

**GEREK SINIM ÇÖZÜMLEMESİ YAPILARAK
HAZIRLANMIŞ İLETİŞİMSEL YÖNTEMİN
KULLANILDIĞI ALMANCA OTELCİLİK VE TURİZM
ÖNBÜRO PROGRAMININ HEDEF DAVRANIŞLARI
KAZANDIRMADAKİ ETKİLİLİĞİ**

73537

İbrahim TURAN

Hacettepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin
Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Programları ve Öğretim
Bilim Dalı için öngördüğü

DOKTORA TEZİ

olarak hazırlanmıştır.

73537

**Y.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MÜDÜRLÜĞÜ**

Ankara
Ocak, 1998

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Programları ve Öğretim Bilim Dalı'nda DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan -----
Prof. Dr. Özcan DEMİREL

Üye -----
Prof. Dr. Veysel SÖNMEZ (Danışman)

Üye -----
Prof. Dr. Fersun PAYKOÇ

Üye -----
Prof. Dr. Nuray SENEMOĞLU

Üye -----
Doç.Dr. Buket AKKOYUNLU

Onay

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

...../...../1998


Prof. Dr. Hüsnü ARICI
Enstitü Müdürü

ÖZET

Bu araştırmada, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı Almanca Otelcilik ve Turizm Önbüro programının, hedef davranışları kazandırmadaki etkililiğı incelenmiştir.

Otelcilik ve Turizm önbüro eğitim programının hedef ve davranışlarını belirlemek amacıyla, Turizm Eğitim Merkezi'nde eğitim görmüş ve halen turistik işletmelerde önbüro elemanı olarak çalışanlara, aynı işletmelerin önbüro yöneticilerine ve bu otellerde tatillerini geçiren turistlere uygulanmak üzere üç ayrı anket formu geliştirilmiş ve uygulanmıştır. Verilerin çözümlenmesi sonucunda, personelin o anki dil düzeyi ve işi yaparken hangi tür dil becerilerine gereksinim duyduğu belirlenmiştir.

Araştırma iki grup üzerinde yürütülmüştür. Deneklerin denkleştirilmesi amacıyla, ÖSS sözel ve ÖSS sayısal puanlarından yararlanılmıştır. Kontrol grubundaki yabancı dil öğretimi, Dilbilgisi-Çeviri yöntemiyle sürdürülmüştür. Deney grubunda ise, gereksinim çözümlemesi sonucunda geliştirilen eğitim programı iletişimsel yöntemle uygulanmıştır.

Her iki grupta da, gereksinim çözümlemesi sonucu belirlenen dil becerilerine ulaşmada, yöntemin ve gereksinim çözümlemesinin etkisi, t testiyle sınanmıştır.

Araştırmada elde edilen bulguları aşağıdaki gibi özetlemek olasıdır.

1. Duyulanı anlama becerisinin gelişimine ilişkin bilgi , kavrama ve uygulama düzeyi hedeflerini kazandırmada, gereksinim çözümlemesi sonucu hazırlanıp, iletişimsel yöntemle uygulanan programın, dilbilgisi-çeviri yöntemiyle uygulanan programdan daha etkili olduğu söylenebilir.

2. Konuşma becerisinin gelişimine ilişkin bilgi , kavrama ve uygulama düzeyi hedeflerini kazandırmada, gereksinim çözümlemesi sonucu hazırlanıp, iletişimsel yöntemle uygulanan programın, dilbilgisi-çeviri yöntemiyle uygulanan programdan daha etkili olduğu söylenebilir.

3. Okunanı anlama becerisinin gelişimine ilişkin bilgi , kavrama ve uygulama düzeyi hedeflerini kazandırmada, gereksinim çözümlemesi sonucu hazırlanıp, iletişimsel yöntemle uygulanan programın, dilbilgisi-çeviri yöntemiyle uygulanan programdan daha etkili olduğu söylenebilir.

4. Yazma becerisinin gelişimine ilişkin bilgi , kavrama ve uygulama düzeyi hedeflerini kazandırmada, gereksinim çözümlemesi sonucu hazırlanıp, iletişimsel yöntemle uygulanan programın, dilbilgisi-çeviri yöntemiyle uygulanan programdan daha etkili olduğu söylenebilir.

5. Tümleşik dil becerilerinin gelişimine ilişkin bilgi, kavrama ve uygulama düzeyi hedeflerine ulaşmada, gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanıp, iletişimsel yöntemle uygulanan programın, uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha etkili olduğu söylenebilir.

SUMMARY

In this research, the efficacy of the German Hotel Servicing and Tourism Reception curriculum in having the targeted behaviours attained, which was prepared in line with the results of the needs analysis and according to the principles of communicative approach was investigated.

To determine the goals and the related behaviours of the German Hotel Servicing and Tourism Reception curriculum, three individual questionnaires were developed and administered to the staff members trained in Tourism Training Center (TUREM) and working as receptionists in touristic places, to the reception administrators and to the tourists having a holiday in these places. By the analysis of the related data, at what level the staff could speak a foreign language and what type of language skills were required were determined.

The research was carried out on two groups. To counterbalance the subjects, the verbal and numerical scores of the Student Selection Test (ÖSS) were utilized.

The language teaching course in the control group was conducted according to the Grammar -Translation Method. In the experiment group, the communicative curriculum developed regarding the results of the needs analysis was implemented.

In both groups, t-test was used to find the efficacy of the needs analysis and the communicative method in having the language skills attained was determined.

The findings are as follows:

1. Regarding the development of the listening comprehension skill, the curriculum prepared in line with the results of the needs analysis and according to the principles of communicative approach was found to be more efficient in having the goals at knowledge, comprehension and application levels attained.

2. Regarding the development of the speaking skill, the curriculum prepared in line with the results of the needs analysis and according to the principles of communicative approach was found to be more efficient in having the goals at knowledge, comprehension and application levels attained.

3. Regarding the development of the reading comprehension skill, the curriculum prepared in line with the results of the needs analysis and according to the principles of communicative approach was found to be more efficient in having the goals at knowledge, comprehension and application levels attained.

4. Regarding the development of the writing skill, the curriculum prepared in line with the results of the needs analysis and according to the principles of communicative approach was found to be more efficient in having the goals at knowledge, comprehension and application levels attained.

5. Regarding the total language skills, the curriculum prepared in line with the results of the needs analysis and according to the principles of communicative approach was found to be more efficient in having the goals at knowledge, comprehension and application levels attained.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖZET.....	i
SUMMARY.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar.....	vi
ÖNSÖZ.....	x

BÖLÜM I**GİRİŞ**

PROBLEM DURUMU	1
PROBLEM CÜMLEŞİ	59
İLGİLİ YAYIN ve ARAŞTIRMALAR.....	50
DENENCELER	59
SAYILTILAR.....	60
TANIMLAR	60
SINIRLILIKLAR.....	61

BÖLÜM II

YÖNTEM.....	62
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	62
DENEKLER	62
DENEY DESENİ.....	63
VERİLERİN TOPLANMASI	63
DERS ARAÇLARININ GELİŞTİRİLMESİ.....	116
İŞLEM.....	120
VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ	126

BÖLÜM III

BULGULAR ve YORUM.....	133
I. DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR VE YORUM.....	133
II. DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR VE YORUM	138
III. DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR VE YORUM.....	141
IV. DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR VE YORUM.....	144
V. DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR VE YORUM	147

BÖLÜM IV

SONUÇ	149
ÖNERİLER	152
KAYNAKÇA.....	154
EKLER.....	171

TABLOLAR

<u>Tablo No</u>	<u>Sayfa No</u>
I.1 Okul Türlerine Göre Yabancı Dil Haftalık Ders Çizelgesi	7
I.2 1994-1996 Yılları Arasında Almanca Konuşulan Ülkelerden Türkiye'ye Gelen Turist Sayısı	20
I.3 1990-1996 Yılları Arasında Ülkemize Gelen Toplam Turist Sayısı ve Turizmden Elde Edilen Toplam Gelir.....	20
I.4 Ülkemizde Örgün ve Yaygın Turizm Eğitimi Veren Kuruluşlar	32
I.5 TUREM Haftalık Ders Programı.....	34
I.6 İzmir Özel TUREM Haftalık Ders Programı	36
I.7 TUGEV/OTEM'de Uygulanan Haftalık Ders Programı.....	37
I.8 Otelcilik ve Turizm Liseleri'nde Uygulanan Ders Programı.....	39
I.9 Turizm Eğitimi Veren Meslek Yüksek Okulları	42
I.10 Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulları	44
I.11 Program Geliştirmede "Demirel" Modeli.....	47
I.12 Smith'in, Schutz ve Derwing'in Geliştirdiği Gereksinim Çözümleme Modelleri.....	52
II.1 Deney Deseninin Şematik Görünümü	63
II.2 Otelde Konaklayan Yabancı Turistlerin Önbüroda Görevli Personelin Duyulanı Anlama Yeterlikleri Hakkındaki Görüşleri.....	68

Tablo NoSayfa No

II.3	Önbüro Yöneticilerine ve Görevlilerine Göre Önbüro Görevlilerinin Sahip Olması Gereken Dil Becerileri.....	68
II.4	Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevinin Gerektirdiği Duyulanı Anlama Düzeyi.....	71
II.5	Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerin Duyulanı Anlamada Karşılaştığı Güçlükler.....	74
II.6	Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevinin Gerektirdiği Yabancı Dil Konuşma Düzeyi	77
II.7	Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin Yabancı Dili Konuşma Düzeyi	80
II.8	Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin Yabancı Dille Konuşurken Eksiklikleri.....	84
II.9	Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevinin Gerektirdiği Okuma Alanları	88
II.10	Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevinin Gerektirdiği Okunanı Anlama Düzeyi	91
II.11	Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin Okunanı Anlamada Karşılaştığı Güçlükler.....	93

<u>Tablo No</u>	<u>Sayfa No</u>
II.12 Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevinin Gerektirdiği Yazılı Anlatım Alanları.....	95
II.13 Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin Yabancı Dilde Yazarken Güçlkle Karşılaştıkları Alanlar.....	98
II.14 Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin Yabancı Dilde Sahip Olması Gerekli Yeterlikler.....	101
II.15 Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin, Turistin Duyduğu Bilgiyi Verebilme Yeterlikleri Hakkındaki Görüşleri.....	106
II.16 Önbüro Görevlilerinin, Yabancı Turistlerin Gereksinim Duyduğu Bilgiyi Öğrenme Yolları.....	108
II.17 Yabancı Turistlerin Tatil Yaptığı Bir İşletmede Görevli Personelin Yabancı Dil Bilgisinin Gerek Duyulan Düzeyde Olabilmesi İçin Yapılması Gerekenler Konusunda Otel Yöneticilerinin ve Önbüro Görevlilerinin Görüşleri.....	109
II.18 Grupların Öntest Duyulanı Anlama Becerisi Puanları.....	127
II.19 Grupların Öntest Okunanı Anlama Becerisi Puanları.....	128
II.20 Grupların Öntest Yazma Becerisi Puanları.....	129
II.21 Grupların Öntest Konuşma Becerisi Puanları.....	129
II.22 Grupların Ağırlıklı DilPuan Ortalamaları.....	130

Tablo No**Sayfa No**

II.23	Grupların ÖSS Sayısal Puan Ortalamaları.....	131
II.24	Grupların Sözel Puan Ortalamaları.....	132
III.1	Grupların Sontest Duyulanı Anlama Becerisi Puanları.....	134
III.2	Grupların Sontest Konuşma Becerisi Puanları.....	139
III.3	Grupların Sontest Okuduğunu Anlama Becerisi Puanları.....	141
III.4	Grupların Sontest Yazma Becerisi Puanları.....	145
III.5	Grupların Sontest Ağırlıklı Dil Ortalama Puanları.....	147



ÖNSÖZ

Turizm sektörü son onbeş yılda ülkemizde en hızlı gelişen sektörlerden biri olarak dikkati çekmektedir. 1995 yılında, dünyada en çok turist alan ilk 20 ülke sıralamasında 19. sırada bulunan ülkemiz, Dünya Turizm Örgütü tarafından (WTO) yapılan bir araştırmanın sonucuna göre, gelecek on yıl içinde, OECD ülkeleri arasında, %186.7'lik bir büyüme hızıyla ilk sırada yer alacaktır. Ülkemizin turizm alanında gösterdiği ilerleme, diğer tüm alanlardakinden daha hızlı olmakla birlikte, aynı başarının, gereksinim duyulan niteliklerle donanık insan gücünü yetiştirmede de gösterildiğini söylemek mümkün değildir. Araştırma sonuçları, bu sektörde çalışanların büyük bir çoğunluğunun, turizm alanında hiç eğitim görmemiş bireylerden oluştuğunu göstermektedir. Araştırma sonuçlarının ortaya koyduğu diğer bir gerçekse, çalışanların en büyük eksikliklerinden birinin, yabancı dil bilmeme ya da sahip olunan yabancı dil düzeyinin, gereksinimi karşılamada yetersiz kaldığı biçimindedir. Turizm alanındaki yabancı dil gereksiniminden yola çıkılarak yapılan bu araştırma, bu alanda belirlenen yabancı dil yetersizliklerini gidermeyi ve turizm alanındaki yabancı dil öğretimine katkı getirmeyi amaçlamaktadır.

Bu araştırmanın planlanması, uygulanması ve raporlaştırılması sürecinde, pek çok kişinin yardımını gördüm. Gerek yüksek lisans, gerekse doktora eğitimim boyunca beni destekleyen değerli hocam ve danışmanım Prof.Dr.Veyssel SÖNMEZ'e, anketlerin geliştirilmesinde görüşlerinden yararlandığım Prof.Dr. Meral AKSU'ya, tabloları oluşturmada özveriyle çalışan değerli dostum İlknur AKA'ya, Almanca anket formunu geliştirmede yardımlarını aldığım Şengül Soyteir'e ve Fatma UÇAR'a, araştırmama getirdiği eleştiri ve önerilerle beni yönlendiren Yrd.Doç.Mukaddes ERDEM'e ve Dr.Aymil DOĞAN'a, öntest-sontest öndeneme uygulamasına içtenlikle katılan Bilkent

Üniversitesi'ndeki öğrencilerime, Turizm Uygulama Merkezi'nde araştırma yapma olanağını bana sağlayan TUREM müdürü sayın Yener GÜNEY'e, gerek literatür taraması sırasında, gerekse araştırmamın değişik aşamalarında ve Bilkent'teki akademik çalışmalarında her zaman büyük destek olan, değerli dostum Yrd.Doç.Hamit ÇALIŞKAN'a teşekkürü borç biliyorum.

Son olarak da, araştırmamın tüm sıkıntılarını benimle paylaşan ve beni destekleyen eşim Zelda TURAN'a ve en güçsüz anlarımın güç kaynağı oğlum Artun TURAN'a, bana her zaman inanan ve destekleyen annem Adile TURAN'a ve ablam Zerrin ERTÜRK'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ocak 1998

Bilkent - Ankara

İbrahim TURAN

BÖLÜM I

GİRİŞ

Araştırmanın bu bölümünde problem durumu irdelenmiş, problem, alt problemler, sayıtlar, sınırlılıklar, tanımlar ve ilgili araştırmalar açıklanmıştır.

PROBLEM DURUMU

Birey, doğduğu toplumun kültürel birikimlerinin doğal mirasçısıdır. Kendinden önce doğmuş ve yaşamış tüm kuşakların birikimleri, çocuk, genç ya da yetişkin olarak bireye aktarılır. Çocuk önce anadilini, sonra da dili kullanarak, toplumsal yaşamı oluşturan tüm öğeleri öğrenir. Eğitim, yaşam içinde kendiliğinden oluşan bir süreçtir. Kişi, önce kendisini doyuran, diğer doğal gereksinimlerini karşılayanla, sonra da gitgide artan bir biçimde çevresiyle etkileşerek, çoğu zaman bilinçli ama bazen farkında bile olmadan pek çok şey öğrenir. Önceleri sevdiği kişilerin, yetişkinlerin davranışlarını taklit etmeye başlayan çocuk, giderek onların davranış kalıplarını ve değerlerini öğrenir. Ancak bu tür öğrenmelerdeki gelişigüzellik, istenmedik etkilere açık oluş bireyin toplumla bütünleşmesini güçleştirebilir. Bu nedenle toplumlar, kendi istek ve beklentileri doğrultusunda bireyler yetiştirmeye önem verirler. Öğrenme-öğretme sürecinin bilinçli ve amaçlı biçimde sürdürülmesini eğitim olarak tanımlamak olasıdır.

Toplum, kimliğini oluşturan kültürel değerleri özümseyerek, kendisiyle uyum içinde yaşayacak ama bir yandan da onu oluşturan öğeleri zenginleştirecek, varolan sorunlara, çatışmalara çözüm yolları önerebilecek bireylere gereksinim duyar. Bu da ancak herkesin planlı bir eğitim sürecinden geçirilmesiyle mümkündür. Gereksinim duyulan bilgi ve becerilerle donanık insan yetiştirme görevini günümüzde eğitim kurumları üstlenmiştir. Okullarda yürütülen eğitim etkinlikleri, önceden belirlenmiş hedefler doğrultusunda hazırlanan eğitim programlarına göre yürütülür. Eğitimin planlı ve amaçlı oluşu, bireyin toplumsallaşması sürecinde, istendik yönde değişmesini kolaylaştırdığı gibi, istenmedik bazı özellikleri edinmesini de önler. Ertürk (1982:14)'e göre bir eğitim programının üç temel ögesi vardır. Bunlar: (1) Hedefler (yani istendik davranışlar), (2) Öğretme ve öğrenme etkinlikleri (eğitim durumları) ve (3) Değerlendirmedir (sınama durumları).

İnsan yaşamında önemli bir yer tutan, bireyin dünya görüşünü, yaşama bakışını diğer insanlarla etkileşimini, etkileşiminin biçimlerini, kişisel mutluluğunu, üretkenliğini ve toplumun gelişmişlik düzeyini belirleyen en önemli etmenlerden biri olan eğitimin, günümüze değin pek çok tanımı yapılmakla birlikte, değişen dünya, gelişen teknoloji ve insan yaşamı yeni tanımları gerekli kılmaktadır. Ertürk'e göre eğitim, bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla ve kasıtlı olarak istendik değişme meydana getirme sürecidir (Ertürk 1975:12).

Biyo-kültürel ve sosyal bir varlık olan insan, doğumundan başlayarak, gereksinimlerini karşılamak, duygu ve düşüncelerini diğer insanlarla paylaşmak, bilgi edinmek ve dengeli bir biçimde yaşayabilmek için, toplumun diğer üyeleriyle iletişim kurmak zorundadır. Dil, duyguları, düşünceleri, dilekleri anlatma ve anlama araçlarının en önemlilerinden biridir. Her insan, doğduğu andan başlayarak fiziksel ve ruhsal gereksinimlerini karşılamak için çevresine mesajlar yollar ve

çevreden gelen her türlü uyarıcıya da bilinçli ya da bilinçsiz tepkiler verir. Başlangıçta ağlamayla kurduğu iletişim, sonraki aylarda yetişkinlerinkine benzemeye başlar. Sağlıklı bir çocuğun, birinci yaştan sonuna doğru ya da en geç iki yaşında iletişimi artık dili kullanarak kurması; yani konuşmaya başlaması gerekir. İletişimi en genel anlamıyla, insan ile insan, insan ile makina arasında türlü ilişkilerin kurulması ve kurulan ilişkilerin türlü biçimlerde değiştirilerek sürdürülmesi olarak tanımlamak olasıdır (Demircan 1990:12), bu da duygu ve isteklerin bir toplumda ses ve anlam yönünden ortak öğeler ve kurallardan yararlanarak başkalarına aktarılmasını sağlayan çok yönlü gelişmiş bir dizge olan dil sayesinde mümkündür (Aksan 1969:55).

Dünyayı dille kavrar, dille yorumlarız. Farklı dili konuşan bireylerin ve toplulukların dünyayı kavramalarının da farklı olduğunu söyleyebiliriz. Bugün yeryüzünde yaşayan değişik toplumların kullandıkları konuşulan dil sayısını kesin olarak belirlemenin olanaksız olduğu, buna rağmen sayının üçbin ile üçbinbeşyüz arasında olabileceği belirtilmektedir (Dilaçar 1968:28). Dil sayısındaki fazlalık, bu dilleri konuşan toplulukların, diğer toplumlarla ilişkilerinde kendi dilleri ile iletişim sağlamalarını olanaksız kılmaktadır (Demirel 1987:5)

Etkileşim, yalnızca aynı toplumda yaşayan bireyle arasında gelişmez. Eski çağlardan beri insanlar, toplumlar ve uluslar, bireysel, kuramsal ve ulusal düzeyde ilişkiler kurmuşlardır. Çağımızın koşulları , gerek farklı toplumlarda yaşayan insanlar, gerekse uluslar arasında, bireysel ve uluslararası düzeyde, ticaret, ekonomi, siyaset, askerlik, eğitim, kültür, sanat ve turizm gibi bir çok alanda, ikili ve çolu ilişkiler kurulmasını ve varolan ilişkilerin geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu ise ancak bir yabancı dilin bilinmesiyle gerçekleşebilir.

Ekonomi, bilim teknoloji ve askerlik alanlardaki gelişmişlik, uluslararası ilişkilerde kullanılacak dilin de belirleyici olmuştur denebilir. Günümüzde en yaygın olarak kullanılan uluslararası dil İngilizce olmakla birlikte, artık dış ilişkilerin

yürütülmesi için birden çok ortak dile gereksinim duyulmakta, Türkçe'nin uluslararası bir dil sayılmaması da, diğer uluslarla ilişkilerimizde, birden fazla dil bilmemizi gerekli kılmaktadır. Bunun sonucu olarak da yabancı dillerin öğretimi okul programlarında yer almıştır (Demirel 1987: 6).

İlişkilerimizde böylesine önemli bir yer tutan yabancı dilin ve yabancı dil öğretiminin geçmişte ve günümüz Türkiye'sinde nasıl yapıldığını irdelemek yararlı olacaktır.

ÜLKEMİZDE YABANCI DİL ÖĞRETİMİ VE SORUNLARI

19. yüzyılın başlarına kadar, Osmanlı İmparatorluğu'nda müslüman halk için açılan medreselerde verilen eğitim, dinle ilgiliydi. Medreselerdeki eğitim dili Arapçaydı. Yönetici sınıf ise Osmanlıca konuşurdu (Ceyhun 1988:54). Türkçe, sadece Enderun okulunda okutulmaktaydı ve bu okula da Türkler kesinlikle alınmazdı (Ceyhun 1992:84).

Türkiye'de imparatorluk döneminde yabancı dille yürütülen ilişkilerde çevirmenler kullanmak yolu benimsenmişti. Osmanlı Devleti, çevirmen olarak 1669'dan 1820 yılına kadar İstanbul-Fener'li Rumlardan yararlanmış, sonraları, gerekli Türk çevirmenler Tercüme Odası (1832) ve yurtdışı elçilik katipliklerinde yetiştirilmiştir (Demircan 1990:17).

1839'da Tanzimatın ilan edilmesi, Osmanlı Dönemi'nde ilk batılılaşma ve çağdaşlaşma hareketi olarak değerlendirilmektedir. Anadolu'ya girdikleri 1071 yılından sonra, Türklere açık olan üç tür orta ve yükseköğretim kurumundan sözedilebilir:

1. Vakıflarla yönetilen ve birer islami eğitim kurumu olan medreseler;

2. Kapitülasyonlara dayanılarak Avrupa ülkelerince açılan yabancı okulları (1774);

3. 1773 yılında açılmağa başlanan, ancak 1880'lerde Anadolu'ya yayılan resmi ve özel Türk okullarıdır.

Eğitim ve öğretim, medreselerde Arap diliyle, yabancı okullarda azınlık dilleri ve onları destekleyen ülke diliyle (Fransızca, İngilizce, İtalyanca, Almanca) yapılmıştır. Türk okullarında ise genellikle Türk diliyle öğretim yapılmakla birlikte, Askeri Tıbbiye (1838-1968) ve Galatasaray Lisesi'nde (1868) Fransızca kullanılmıştır. 1952 yılından sonra açılmağa başlanan, Türk Eğitim Derneği'ne bağlı Maarif Kolejleri ile Orta Doğu Teknik Üniversitesi (1955) ve Boğaziçi Üniversitesi'nde (1971) İngilizce ve 1980'den sonra kurulan üniversitelerin bazı anabilim dallarında İngilizce ve yine 1980'den sonra kurulmağa ve günümüzde hızla yaygınlaşan vakıf üniversitelerinde İngilizce ve Fransızca, Anadolu Liseleri'nde ve Özel Türk Liseleri'nde İngilizce, Almanca ve Fransızca ile öğretim yapılmaktadır.

Yabancı dil öğretimini desteklemek ve bu alanda yapılacak çalışmalara olanaklar sağlamak amacıyla çıkarılan ve eğitim ve öğretim kurumlarında okutulacak yabancı diller ile yabancı dilde eğitim ve öğretim yapan okulların uyması gereken ilkeleri düzenleyen, 14.10.1983 tarihli ve 2923 sayılı Yabancı Dil Eğitimi Kanunu, ülkemizde belli bir eğitim ve öğretim dalı için özel olarak çıkarılmış tek yasadır. Bu yasa gereğince 4.7.1985 tarihinde çıkarılan Yabancı Dil Eğitim ve Öğretimi Yönetmeliği de, 1958 yılında hazırlanan ve yürürlüğe konan ilk yönetmelikten sonra, hazırlanan ve yürürlüğe konan ikinci yönetmelik olarak dikkati çekmektedir. Uygulamaya yönelik konularda kılgsal (pratik) çözümler getirmesine karşın, yönetmeliğin kapsamı oldukça dar tutulduğundan, yalnızca hangi tip okulların hangi sınıflarında yabancı dil dersleri okutulacağı ve Anadolu Liselerinde okutulacak yabancı dilin kapsamı ile sınırlı kalmıştır. Diğer bir deyişle, yabancı dil

yabancı dil eğitim programlarının hazırlanması, yenilenmesi ve değiştirilmesi konusunda hiçbir madde, yönetmelikte yer almamaktadır. Ayrıca çağcıl öğretim yöntem ve teknikleri, ve ders kitaplarının bunlara uygunluğunun sağlanması hakkında da hiçbir madde yoktur. Yabancı dil kitaplarında, bazı ufak değişiklikler dışında, son 20 yıldır değişiklik yapılmamıştır. Ders saatleri sayısında da, 20 yıl öncesine göre, önemli denebilecek farklılıklar görülmemektedir.

Nitelikli yabancı dil öğretmenine duyulan gereksinim gün geçtikçe arttığı halde, öğretmen yetiştirme görevini üstlenen YÖK ve üniversiteler, çoğu zaman eğitim programlarının yetersizliğinden kaynaklanan nedenlerden dolayı, gereksinim duyulan nitelikte yabancı dil öğretmeni yetiştirmede yetersiz kalmaktadır.

Ortaöğretim kurumlarında yabancı dil öğrenen bir öğrenciden beklenen, o yabancı dilin tamamını öğrenmesi ve akıcı konuşması değil, öğretim programlarının öngördüğü düzeyde bir iletişim gücü kazanmasıdır. Ancak bu düzeye, normal ortaokul ve liselerde, çoğu zaman ulaşılamamaktadır. Bunun nedenlerini, yeterli nitelikte öğretmen yetiştirilememe, okulların çoğunda, etkili bir yabancı dil öğrenimi için gerekli araç gerecin olmayışı, kalabalık sınıflar, yabancı dil alanında, program değerlendirme ve geliştirme çalışmalarının olmayışına dayandırmak olasıdır.

Ortaöğretim kurumlarında, Anadolu Liseleri dışındaki okullarda haftalık yabancı dil ders saatleri oldukça farklıdır. Bu farklılığın nedenlerini ise kimse açıklayamamaktadır. Örneğin, Anadolu Teknik Liselerinde, bir yıllık hazırlık sınıfından sonra, haftada 2-3 saat yabancı dil okutulmasına karşılık, Anadolu İmam Hatip Liselerinde, haftada 4-5 saat yabancı dil dersi okutulmaktadır. Aşağıda, okul türlerine göre yabancı dil haftalık ders saatleri görülmektedir.

Tablo I.1
Okul Türlerine Göre Yabancı Dil Haftalık Ders Çizelgesi

OKUL TÜRÜ	H A F T A L I K				D E R S			S A A T I	
	Haz.	6. Sın.	7. Sın.	8. Sın.	Haz.	9.Sın.	10.Sın	11.Sın.	12.Sın.
İlköğretim Okulu	-	3	3	3	-	-	-	-	-
Lise (Fen Kolu)	-	3	3	3	-	5	4	3	-
Lise (Sosyal Bil.Edebiyat K.)	-	3	3	3	-	5	4	3	-
Lise (Matematik Kolu)	-	3	3	3	-	5	4	3	-
Anadolu Lisesi (Fen Kolu)	23	7	7	7	-	8	8	7	-
Anadolu Lisesi (Sosyal Bil.)	23	7	7	7	-	8	9	8	-
Anadolu Lisesi (Matematik)	23	7	7	7	-	8	8	7	-
İmam Hatip Lisesi	-	3	3	3	-	3	2	2	3
Anadolu İmam Hatip Lisesi	23	7	7	7	-	5	5	4	4
Kız Meslek Lisesi	-	3	3	3	-	2	2	2	-
Anadolu Kız Meslek Lisesi	-	3	3	3	27	6	6	4	-
Anadolu Teknik Lisesi	-	-	-	-	27	2	3	3	4
Teknik Lise	-	-	-	-	-	2	3	3	4
Endüstri Meslek Lisesi	-	3	3	3	-	2	2	2	-
Anadolu Ticaret Lisesi	23	7	7	7	27	7	7	7	-
Anadolu Aşçılık Mes.Lisesi	23	7	7	7	-	7	7	7	-
Anadolu Dış Ticaret Lisesi	-	-	-	-	27	7	7	7	-
Anadolu Otelcilik Turizm M.L	-	-	-	-	27	6	6	8	-
Anadolu Sek. Meslek Lisesi	-	-	-	-	27	4	2	4	-
Tapu ve Kadastro Mes. Lisesi	-	-	-	-	27	6	6	5	-
Spor Meslek Lisesi	-	-	-	-	-	4	5	6	-
İstanbul Lisesi (Sosyal Bilg.)	-	-	-	-	-	8	9	8	-
İstanbul Lisesi (2. Yaban. Dil)	-	-	-	-	-	2	2	2	-
Galatasaray Lisesi (Fen-Mat.)	-	-	-	-	-	7	6	6	5
Galatasaray Lisesi (Sos. Bil.)	-	-	-	-	-	7	6	8	8
Öğretmen Liseleri (Fen)	-	-	-	-	-	5	4	4	-
Öğretmen Liseleri (Sos. Bil.)	-	-	-	-	-	5	5	4	-
Öğretmen Lise. (Yabancı Dil)	-	-	-	-	-	5	10	11	-
Öğretmen Lise. (Sınıf Öğr...)	-	-	-	-	-	5	4	5	-

Türkiye'de, normal liselerdeki bir yıllık yabancı ders saati sayısı, 150 ile 200 saat arasındadır. Oysa yabancı dil öğreniminde bu sayının 250 saatin altında olmaması gerekir. Kaldı ki, bu sayı da ancak 20 kişilik sınıflar içindir. Bizde ise, bir sınıfa düşen öğrenci sayısı 50 ile 70 arasındadır. Federal Almanya, Fransa, Danimarka gibi, yabancı dilin, hatta ikinci yabancı dilin iyi öğretildiği ülkelerdeki uygulamalara bakıldığında, sürelerdeki farkı daha iyi görebiliriz.

Danimarka'da zorunlu eğitim süresi 9 yıldır. Öğrenciler 5. sınıftan başlayarak haftada 3 saat zorunlu yabancı dil olan İngilizceyi alırlar. 6. sınıftan başlayarak da,

ek dil olarak Almanca öğrenirler. Bir sınıfa düşen öğrenci sayısı 6 ile 12 öğrenci arasındadır.

Federal Almanya'da zorunlu eğitim 10 yıldır ve 5. sınıftan başlayarak yabancı dil eğitimi zorunludur. Okullarda İngilizce ve Fransızca dersleri, zorunlu yabancı dil dersleri olarak okutulmaktadır.

Zorunlu eğitim süresinin 10 yıl olduğu Fransa'da, 4. sınıftan başlanarak, haftada 3 saat yabancı dil dersi verilir. Ayrıca, haftalık toplam ders saatinin yarısında da (12 saat) takviyeli yabancı dil eğitimi verilmektedir. Bu ek program, günde 2-3 saati geçmemekte ve aşağıdaki seçenekler sunularak uygulanmaktadır:

1. Birinci Yabancı Dil;
2. İkinci Yabancı Dil;
3. Birinci Yabancı Dil Yoğun Program;
4. Latince;
5. Eski Yunanca

YABANCI DİL ÖĞRETİMİNDE YÖNTEM SORUNU

Bilim, teknoloji, ticaret, uluslararası ilişkiler, turizm ve benzer alanlarda, İkinci Dünya Savaşından bugüne kadar meydana gelen değişimler, insanların yabancı dile gereksinimini arttırdığı gibi, yabancı bir dil bilmenin niteliğinde de köklü değişimlere neden olmuş; giderek daha etkin ve işe yarar bir yabancı dil bilgisi gereksinimi ortaya çıkmıştır.

Yabancı dil öğretiminde, geçmişten günümüze kadar uzanan çizgide, çok sayıda öğrenme-öğretme yönteminin ortaya çıktığı görülmektedir. Demircan'a göre yöntem "Tümüyle, seçilmiş olan yaklaşıma dayalı, hiçbir bölümü bir başkasıyla çelişmeyen, dil özelliklerinin düzenli sunuluşu amacıyla oluşturulmuş genel bir

tasarımdır. Yöntem, öğrencinin beklentisine, yaşına, kültürel birikimine, anadil ile yabancı dil arasındaki benzerlik derecesine göre değişebilir. (1990:139). Bu yöntemlerin farklılık ve çeşitliliğinin, çoğu zaman gereksinimlerin farklılığından, çeşitliliğinden, sınıflamada alınan ölçütlerden ve farklı öğrenme - öğretme kuramlarından kaynaklandığı söylenebilir. Demirel'e göre (1990: 31), yabancı dil öğretiminde kullanılan belli başlı yöntem ve yaklaşımlar şunlardır:

1. Dilbilgisi-Çeviri Yöntemi (Grammar-Translation Method);
2. Düzvarım Yöntemi (Direct Method);
3. Kulak Dil Alışkanlığı Yöntemi (Audio-Lingual Method);
4. Bilişsel Öğrenme Yaklaşımı (Cognitive-Code Approach);
5. İletişimsel Yaklaşım (Communicative Approach);
6. Seçmeli Yöntem (Eclectic Method)

Yabancı dil öğretim yöntemleri arasındaki temel farklılıkların, dilin etkin bir biçimde öğrenilmesine ve öğretilmesine ilişkin farklı görüş ve anlayışlardan kaynaklandığı açıktır (Budak 1995:6). Yabancı dil öğretiminde, öğrencilerin konuşma becerisi, yazma becerisi gibi dil yeterlikleri gözlenebilir oldukları için, yabancı dil öğretiminin etkililik derecesine yönelik tartışmalar, süreçten çok üründe yoğunlaşmaktadır. Yabancı dil öğretiminde kullanılan yöntem, teknik, araç ve gereçleri içeren öğrenme-öğretme süreçlerinden bağımsız olarak, etkili bir yabancı dil öğretiminden söz etmek mümkün değildir (Demirel 1979:96).

Eskiden beri, dilin temel dil becerileri olarak kabul edilen, duyulanı anlama, konuşma, okunanı anlama ve yazma becerileri, dilin işlevsel bütünlüğünü oluşturmaktadır. Tarihsel gelişim sürecinde ortaya çıkan dil öğretim yöntemleri, bu becerilerden bazılarını daha ön plana çıkarmış, gelişimine daha önem vermiştir. Örneğin, 1850'lerde "okuma" daha yararlı sayıldığından, dil öğretiminde bu beceriye öncelik tanınmıştır. Okuduğunu anlama, yazılı simgelere anlam koşulan bilişsel bir işlemdir. Konuşma, kuruluş açısından ses, dilbilgisi ya da her ikisinin dışı

dışa vuruluşunu, hem algılayıcı, hem üretici katılmayı, yalnızca ses üretimiyle kalmayıp, yüz ve vücut hareketlerini de içerdiğinden, dört boyutlu (üretici, algılayıcı, işitsel, görsel) bir eylem olarak görülmektedir. (Widdowson 1978:60).

Yabancı dil öğretiminde, temel dil becerilerinin gelişmesinde, anadil öğrenmede olduğu gibi, doğal bir sıranın izlenmesi gerektiği görüşü oldukça yaygındır (Demirel 1990 : 107). Doğal dil gelişiminde, duyulanın anlaşılmasını, konuşma edimi izler. Okuma ve yazma becerileri daha sonra, genellikle okul çağında gelişen becerilerdir.

Yabancı dil öğretiminde, son yıllarda, dilin öğrenilme amacına uygun becerinin geliştirilmesi gerektiği görüşünün ağırlık kazandığı görülmektedir. Widdowson'a göre (1981:11),

"Bir yabancı dil dersinin hedefleri, çoğunlukla dört beceriye gönderimde bulunularak belirlenir: söyleneni anlama, konuşma, okuma, yazma. Bu hedefler aslında öğrencinin yapması gereken etkinlik türlerini belirtmektedir. Ancak, sözkonusu etkinlikler nasıl belirlenmeli, öğrenciler neyi anlamalı, konuşmalı, okumalı ve yazmalı, sorusunun yanıtı açıktır: Öğrendikleri dili. Bundan da, sözcükleri ve sözdizimsel yapıları anlayabiliriz. Bir dilin öğretilmesi, o dilde doğru tümce üretebilme gücünün geliştirilmesini gündeme getirmektedir. Ancak bir dili bilme, yalnızca, onu anlama, konuşma, okuma ve yazmadan meydana gelmez. Ayrıca tümcelerin iletişim amaçlı kullanılmasının öğretilmesi de gerekir. Yabancı dil öğretiminde, doğru tümceler üretebilme gücünün geliştirilmesi, işin bir yönünü, bu tümcelerin hangi konumlarda kullanılabileceğinin öğretilmesi ise, işin ikinci boyutunu oluşturur."

Yabancı dil öğretiminde başarılı olmanın temelinde, öğrenme amacına uygun yöntemin seçilmesinin önemi yadsınamaz. Demirel (1994:45)'e göre yöntem, "hedefe ulaşmak için önceden belirlenmiş ya da izlenecek en kısa yol"dur. Bu araştırma kapsamında, kontrol grubundaki yabancı dil öğretiminde dilbilgisi-çeviri yöntemi ve deney grubundaki yabancı dil öğretiminde, iletişimsel yöntem ve teknikleri kullanıldığından, bu yöntem ve teknikleri daha ayrıntılı bir biçimde irdelenmek yerinde olacaktır.

XIX. yüzyılın başında Almanya'da başlayan ve Prusya liselerinde değişmez bir yöntem olarak uygulanan Dilbilgisi-Çeviri yöntemi, kısa zamanda diğer Avrupa ülkelerinde de, yabancı dil öğrenmeyi kolaylaştıran bir yöntem olarak benimsendi (Demircan 1990:151). Bu yöntemde, yabancı dilde okuma becerisi edinmek amacıyla, o dilin dilbilgisi öğretimine ağırlık veriliyor ve sözlük yardımıyla metinler çözümleniyordu (Howatt 1984:131).

"Dilbilgisi-Çeviri yönteminde, öğretim içeriğinin, öğrencinin ilgisine, bilgi düzeyine ve öğrenmeyi kolaylaştıracak bir izlenceye göre düzenlenmesi kaygısı bulunmaz. Öğrencinin yapabileceği dil yanlışlarıyla ilgili özel bir tutum geliştirilmez. Tersine, üstesinden gelinmesi istenen güçlükler ve tuzaklar ile, öğrenci dikkatli bir çalışma için bireysel çaba göstermeğe ve dilbilgisi kurallarını düşünmeğe zorlanır"

(Gülmez 1993:6). Öğretimde anadil kullanımına izin veren (Gülmez 1993) dilbilgisi çeviri yönteminin, kural öğretimini temele aldığı gözlenmektedir. "Kuralların öğrenilip öğrenilmediğini ölçmek için de, öğrencilere sürekli çeviri yaptırılmaktadır" (Ekmekçi 1983:106).

Dilbilgisi-Çeviri yönteminin temel özelliklerini Demirel (1990)'den, Gülmez (1993)'den, Puren (1988)'den, Vidal (1988)'dan ve Clifford (1989)'dan alıntıl原因 Budak (1995:25), bu özellikleri aşağıdaki gibi sıralamıştır:

1. Öğretim anadilde yapılır;
2. İncelemeye alınan metin okunur ve sesletim hataları aynı anda düzeltilir;
3. Metinde geçen yeni sözcükler sözlükten bulunup ezberlenir;
4. İnceleme parçası anadile çevrilir;
5. Metinde geçen dilbilgisi kuralları, birbirinden bağımsız tümceler içinde kullanılarak örneklendirilir;
6. Okunan metne ilişkin sorular sorularak, yanıtlar bulunur, yazılır ve okunur. Ancak metin incelenirken, onun içeriği yerine, açıklanan dilbilgisi ve tümce kalıplarına ağırlık verildiği bilinmektedir;
7. Sözcükler, eş anlam, karşıt anlam ve kökeniyle ezberlenir;
8. Dilbilgisi kurallarının öğretilmesine dönük yazılı mekanik alıştırmalar yapılır. Alıştırmalar, çeviri yapma becerisinin geliştirilmesine yöneliktir.
9. Dilbilgisi öğretiminde, tüm dengelim yöntemi kullanılarak, öğrenciden yabancı dilde ve anadilinde açıklanan bir kuralı öğrenmesi ve sonra da dilbilgisi ya da çeviri alıştırmalarında uygulaması istenir.
10. Dilbilgisi-Çeviri yönteminin merkezinde, öğretmen ve konu yer alır.

Görüldüğü gibi, Dilbilgisi-Çeviri yöntemi, öğrenciye, yabancı bir dilin etkin biçimde kullanılmasına yönelik becerileri kazandırmaktan çok, o dilin yapısal özelliklerine önem veren bir yöntemdir.

Zaman içinde, insanların yalnızca bir dilin dilbilgisi kurallarını, belirli sayıda sözcüğü ve bu sözcük ve kurallar yardımıyla çeviri yapmayı öğrenerek, o dili öğrenmiş sayılamayacağı gerçeği anlaşılınca, değişen gereksinimlerin de zorlamasıyla başka yöntem arayışlarına gidilmiş, bunun sonucunda da 1970'li yıllarda iletişimsel yöntem geliştirilmiştir.

İletişimsel yöntemin dayandığı ilkeler, bir yandan dilin yapısı (dil-beyin ilişkisi), öte yandan dil kullanımı (dil ve toplum ilişkisi) konularında yapılan çalışmalardan doğmuştur (Demircan 1990:249). İletişimsel yaklaşıma göre, dil öğreniminin amacı, iletişimdir. Dilbilgisi kuralları, sözcükler, gereksinimlerin, duygu ve düşüncelerin iletilmesi için birer araçtır. Bu anlayışa göre, "bireyin öğrendiği yabancı dilde söyleneni anlaması ve uygun tepkide bulunması gerekmektedir" (Budak 1995:28). Bu hedef, iletişimsel yaklaşımın temelini oluşturmaktadır ve bireyin yaşantısı ile öğrenim etkinlikleri arasında bağ kurulmasını zorunlu kılmaktadır.

İletişimsel yöntem, bireyin yabancı dili öğrenmedeki gereksinimlerinin belirlenmesini, eğitim programının hedef ve davranışlarının bu gereksiniler doğrultusunda hazırlanmasını gerektirir. Eğitim durumları düzenlenirken, öğrencilerin iletişim kurmalarını gerektiren durumların yaratılması gerekir. Öğretmenin işlevi, iletişim durumları yaratmakla, iletişimi gereksinimler doğrultusunda yönlendirmekle sınırlıdır. Sheils (1988:3)'e göre öğretmen, sınıf ortamında işbirliğini ve özerkliği desteklemeli, öğrenciye güven vermeli, onunla arkadaş olmalıdır. Öğretmen, yanlış anlaşılmalara önlemek için, gerektiğinde öğrencinin anadiline de başvurabilir.

İletişimsel yaklaşım, kasetçalar, video, gazete, dergi, broşür gibi, dersin amacına uygun değişik görsel araç-gerecin etkili bir biçimde kullanılmasını da zorunlu kılar.

Sınıf içi etkinliklere ağırlık veren, öğrenci merkezli bir yaklaşım olan iletişimsel yaklaşımın öngördüğü öğrenme etkinlikleri içinde, grup çalışmaları, yaratıcı uygulama ve üretime ilişkin etkinlikler (Demirel 1990:47), benzetişim (Gülmez 1993, Sheils 1988) yer alır. Budak (1995: 42)'a göre, iletişimsel yaklaşımın özelliklerini şöyle sıralamak mümkündür:

1. Her etkinlik bir hedefe dayandırılır;
2. Sınıf içi etkinliklerde, güncel diyalog, grup çalışması, benzetişim, dramatizasyon ve rol oyunlarından yararlanılır;
3. Anlamlı sözlü ve yazılı iletişim etkinliklerine öncelik verilir;
4. Sınıf içi etkinliklere yer verilir;
5. Değişik aşamalarda, öğrencilerin seçim yapmaları istenir;
6. Buluş yoluyla öğrenme ilkelerinden hareket edilir.

TURİZM OLGUSU VE YABANCI DİL

Bilimde ve teknolojiye ulaşılan düzey, farklı toplumlarda ve kültürlerde yaşayan insanların bireysel ve toplumsal düzeyde yakın ilişkiler kurmasını zorunlu kılmıştır. Özellikle İkinci Dünya Savaşı sonrasında oluşan yeni dünya düzeninde uluslararası ilişkiler giderek yoğunlaşmıştır. Teknolojik gelişmelerin yarattığı olanaklarla kitle iletişim araçları gelişmiş, daha hızlı, daha fazla kapasiteli ulaşım araçları sayesinde dünya küçülmüş, geçmişte aylar süren yolculuklar saatlere inmiş özellikle turizm alanında çok hızlı bir gelişme görülmüştür. Bu sürecin günümüzde de artan bir ivme ile sürdüğü gözlenmektedir. Bu gelişmeler sonucunda, her alanda yabancı dil bilgisine ve yabancı dil bilenlere sürekli artan bir gereksinim duyulmaya başlanmış, genişleyen ve bir türlü doyurulmayan bir pazar açılmıştır (Demircan 1990:181).

Sürekli yaşanan yer dışında, hoşça zaman geçirmek amacıyla yapılan yolculuk ve geçici bir konaklama faaliyeti olan turizm, Latince "Tornus sözcüğünden gelmektedir ve insanların bir eksen etrafında dönme hareketini ifade eder Ağaoğlu 1991: 24). Buradan da İngilizce, Fransızca, Almanca gibi yaygın dünya dillerine geçmiş biçimiyle "Tour", insanların dairesel bir hareketle görülmeğe değer yerleri, iş ve eğlence amacıyla gezip geri dönmelerini ifade etmektedir. Bu da

yaklaşık olarak günümüzün turizm anlayışına uymaktadır. Latince kökenli olan "Tornus" sözcüğünden türetilmiş "Tourism, Tourisme, Torismus" gibi sözcükler dışında, Almancada "Fremdenverkehr" sözcüğü de yaygın olarak kullanılmaktadır ve herhangi bir yerde, o yerin yabancıları insanların geliş-gidişlerinden kaynaklanan bir hareketi ifade etmektedir.

Turizm olgusunu ortaya çıkaran etmene turist denmektedir. Birleşmiş Milletler Örgütü'nün tanımına göre turist şu biçimde tanımlanmaktadır: (Eralp 1983:45)

"Göç niteliğinde olmamak üzere, devamlı yaşadığı yer orası olmayan bir ülkeye yirmidört saatten az olmamak ve oniki aylık bir sürede altı aydan fazla kalmamak koşulu ile gelen ve geldiği yerde, gezi, eğlence, spor, dinlence, sağlık, aile ilişkisi, öğrenim hac veya iş nedenleri ile bulunan kişiye, ırk, cinsiyet, dil, din bakımından ayırım yapılmaksızın turist denir."

Turizm olgusunu tanımlama çabaları çok eskiye dayanmaktadır. Bu konuda yapılmış pek çok tanıma rastlanmakla birlikte, değişen dünya ve insan, gelişen teknoloji ve yarattığı olanaklar, sürekli yeni tanımlar gerektirmektedir. Ağaoğlu'na göre turizm,

"İnsanların geçici olmak ve sürekliliğe dönüşmemek koşuluyla, yer değiştirmelerinden kaynaklanan sosyal, kültürel, ekonomik ve dolayısıyla toplumsal bir olgudur." (Ağaoğlu 1991:27).

Turizm birçok ülke için önemli bir ekonomik etkinliktir. Dünya Turizm Organizasyonu'nun 1996'da yayımladığı rapora göre, 1995 yılında dünyada uluslararası turizme katılan kişi sayısı 567 milyondur ve toplam tutara havayolu harcamaları katılmaksızın, turizm harcamaları yaklaşık 372 milyar dolardır. İç turizm hareketleri ve harcamaları da dikkate alınırsa, turizmin oldukça önemli bir

ekonomik etkinlik olduğu gör÷lür. Ulusal ve uluslararası turizm harcamaları, toplam olarak dünyadaki gelirin yaklaşık %10'unu oluşturmaktadır (Edgell 1990:9).

Uluslararası turizm ekonomik açıdan tüm ÷lkeleri etkilemekle birlikte, bizim gibi kalkınmakta olan ÷lkeleri daha fazla etkiler; çünkü döviz girdisinin yanısıra ÷lkede altyapının iyileştirilmesinde ve turizme hizmet ve ürün sağlayan yan sektörlerin gelişmesinde de rol oynar; yeni istihdam olanakları da yaratır. Ayrıca yabancı sermaye yatırımlarının gelişen ÷lkeye yönlendirilmesinde ve teknoloji transferini hızlandırmada da turizmin olumlu etkileri gör÷lür. Gelişen ÷lkelerin kalkınma açısından önemli sorunlarından biri, üretim yapılabilecek kaynakların ve olanakların sınırlılığıdır. Bu nedenle uluslararası turizm, gelişen ÷lkeler tarafından kolay kalkınma yollarından biri, hatta başlıcası olarak gör÷lmektedir.

1960'lı ve 1970'li yıllarda uluslararası turizmdeki gelişme, turist sayılarındaki ve turizm gelirlerindeki yüksek artış, birçok ÷lkenin turizm yatırımlarına yönelmesine yol açmıştır. Kaynak olarak temelde doğal güzellikler ve tarihsel geçmiş yanında, bu alanda eğitilmiş insanı ve sosyokültürel kaynakları gerektiren turizm, kolay bir endüstri dalı olarak gör÷lmektedir.

TURİZM OLGUSUNUN ÜLKEMİZDEKİ GELİŞİMİ

Ülkemizde turizme yönelik ilk etkinlikler, 1890'da yürürlüğe giren "Seyyahine Tercümanlık edenler Hakkında Tatbik Edilecek 190 Sayılı Nizamname" ile başlamıştır. Bu alanda faaliyet gösteren ilk kuruluş, 1923 tarihinde kurulan, yarı resmi diyebileceğimiz "Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu"dur. 1930 yılına kadar "Seyyahin Cemiyeti" adını taşıyan bu kurum, II. Dünya Savaşı'na kadar olan dönemde Türk turizm politikasının yürütülmesinde etkili olmuştur. 1934'te Dış Ticaret Dairesine bağlı olarak kurulan "Türk Ofis" ile turizm faaliyetleri ilk kez devlet tarafından yürütölmeğe başlanmıştır. 1937'de bağımsız olarak çalışmağa

başlayan bu kuruluş, 1939'da yeni kurulan Ticaret Vekaleti'ne bağlanmıştır. 1940 yılında Basın Umum Müdürlüğü'ne, 1944'te Basın Yayın Genel Müdürlüğü'ne bağlanan "Turizm Bölümü" o dönemdeki turizm politikalarının yürütücüsü olmuştur.

Turizm faaliyetlerinin bakanlık düzeyinde yürütülmesine ise, 1957'de kurulan "Basın Yayın ve Turizm Bakanlığı"nın kurulmasıyla başlanmıştır (Torunoğlu 1989:55). İlki 1949'da olmak üzere, 1950, 1953, 1955 ve 1958 yıllarında beş kez toplanan Turizm Danışma Kurulları da, planlı dönem öncesindeki turizm politikalarının belirlenmesinde etkili olmuştur (Çoruh 1954:35).

Planlı dönemde Türk turizm politikası, 1957 yılında kurulan "Basın Yayın ve Turizm Bakanlığı"nın 1963'te "Turizm ve Tanıtma Bakanlığı"na dönüştürülmesi sonucunda bu bakanlıkça belirlenmeye ve yürütülmeğe başlanmıştır. 1981 yılında ise bakanlığın adı bir kez daha değiştirilip "Kültür ve Turizm Bakanlığı" olmuştur.

Türkiye'de 1963 yılında planlı kalkınma dönemi başlaması sonucunda, diğer sektörlerde olduğu gibi, turizm sektöründe de beşer yıllık dönemleri kapsayan planlar hazırlanmış ve yürütülmeğe çalışılmıştır. I. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda, turizm sektörünün gelişmesi doğrultusunda alınan kararları ve belirlenen hedefleri şu biçimde özetleyebiliriz:

"Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yürüttüğü turizm politikası, turizmin (ekonomik, kültürel, politik ve finansal) işlevlerinden en akılcı biçimde yararlanmayı, bu sektörde meydana gelebilecek olumsuz etkileri en aza indirmeyi, turizmin sağlayacağı gelir ve döviz girişlerini en az maliyetle en üst düzeyde sağlamayı amaçlar. Turizmin değerini oluşturan kaynakları en akılcı biçimde kullanmayı ve korumayı amaçlarken, bu sektörde meydana gelmesi düşünülen gelişmeleri sağlayacak yönlendirmeyi de saptar. Bu politikanın

etkililiği, makro ekonomiye uygunluğu ile gerçekçi hedefler kapsamına bağlıdır (I. Beş Yıllık Kalkınma Planı: 425).

I. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda, turizmle ilgili hedefler bu biçimde belirlenmiş olmasına rağmen, II. ve III. planlı dönemler boyunca, belirlenmiş hedefleri gerçekleştirme doğrultusunda herhangi bir girişime rastlamak olanaksızdır. Gerek kalkınma planlarında, gerekse hükümet programlarında, turizm sektörünün sorunlarına, yüzeysel bir yaklaşım dışında değinilmemiştir bile (Barutçugil 1982:211).

Devlet Planlama Teşkilatı'nın 1979-1983 dönemi için hazırladığı IV. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda Türkiye'nin kitle turizmine geçeceği belirtilmişse de 1980'li yıllara kadar turizme yönelik yatırımlar gerçekleştirilememiştir. Bu plan döneminde, genel ve mesleki eğitim ilkeleri çerçevesinde turizm eğitimi politikasının yeniden gözden geçirilerek, ülke gereksinimleri doğrultusunda yönlendirileceği ve ilgili kuruluşlar arasındaki eşgüdümün Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'nca yürütüleceği kararı alınmışsa da bu kararlar yaşama geçirilememiştir. Yine aynı planda yer alan gerçeklerden biri de, gelecekte gereksinim duyulacak kadroların niteliklerinin belirlenebilmesi için işgücü hakkında geniş bilgiye gereksinim duyulduğudur.

Planlı kalkınma döneminin ilk yirmi yılına bakıldığında, bu dönemdeki gelişmelerin Türk turizmi için pek de olumlu olmadığı söylenebilir. Nitekim 1980 dönemi öncesindeki turizm politikaları Türkiye için başarısız olarak nitelendirilmektedir (Diamond 1976: 539).

Turizmin gelişmesi için bir ülkede zengin turizm kaynaklarının bulunması gerekli ve vazgeçilmez bir koşuldur. Doğal, kültürel ve tarihsel kaynakların varlığı sağlıklı bir turizmin gelişmesi için önkoşuldur. Ancak kaynakların varlığı tek başına bir ülkenin turizminin gelişmesi için yeterli değildir. Kaynakların işlenerek turistik

çekim ögesine dönüştürülmesi ise fiziki altyapının yaratılmasına ve varolan altyapının geliştirilmesine bağlıdır (Yarcan 1996:54). Altyapı tamamlandıktan sonra turizmin üstyapısı olarak tanımlanan turizm endüstrisi, kaynakları işler ve turiste ulaştırır. Ülkemizde kitle turizmine yönelik yatırımların başlangıç tarihi 1982'dir. Bu tarihte çıkartılan 2634 sayılı turizmi Teşvik Kanunu ile bu alanda yatırım yapacaklara mali kolaylıklar ve arazi tahsis olanakları sağlanmıştır. Bu teşviklerden sonra turizm yatırımları bir anda hızlanmış, kitle turizmine uygun tatil köyü, kıyı oteli gibi konaklama tesislerinin gelişmesi sağlanmıştır. Yerli ve yabancı yatırımcılara arazi tahsis edilmesi ve ucuz kredi verilmesi, turizm yatırımlarının başlangıç noktasını oluşturmuştur. Devletin kitle turizmi için gerekli özel turizm altyapısını yaratması ve iletişim sektöründeki ilerlemeler, PTT hizmetlerinin yaygınlaştırılması, turizm yatırımlarını özendiren etkenlerdir.

Turizm sektörüne yapılan yatırımlar ve sağlanan destekler, sonuçlarını kısa sürede vermeğe başlamıştır. 1987 yılında geceleme kayıtları incelendiğinde, İspanya'da %11, Portekiz'de %12.4, İtalya'da %2.7 ve Yugoslavya'da %1'lik artışa karşın, Türkiye'de bu artışın %21.6 olduğu görülmektedir (OECD Report 1987:65). Ayrıca ülkemizde turizm gelirleri, bir önceki yıla oranla %41 artarak 1987 yılında 1.7 milyar dolara, aynı dönemdeki turist sayısı ise, bir önceki döneme göre %19 artarak 2.8 milyon turiste ulaşmıştır. Turizmden elde edilen gelir, 1987'de toplam ihracat gelirlerinin %16.6'sını oluşturmuştur.

TC Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü verilerine göre, Almancanın anadil ya da ağırlıklı olarak konuşulduğu ülkelerden gelen turist sayısı, her yıl artmaktadır.

Tablo I.2'de 1994-1996 tarihleri arasında, ülkemize Almancanın ana dil ya da ağırlıklı olarak konuşulduğu ülkelerden gelen turistlerin sayıları görülmektedir.

Tablo I.2
1994-1996 Yılları Arasında Almanca Konuşulan Ülkelerden
Türkiye'ye Gelen Turist Sayısı

Ülkeler Yıllar	ALMANYA	AVUSTURYA	İSVİÇRE	HOLLANDA	TOPLAM
1993-1994	994.310	138.278	47.639	180.667	1.360.894
1994-1995	1.656.387	181.709	62.813	203.029	2.103.929
1995-1996	2.141.770	235.540	70.961	216.672	2.664.943
TOPLAM	4.792.467	693.805	181.052	600.368	6.267.692

1990-1996 turizm döneminde, ülkemize gelen toplam turist sayısına ve döviz girdisine bakıldığında, bu sektörün gelişim hızı, daha çarpıcı bir biçimde görülebilir.

Tablo I.3
1990-1996 Yılları Arasında Ülkemize Gelen Toplam
Turist Sayısı ve Turizmden Elde Edilen Toplam Gelir

Turizm Dönemi	Gelen Turist	TurizmGelir (Dolar)
1989-1990	5.397.748	3.225.000
1990-1991	5.552.963	2.654.000
1991-1992	7.104.065	3.639.000
1992-1993	6.525.202	3.959.000
1993-1994	6.695.705	4.321.000
1994-1995	7.747.389	4.321.000
1995-1996	8.614.085	4.957.000

Tablo I.3'de de görüldüğü gibi, 1993-1996 turizm döneminde, ülkemize gelen turist sayısı ve buna bağlı olarak döviz girdisi düzenli bir artış göstermektedir.

Turizm Bakanlığı, Yatırımlar Genel Müdürlüğü, Araştırma ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı'nın Yayınladığı 1996 yılı Turizm istatistikleri Bülteni'nde yer alan verilere göre ülkemiz, 1995 yılında dünyada en çok turist alan ülke sıralamasında, 7.747.389 turist ile, ilk 20 ülke arasında 19. sırada yer almaktadır. Bu rakamlar ülkemizin dış turizm açısından hızlı bir gelişme gösterdiğini ortaya koymaktadır. Dünya Turizm Örgütü (WTO) tarafından yapılan bir araştırmaya göre, gelecek on yıl içinde, OECD ülkeleri arasında, turizm sektöründeki en yüksek büyüme %186.7'lik oranla Türkiye'de görülecektir. Türkiye'yi %47.8'lik büyüme hızıyla Portekiz izleyecektir (TÜRSAB 1995:37).

Gerek politika düzeyinde, gerekse iç ve dış yatırım çevrelerinde turizme ilginin artması, ülkemizin dünya turizm hareketlerinden alacağı payı da olumlu yönde etkilemektedir. Turizmin ekonomimize katkısı yalnızca döviz girdisi ile sınırlı da değildir. Turizm sektöründeki gelişme, aynı zamanda sermaye girişini de arttırarak, oluşturduğu alt sektörlerle yan iş alanlarının doğmasına yol açmakta, sosyo-ekonomik ve kültürel dönüşümü hızlandırarak, hizmet ve mal üretiminin artmasına da katkıda bulunmaktadır. Bu denli yüksek gelişme potansiyeline sahip ülke turizminden en yüksek derecede yararlanabilmemiz için, turizme yatırım ve tanıtım yapma yanında, turizmin gelişmesine etki eden en önemli etmenlerden biri olan eğitimi de gözardı etmememiz gerekir (Torunoğlu 1989:55).

TURİZM EĞİTİMİ

Turizm bir faaliyet kolu olduğuna göre, diğer tüm meslekler gibi, içerik ve özelliklerinin uygun bir eğitim programı kapsamında öğretilmesi gerekir. Turizmi diğer meslek dallarından ayıran en önemli özellik, toplumsal bir olgu olma özelliğidir. Turizm belli ölçülerde toplumun her kesimini ilgilendirmektedir. Bu nedenle, turizmin toplumun her kesimi tarafından öğrenilmesi zorunluluğu vardır. Halkın her kesiminin az ya da çok eğitilmesini gerektiren bu alanda, doğrudan görev alacak insanların eğitilmesi zorunluluğu daha açık biçimde ortaya çıkmaktadır. Bu

zorunluluğu vurgulayan en önemli etkenlerden biri, mesleğin insana yönelik ve insan gücüne dayalı olmasıdır.

Turizm eğitimi, Türk turizmimi dış dünyaya açmanın önemli etmenlerinden biridir ve bu nedenle turizm politikalarının belirlenmesinde en az altyapı kadar önemlidir. Bu hedef doğrultusunda yararlanılacak en önemli araç, bu sektörde çalışacaklara dinamik bir yaşama bakış açısı kazandıracak, bilim ve teknolojiadaki gelişmeleri kolayca kavramayı ve yaşama geçirebilmeyi sağlayacak eğitimidir.

Turizm eğitimini, turizm eğitimi gören her düzeydeki öğrenciye turizm bilincini, konukseverliğin temel ilkelerini vermek, turizm sektöründe çalışan personelin genel ve mesleki bilgisini arttırmak ve sektöre yönetici, uzman, uygulayıcı ve teknisyen yetiştirmek için yapılan her türlü etkinlik olarak tanımlamak olasıdır (Olalı 1973:10). Otelcilik ve turizm sektörünün, kalkınma planlarında amaçlanan düzeye ulaştırılmasında eğitimin gereği ve önemi yadsınamaz bir gerçektir. Bu eğitimi almamış personelle otelcilik ve turizm işletmeciliğini yürütmek, hedeflenen standartlara ulaşılamamasına ve turiste yeterli hizmetin verilememesine neden olmaktadır.

Ülkemizin son onbeş yılda turizm alanında gösterdiği ilerleme, diğer tüm sektörlerden daha çok olmakla birlikte, aynı başarıyı bu alanda gereksinim duyulan insan gücünü yetiştirmede gösterdiğini söylemek mümkün değildir. Ülkemizdeki turizm eğitimini irdelemeden önce, turizmi gelişmiş bazı ülkelerin eğitim politikalarını incelemek yararlı olacaktır.

BATI AVRUPA ÜLKELERİNDE TURİZM EĞİTİMİ

Bu bölümde turizm alanında gelişmiş bazı Avrupa ülkelerindeki turizm eğitimi incelenmiştir. İnceleme kapsamına alınan ülkelerden Federal Almanya,

İsviçre, Avusturya, Fransa, İngiltere ve İtalya gibi daha pek çok ülkede turizm eğitimi ana hatları ile benzerlikler göstermektedir.

FEDERAL ALMANYA'DA TURİZM EĞİTİMİ

ORTAÖĞRETİM KURUMLARINDA TURİZM EĞİTİMİ

Federal Almanya'da zorunlu eğitim 6 yaşında başlamakta ve 12 yıl sürmektedir. Bunun 9 yılı tam gün okul, 3 yılı da yarım gün okul, yarım gün uygulama biçimindeki çıraklık eğitimidir.

1987 yılı rakamlarıyla genel liselerde öğrenim gören toplam öğrenci sayısı 1.783.181 iken, mesleki eğitim okullarındaki öğrencilerin sayısı 2.508.515'tir. Yani orta öğrenimdeki toplam öğrenci sayısının %58.5'i mesleki eğitim görmektedir. Her yıl yaklaşık 80.000 öğrenci, turizm sektörüne yönelik eğitime başlamaktadır (Statistisches Jahrbuch 1989).

Turizm eğitimi meslek okulları ve çıraklık eğitimi çerçevesinde yapılmaktadır. Almanya'nın belli başlı tüm kentlerinde kurulmuş olan meslek okulları, genel olarak birçok branşı aynı çatı altında barındırmaktadır. Turizm eğitimi, bu okulların bünyesindeki "Beslenme ve Ev Ekonomisi" ile "Ticaret ve Yönetim" bölümlerinde verilmektedir. Alman turizm sektöründeki işgücü gereksiniminin büyük bir bölümü bu okullardan karşılanmaktadır. Sayıları çok olmasa da meslek okullarına alternatif olarak özel girişimciler tarafından kurulmuş ve yalnızca turizm alanında eğitim veren okullar da vardır. Bu okulların eğitim süreleri, ustalık veya uzmanlık kursları için 6 ay ile bir yıl ; temel mesleki eğitimde 2-3 yıl arasındadır.

Mesleki eğitimde izlenen yol çıraklık eğitimidir. "Duales System" adı verilen yönteme göre, öğrenciler haftanın bir günü okulda, dört günü eğitim gördükleri alanda, konu alanında uzmanlaşmış öğretmenlerin yanında, uygulama yaparak

eğitilmektedirler. Mesleki eğitim gören öğrencileri çalıştırmak zorunda olan işletmeler, ilgili alanda eğitim görmüş bir uzmanı çalıştırmak zorundadır.

UZMANLIK EĞİTİMİ VEREN OKULLARDA TURİZM EĞİTİMİ

“Fachschule” adı altında eğitim veren bu kurumlar çok yaygın olarak yararlanılan bir okul türünü oluşturmaktadır. Giriş için turizm meslek eğitimine dayalı bir orta öğretim kurumundan mezun olma ve altı yıla kadar çıkabilen bir iş deneyimini belgeleme koşuluyla girilebilen Fachschule'de eğitim süresi 2-3 yıl arasında değişmektedir. Bu okulların öğrencileri ortaokul mezunları ağırlıklı olmakla birlikte, üniversite mezunlarına da rastlamak olasıdır.

YÜKSEK OKULLARDA TURİZM EĞİTİMİ

Federal Almanya'da Meslek Yüksek Okulları yanında üniversite bünyelerinde de araştırmaya dayalı eğitim veren enstitüler vardır. Meslek Yüksek Okulları'na lise, meslek lisesi ve benzeri okul mezunları devam edebilir. Bu okulların eğitim süresi üç yıl olmakla birlikte, turizm alanına yönelik okullarda eğitim süresi dört yıla çıkabilmektedir.

Üniversite bünyesinde faaliyet gösteren enstitülerinde ise, daha çok turizm alanında araştırmaya yönelik destekleyici programlar vardır ve eğitim süresi genellikle iki yıldır.

AVUSTURYA'DA TURİZM MESLEK EĞİTİMİ

Zorunlu temel eğitim süresi 9 yıl olan Avusturya'da turizm sektörüne asıl işgücü sağlayan eğitim, meslek okullarında verilen çıraklık eğitimidir. 1950'li yılların Avusturya'sında turizm eğitimi, bir günü okulda, dört günü işbaşında olmak

üzere, süresi 6-12 ay arasında değişen ve bu sürenin sonunda da 1-2 yıllık bir stajla tamamlanan çıraklı okulları ile, bir eğitim yılında 8 ayı kuramsal temele, bir ayı uygulamaya ayrılmış, toplam eğitim süresi 2 yıl olan otelcilik teknik okullarında yapılıyordu ve her iki okula da 9 yıllık zorunlu eğitimi tamamlayan öğrenciler kabul ediliyordu. Bugünün Avusturya'sında verilen turizm eğitimi, bu uygulamadan az farklılık göstermektedir. Bu farklılıklardan en belirginini, turizm eğitiminin, çıraklık veya otelcilik teknik okulları gibi bir ayrıma gidilmeksizin, meslek okulları adı altında ve en az üç yıl süreli olarak verilmesidir. Turizm eğitimi verilen okullar günümüzde, otelcilik, gastronomi ve turizm meslek okulları olmak üzere üç alanda eğitim vermektedir.

Zorunlu eğitim sonrası devam edilen ve üç yıl süren otelcilik ve gastronomi meslek okullarında, turizm alanına temel meslek elemanı yetiştirilmektedir. Beş yıl süreli eğitim veren turizm meslek okulları, sektörün orta düzey yönetici gereksinimini karşılamaya yönelik eğitim vermektedir. Ülkede halen 20 yerleşim biriminde 8 otelcilik, 13 turizm ve 12 tane de gastronomi meslek okulu bulunmaktadır. 2 yıl süreli ve meslek yüksek okulu niteliğindeki turizm kolejlerinde ise, turizm alanındaki yönetici gereksinimini karşılayacak nitelikte eğitim verilmektedir.

İSVİÇRE'DE TURİZM MESLEK EĞİTİMİ

1893 yılında Lozan'da açılan otelcilik okulu ile, turizm eğitimi alanında da öncülük eden İsviçre, günümüzde turizm alanında dünyada ilk sırayı alan ülkelerden biridir. 1893'te Lozan'da, 1909'da Montana'da, 1914'te Cenevre'de ve 1925'te Zürih'te olmak üzere ülkenin pek çok yerine yayılmış turizm okulları bugün, köklü geçmişleriyle hala varlıklarını sürdürmektedir. Bu okullara, dokuz yıllık zorunlu eğitimlerini tamamlayan öğrenciler devam edebilmektedir ve süreleri 4 yıla kadar uzayabilmektedir. Bir çoğu paralı olan bu okullara daha çok ülke dışından

gençler devam etmektedir. Hemen her okulun, ara eleman, orta ve üst düzey yönetici yetiştiren programları vardır.

İsviçre'de okullar, otelcilik, gastronomi ve turizm meslek okulları olarak branşlaşmışlardır. Üniversite düzeyinde eğitim iki yerde yapılmaktadır. Bern üniversitesi'ndeki turizm enstitüsünün kuruluş tarihi 1941'dir. St.Gallen'deki Ekonomi Yüksek Okulu'nun Turizm İşletmeciliği Bölümü de aynı tarihte kurulmuştur. Her iki kuruluş da turizm alanında araştırmaların yürütüldüğü birer merkez durumundadır. Bunların dışında da, gerek kamu göreviyle yüklü, gerekse ticari amaçla çalışan araştırma enstitüleri ve araştırma merkezleri bulunmaktadır.

İNGİLTERE'DE TURİZM MESLEK EĞİTİMİ

Zorunlu temel eğitim süresi 12 yıl olan İngiltere'de turizm eğitimi "The Hotel and Catering Institute" tarafından planlanmakta ve yönlendirilmektedir. Bu kurum, turizm sektöründen gelen uzmanlarca oluşturulan bir eşgüdüm kurulu niteliğindedir. Turizm eğitimi, diğer Avrupa ülkelerindeki gibi otelcilik, Gastronomi ve turizm meslek okulları biçiminde branşlara ayrılmış olarak yapılmaktadır. Turizm sektörünün gereksinim duyduğu ara elemanlar, meslek liselerinde yetiştirilmektedir. Bu okullardaki eğitim, çoğunlukla işletmelerde, bizzat işbaşında verilmektedir. Eğitim sürecinde, gerekli her türlü bilgiyi alan elemanlar, bir yüksek okul eğitimine gerek duymamakla birlikte, isteyenlere bu olanak da tanınmıştır. Meslek liseleri düzeyindeki eğitim sadece devlet tarafından değil, özel girişimcilerce de verilmektedir.

Turizm eğitimi ikinci aşamada politekniklerde ele alınmaktadır. Politeknikler orta düzey yönetici eleman yetiştirmeye yönelik eğitim veren kurumlardır. Sektörün insangücü gereksiniminin %20'sini bu kurmlar karşılamaktadır. Politeknikteki

eğitim, teknik kolejlerdeki gibi uygulama ağırlıklıdır. Daha çok kuramsal boyutta yürütülen eğitimi, bir yıllık zorunlu bir uygulama dönemi izlemektedir.

Akademik düzeyde turizm eğitimi Surrey ve Strathclyde üniversitelerinde verilmektedir. Turizm sektörüne üst düzey yönetici yetiştirmeyi amaçlayan bu okullarda sunu-istem dengesi dikkatli bir biçimde gözetilmekte, yılda yaklaşık 80 kadar öğrenci eğitilmektedir.

FRANSA'DA TURİZM MESLEK EĞİTİMİ

Zorunlu temel eğitim süresi 10 yıl olan Fransa'da turizm eğitiminin geçmişi 1890'lı yıllara kadar dayanmaktadır. 1950'li yıllarda çıraklık eğitimine geçilen Fransa'da bu eğitim halen sürdürülmektedir. Turizm eğitimi altı kategoride incelemek olasıdır.

KISA SÜRELİ KURSLAR DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ

Ortaokulun ilk yarısında (5. sınıftan) sonra başlayan bu kurslar, garsonluk, ahçılık, önbüro, ve kat hizmetleri gibi otelcilik ve gastronomi alt sektörlerinin temel eleman gereksinimini karşılamayı amaçlamaktadır. Toplam eğitim süresinin yarısı kuramsal, diğer yarısı uygulamalı olarak gerçekleştirilmektedir.

MESLEK LİSELERİ DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ

Meslek liseleri düzeyinde LEP (Lycee d'enseignement professionnel) adı verilen okullardaki turizm eğitimi, örgün eğitimin ilk basamağını oluşturmaktadır. Beşinci sınıftan başlayan ve üç yıl süren bu okullar, öğrencilerini mesleki yeterlilik sertifikası; yani CAP (Certificat d'aptitude professionnelle) vererek mezun etmektedir.

Meslek lisesi düzeyinde eğitim veren diğer bir okul BEP (Brevet d'etude professionnelles) adı verilen liselerdir ve ortaokuldan sonra 2 yıl sürelidir. Yönlendirme sınıflarında verilen eğitimle birlikte bu okul toplam dört yıl eğitim vermektedir. Turizm teknik liseleri, ortaokulun yönlendirme sınıflarıyla birlikte toplam beş yıl turizm eğitimi vermektedir. Bu okulu bitirenler, doğrudan sektörde çalışabilecekleri gibi, yüksek öğrenime devam edebilme hakkına da sahiptir.

YÜKSEK ÖĞRENİM DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ

Fransa'da turizm alanında yüksek öğrenim görebilmek için turizm teknik liselerini ve diğer klasik liseleri bitirme koşulu aranmaktadır. Klasik lise mezunları bir yıl süreyle "düzey belirleme" sınıflarına devam etme zorunluluğu vardır. Öğrenciler ancak geçiş dönemini sağlayan bir eğitimden sonra turizm eğitimi veren bir yükseköğretim kurumuna devam edebilmektedir. Yüksek okul düzeyindeki turizm eğitiminin süresi iki yıldır.

İTALYA'DA TURİZM MESLEK EĞİTİMİ

İtalya'da turizm eğitimi, sekiz yıllık zorunlu eğitimden sonra, çoğu özel sektör tarafından yürütülen kısa süreli meslek edindirme ve geliştirme kurslarında verildiği gibi, orta öğrenim düzeyindeki okullarda, enstitü ve yüksek okullarda da verilmektedir.

Turizm eğitimi İtalya'da da, diğer pek çok Avrupa ülkesinde olduğu gibi, üç branşta verilmektedir. Devlet Otelcilik Personeli Mesleki Eğitim Enstitüsü, ülkedeki turizm eğitimini denetleyen ve eşgüdümü sağlayan bir kurum niteliğinde görev yapmaktadır.

TÜRKİYE'DE TURİZM EĞİTİMİ

Buraya kadar, turizm olgusu çok yönlü olarak ele alındıktan sonra, turistlerle birlikte, turizm olgusunun öznesi olan insangücünün ve ülkemizdeki turizm eğitiminin daha yakından ve ayrıntılı biçimde irdelenmesi yararlı olacaktır.

Türkiye'de, turizm alanında 1983-1988 yılları arasındaki yatırımlarda yaklaşık %300'e varan, turizm gelirlerinde ise %100'e varan bir artış gözlenirken, aynı dönem içindeki nitelikli eleman artışı %30 civarında kalmıştır (Titiz 1988:51).

Milyonlarca turistin mutluluğu, turizm sektöründe çalışan personelin niteliğine, turizm alanında hizmet veren kişilerin niteliği de, meslek olarak seçtikleri dalda gerekli bilgi ve becerilerle donanık olarak çalışmalarına, işlerini bilerek ve severek yapmalarına bağlıdır. Otelcilik gibi bir hizmet sektöründe çalışmayı kabul eden kişinin, sağlıklı ilişki ve iletişimi gerçekleştirmeyi görevinin vazgeçilmez bir parçası olarak kabul etmesi gerekmektedir (Güçhan 1989:6).

Eğitim süreci sonunda önceden belirlenen hedeflere ulaşılması, sürecin daha başında, eğitim gereksiniminin ve varolan durumun belirlenmesiyle mümkündür. İstendik davranışlarla mevcut davranışlar arasındaki farkın giderilmesi, eğitimin amacına ulaştığını gösterir. Yapılan tüm eğitim tanımlarında yer alan ortak nokta, bireye eğitim süreci sonunda yeni davranışlar kazandırmayı, davranış değişikliğini işaret etmektedir. Turizm eğitimi de genel eğitimin bir parçasıdır. Bu nedenle, turizm eğitimi genel eğitim içinde değerlendirilmelidir. Bu bağlamda, turizm olgusunun ve turizm ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi, konusunda bilgili ve nitelikli personel ve yönetici yetiştirilmesi için yapılan eğitime, turizm eğitimi denir (Korzay ve Arkadaşları 1984:47).

Mesleki düzeyde verilen eğitimin amacı, bir hizmet sektörü olarak işgücüne dayanan turizmde verimliliği arttırmak, turistlerle doğrudan iletişim kuran elemanın insani niteliklerini geliştirmek, sektörde görev alacak elemanları, karşılaştıkları sorunların çözümünde etken kılmaktır.

Turizm eğitiminin belli başlı amaçlarını şu biçimde sıralamak olasıdır:

- Turizm sektörüne nitelikli eleman yetiştirmek;
- Turizm sektörünün gelişimine katkıda bulunmak;
- Turizm sektöründe çalışanların mesleki niteliklerini arttırmak;
- Turizm konusunda bilinçli bireyler yetiştirmek.

Ülkemizde turizm eğitimiyle ilgili ilk ciddi çabaların geçmişi 1940'lı yıllara kadar dayanmaktadır. Eğitim konusuna ise, 1950'li yılların başında Ankara ve İstanbul'da garson ve ahçı yetiştirmek üzere açılmış iki kısa süreli kurs ile eğinildiği söylenebilir; ancak bunların da kısa süre sonra kapatıldığı bilinmektedir (Ağaoğlu 1991:76).Turizm konusuna bakanlık düzeyinde eğinilmesi 1957 yılına rastlamaktadır. Bu tarihte, Paris Otelcilik Okulu müdürü M.Marcel Jeanne uzman olarak ülkemize davet edilmiştir (Çoruh 1963: 191-192). Ülkemizde altı ay kalan Jeanne, gözlem ve bulgularını şu şekilde dile getirmiştir:

"Türk otelciliği iyi yöntemler kullanıldığı izlenimini vermiyor. Bunun başlıca nedenlerinden biri, otellerde çalışan personelin mesleki niteliklerinin yetersizliğidir. Bu yetersizliğin yöneticiler için de sözkonusu olduğunu söylemek mümkündür."

Jean'ın raporunda belirttiği gözlemleri arasında, otellerde çalışanların hiçbir eğitimden geçirilmemiş kırsal kökenli erkekler olduğu, kadınların sektörde hiçbir biçimde çalıştırılmadığı, otel personeli olarak çalışmanın kentliler arasında hor görülmesi nedeniyle, otellerde çalışacak personel bulmakta dahi zorlanıldığı gerçeği de yer almaktadır.

Jean'ın iki ana başlık altında topladığı önerilerini şu biçimde özetlemek mümkündür:

1. Otelciliğin belli bir düzeye geldiği büyük kentlerde mesleki olgunlaşma merkezleri kurulmalı; ancak bu işe İstanbul'dan başlanmalı ve halen otellerde çalışan personel burada eğitilmelidir. Bu çalışmanın sonunda elde edilen bilgi ve deneyimler ışığında, turizm eğitim merkezleri diğer kentlerde de açılmalıdır.

2. Uygulama oteliyle birleşik çalışacak bir otelcilik enstitüsü kurulmalı ve sektörün her kademesine eleman yetiştirilmelidir. Kurulacak eğitim kurumlarında eğitici olarak görev alacak elemanlar da zaman geçirilmeden yetiştirilmelidir.

Jean'ın raporunda belirttiği sorunların çözümü doğrultusundaki ilk adım 1961'de Ankara'da atılmış; bu tarihte ilk otelcilik okulu açılmıştır. Bu girişimi, 1960'lı yılların sonunda açılan iki Otelcilik Eğitim Merkezi izlemiştir. Ancak gerek otelcilik okulu gerekse eğitim merkezleri birer uygulama oteline sahip olamadıkları için, dersler kuramsal olarak kalmıştır.

1975 yılında Ankara Otelcilik Okulu'nun 1.,2.ve 3. sınıflarında haftada 18 saat turizmle ilgili kuramsal dersler verilirken, genel derslere 28 saat ayrılmıştır. Jean'ın raporunda belirttiği eksikliklerden biri olan, eğitimcilerin eğitilmesi ise mümkün olamamıştır. Bu dönemde turizm sektöründeki asıl gereksinim ara eleman eksikliği iken, yönetici yetiştirilmeğe ağırlık verilmiştir.

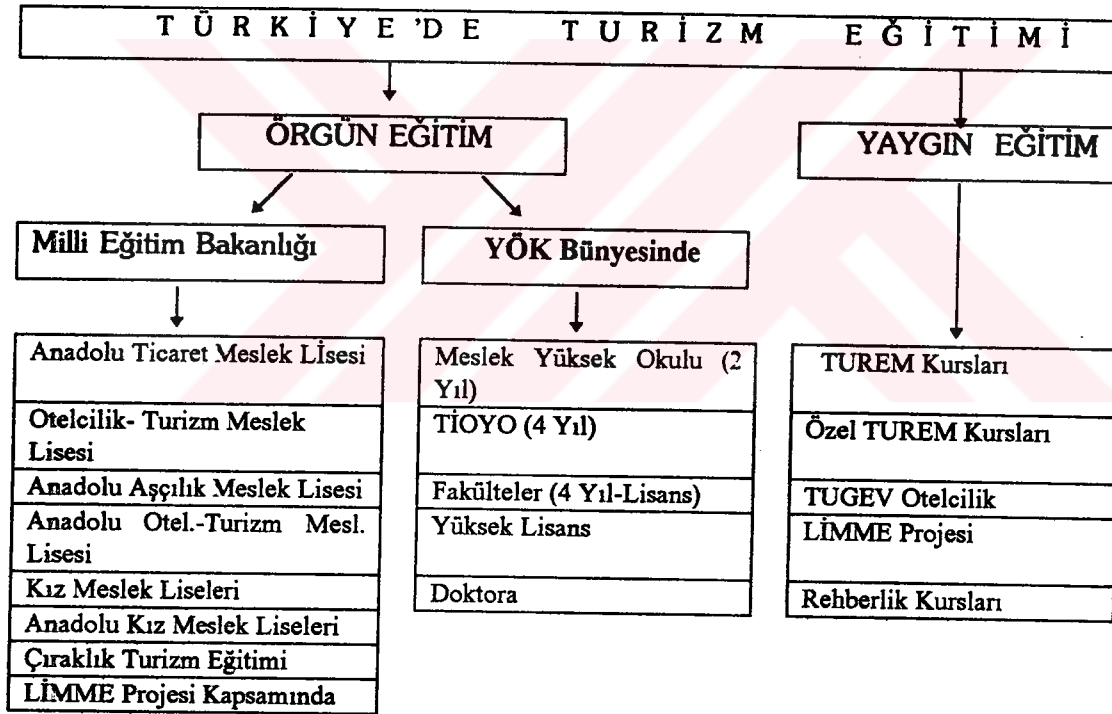
Türkiye'de turizm eğitimi,"turizm" veya "otelcilik" adı altında yapılmaktadır. Buna karşın, verilen eğitim, sektörün her kesimini kapsayan bir turizm eğitimi olmaktan çok, salt otelcilik eğitiminden oluşmakta, önceki bölümde incelenen ülkelerde görülen branşlaşmaya gidilmemektedir.Yaygın eğitim kurumlarında, kısa sürede sektöre katılacak aşçı, garson, önbüro görevlisi ve kat

hizmetleri görevlisi gibi ara elemanlar yetiştirilmektedir. Örgün eğitimin ilk basamağını oluşturan meslek liselerinde de otelciğin yukarıda sayılan ana bölümlerinde görev alacak eleman yetiştirilmekte; ikinci basamak olan yüksek okullarda ise işletmeci veya yöneticiliğe yönelik genel otelcilik ve turizm eğitimi verilmektedir.

Ülkemizdeki yaygın ve örgün turizm eğitimini aşağıdaki tabloda daha net biçimde görmek mümkündür.

Tablo I.4

Ülkemizde Örgün ve Yaygın Turizm Eğitimi Veren Kuruluşlar



YAYGIN EĞİTİM KAPSAMINDAKİ TURİZM EĞİTİMİ

Otelcilik ve turizm sektörünün kalkınma plan ve programlarında hedeflenen düzeye ulaştırılmasında eğitimin önemi yadsınamaz. Bu eğitimi almamış personelle

otelcilik ve turizm işletmeciliğini yürütmek de gelen turistlerin beklentilerini karşılayamama ve istenen standartlara ulaşamamasına neden olmaktadır. Bu bakımdan, otelcilik ve turizm işletmeciliği eğitimi, bu sektörde önemli ve görev üstlenmiştir.

Ülkemizde yaygın turizm eğitimi, başta Turizm bakanlığı olmak üzere, özel girişimciler tarafından işletilen TUREM (Turizm Eğitim Merkezi) veya OTEM'lerde (Otelcilik Eğitim Merkezi) yapılmaktadır. Bu kurumlar dışında, kısa süreli beceri kazandırma ve hizmetiçi eğitim kursları da düzenlenmektedir. Bu nedenle yaygın eğitimi "Meslek Edindirme Kursları" ve "Beceri Kazandırma Kursları" biçiminde sınıflandırmak yerinde olur.

Hizmetiçi eğitim kursları, Türkiye Kalkınma Bankası bünyesinde etkin olan Turizm Bankası kanalıyla düzenlenmektedir ve amacı, halen turizm sektöründe çalışmakta olan personelin eğitilmesidir.

TURİZM EĞİTİM MERKEZLERİ (TUREM)

8 Eylül 1981 Tarih ve 17452 Sayılı Yönetmeliğe göre ve Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'nın 265 Sayılı Teşkilat Kanununun 8. ve 26 maddelerine dayanılarak, turizm endüstrisinin çeşitli alanlarında gereksinim duyulan personele, faaliyet dallarında formasyon kazandırmak ve en kısa sürede bilgi ve becerilerini geliştirmek amacıyla kurulan Turizm Eğitim Merkezleri, halen başta Ankara, İstanbul, İzmir ve Antalya olmak üzere, Alaçatı, Burdur, Kastamonu, Kütahya, Selçuk, Ürgüp ve Vakfıkebir'de gibi ülkemizin turizm potansiyeli olan yerleşim merkezlerinde faaliyet göstermektedir (Ertan 1984: 65).

TUREM'lerde eğitim süresi 30 haftadır. Turizm Bakanlığı, gerekli gördüğü durumlarda eğitim süresini kısaltarak bir yıl içinde iki ayrı kurs düzenlemektedir. Turizm Eğitim Merkezlerine (TUREM) giriş koşulları şunlardır:

- Önbüro bölümü için en az lise mezunu, yiyecek ve içecek, servisi, yiyecek üretimi ve kat hizmetleri bölümleri için en az ortaokul mezunu olmak;
- Erkek adaylar için 16-19, kadın adaylar için 17-22 yaşları arasında olmak;
- Bekar olmak;
- Önbüroda görev alacaklar için en az bir yabancı dil bilgisine sahip olmak.

Başvuru koşullarına sahip adaylar, ancak Turizm Bakanlığı bünyesinde oluşturulan bir komisyon tarafından yapılan seçme sınavında başarı göstermeleri durumunda kabul edilmektedir. Seçme sınavı mülakat ve test olmak üzere iki ayrı bölümden oluşur. Önbüro için başvuran adayların yabancı dil düzeyleri mülakat sırasında değerlendirilir. Test puanı ile mülakat puanının ortalaması elliyi aşan adaylar kursa kabul edilir.

Kurslarda eğitim kuramsal ve uygulamalı olarak yapılmaktadır. Kurs katılanlar, ilk iki hafta içinde alanla ilgili genel bir eğitimden geçirildikten sonra iki gruba ayrılırlar ve üçüncü haftadan başlayarak, dönüşümlü olarak iki hafta TUREM'de kuramsal eğitim gördükten sonra bir hafta süren uygulama için işletmelere giderler. İşletmelerdeki staj süreleri toplam 16 haftayı bulmaktadır. Kursiyerlerin TUREM'deki eğitimleri boyunca aldıkları dersler ve haftalık ders saati dağılımları şöyledir:

Tablo I.5
TUREM Haftalık Ders Programı

Dersler	Haftalık Ders Süresi
Bölüm Teknolojisi	17 saat
Yabancı Dil	14 saat
Genel Kültür, Sosyal Davranışlar ve Halkla İlişkiler	2 saat
Meslek Sağlığı ve İlk Yardım	1 saat
Atatürk İlke ve Devrimleri	1 saat
TOPLAM	35 saat

TUREM'de günlük ders süresi yedi ders saati üzerinden düzenlenir. Ders süresi 45 dakikadır. Eğitim, Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan eğitim programları çerçevesinde yürütülür. Kursiyerlerin eğitim süresince iki haftada bir gidecekleri staj yerleri TUREM müdürlüklerince belirlenir.

Kursiyerlere eğitim dönemi boyunca, gördükleri her ders için en az iki yazılı ve iki sözlü notu verilir. Sınavlar aşağıdaki gibi yapılır:

a) Bitirme sınavları Bakanlıkça belirlenecek tarihlerde, bütünleme sınavları bitirme sınavından bir hafta sonra yapılır;

b) Bitirme sınavları, yabancı dil ve bölüm teknolojisi dersleri için yazılı ve sözel, diğer dersler için yazılı olarak yapılır;

c) Bitirme sınavında 50'nin altında not alan bütünlemeye kalır; ancak bölüm teknolojisi sınavında kesin başarı aranır. Bu dersin bütünleme sınavı yoktur ;

d) Kursiyerlerin mezun olabilmesi için, eğitim dönemi içinde aldığı notların ortalaması ile bitirme sınavında aldığı notun ortalamasının 100 üzerinden en az elli olması gerekir.

ÖZEL TURİZM EĞİTİM (TUREM) ve OTELCİLİK EĞİTİM MERKEZLERİ (OTEM)

Turizm Bakanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Turizm Eğitim Merkezlerini örnek alan özel TUREM'lerin eğitim süreleri daha kısadır ve ilkokul mezunlarını da kursiyer olarak kabul edebilmektedir. Özel TUREM'lerde ve OTEM'lerde eğitim süreleri, katılımcı sayısına bağlı olarak değişebilmekte; eğitim bir kısmında 4'er aylık üç dönem, bazılarında ise 6'şar aylık iki dönem biçiminde yapılmaktadır.

Aşağıda eğitim süreleri 16 ve 24 hafta olan iki kuruluşun haftalık ders dağılım çizelgeleri görülmektedir.

Tablo I.6
İzmir Özel TUREM Haftalık Ders Programı

Dersler	Önbüro	Servis	Mutfak	Kat Hizmetleri
İngilizce	10	11	10	10
Önbüro	16	-	-	4
Kat Hizmetleri	4	-	-	16
Mutfak	-	4	20	-
Servis	-	15	-	-
TOPLAM	30	30	30	30

Tablo I.6'da da görüldüğü gibi, Özel TUREM'lerde haftalık ders saati 30'dur ve eğitim 16 hafta sürmektedir. Eğitim süresince mesleki dersler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bazı kuruluşlarda eğitim süresinin ilk iki ayında kuramsal dersler işlenmekte, diğer iki ay işletmelerde uygulamalı eğitim yapılmaktadır.

TURİZM GELİŞTİRME ve EĞİTİM VAKFI KURSLARI (TUGEV)

Turizm alanında gereksinim duyulan eğitilmiş eleman gereksinimini karşılamak amacıyla faaliyet gösteren kuruluşlardan biri de 12 Ocak 1985 tarihinde kurulan Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı'dır. TUGEV'in Eğitim Birimi çalışmalarının amacı, Vakıf Senedi'nin 2. maddesinde şöyle açıklanmıştır (TUGEV 1986:1):

"TUGEV, devletin merkezi idaresinden ayrı, fakat onun ve özel kesim yöneticilerinin katkılarıyla, tüm turizm işletmecilerini, plancılarını, eğitimcilerini ve öğrencilerini bilimsel yönden aydınlatmak,

Ülkemizde mevcut turizm potansiyeline, turizm gereklerine uygun işlerlik kazandırmak, .. Ülkemizdeki turizm eğitimi politikasının oluşmasına yardımcı olmak ve bu doğrultudaki çabaların düzenlenmesini ve eřędmn sağlamak, kamuoyu eğitiminden hizmet personeli, yönetici ve eğitimci eğitimine kadar bir bütün olan Turizm eğitimine katkıda bulunmak amacıyla kurulmuştur."

14 Ekim 1987'de TUGEV tarafından Antalya'nın Kemer ilçesinde kurulan OTEM Oteli ve Eğitim Merkezi paralı eğitim veren özel bir kuruluş olmasına rağmen, eğitim ücretlerinin belirlenmesinde kar amacı gütmemektedir.

Otem Eğitim Merkezi ve Uygulama Oteli'nde, 1987'den bu yana dört alanda turizm eğitimi verilmektedir. Bunlar: (1) Otelcilik Temel Kursu, (2) Otelcilik Gelişim Kursu, (3) Yabancı Dil Kursları ve (4) Geliştirme Seminerleridir.

Tablo I.7

TUGEV/OTEM'de Uygulanan Haftalık Ders Programı

Dersler (Saat)	Kuramsal Dersler	Uygulamalı Dersler	Toplam (Saat)
Otel İşletmeciliği	34	-	34
Turizm	26	-	26
Önbüro Teknolojisi	250	150	400
Servis Teknolojisi	250	150	400
Kat Hizmetleri Teknolojisi	200	200	400
Mutfak Teknolojisi	150	250	400
Yedek Dersler	6	-	6
Meslek Dersi Uygulaması	-	456	456
Yabancı Dil	240	-	240
Toplam	1156	1206	2362

Tablo I.6'de de görüldüğü gibi, OTEM'de uygulanan eğitim, toplam 2362 saati bulmaktadır. Eğitimin yaklaşık %48'i kuramsal derslere, %52'si ise uygulamaya ayrılmış durumdadır. Kuramsal dersler arasında yabancı dil öğretimine ayrılan süre %20 civarındadır.

REHBERLİK KURSLAR

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafında düzenlenen rehberlik kurslarının amacı, turizm alanında gereksinim duyulan tercüman ve rehberlerin yetiştirilmesidir. Bu eğitimle, ülkemizi yabancı turistlere en iyi biçimde tanıtacak ve onlara, gezileri süresince yardımcı olacak eğitilmiş görevliler yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

Rehberlik kurslarının süresi 6 ay olup, ileri düzey yabancı dil ve genel kültür bilgisi gerekmektedir. Yabancı dil yazılı ve sözlü sınavından geçen adaylar, genel kültür sınavında da başarılı oldukları takdirde, toplam 250 saati bulan kuramsal bir eğitimden sonra en az 30 iş günü süren uygulamalı bir eğitimden sonra rehber olmaya hak kazanırlar.

ÖRGÜN EĞİTİMDE TURİZM EĞİTİMİ

OTELCİLİK ve TURİZM MESLEK LİSELERİ

Turizm sektörünün işgücünü karşılamak amacıyla, 3308 sayılı kanuna uygun olarak kurulan Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri'nde eğitim süresi 3 yıldır. Öğrenciler birinci sınıfta genel mesleki eğitim gördükten sonra, 2. sınıfta bölümlere ayrılırlar. Bir eğitim yılının yarısında mesleki ve temel beceri eğitimi gören adaylar, ikinci yarıylda turistik işletmelerde uygulama yapılarak eğitilmektedir. Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri'nde, sektörün yabancı dil bilen eleman gereksinimi dikkate alınarak, dil öğretimine ağırlık verilmektedir. Otelcilik

ve Turizm Meslek Liseleri'nde toplam 2880 saat ders yapılmakta ve bunun %55'i (1584 saat) mesleki eğitime ayrılmaktadır.

Tablo I.8
Otelcilik ve Turizm Liseleri'nde Uygulanan Ders Programı

Sınıf	IX. Sınıf	X. Sınıf			XI. Sınıf		
Dersler/Saat		Önbüro	Servis	Mutfak	Önbüro	Servis	Mutfak
Genel Dersler	13	14	14	14	7	7	7
Yabancı Dil	6	6	6	6	8	8	8
Meslek Dersleri	21	8	8	8	13	13	13
Laboratuvar	--	12	12	12	12	12	12
TOPLAM	40	40	40	40	40	40	40

Turizm sektörünün gereksinim ve istekleri doğrultusunda, yabancı dil öğretimine verilen önemin daha da arttığı bu okullarda, nitelikli öğretmen açığını gidermek üzere, öğretmenlerin yurtdışında staja gitmesi için yapılan girişimler olumlu sonuç vermiştir. Alman teknik yardımından da yararlanılarak Muğla'da kurulan Muğla Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nin tamamında ve Antalya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nin bir bölümünde eğitim Almanca verilmektedir.

ANADOLU OTELCİLİK ve TURİZM MESLEK LİSELERİ

Öğrencilerin genellikle sınavla ve yatılı olarak kabul edildiği ve yabancı dil öğretiminin yapıldığı bir yıllık hazırlık eğitimiyle birlikte 4 yıllık olan bu okullardaki eğitim programları, Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleridekine benzemektedir. Ancak sahip oldukları uygulama otelleriyle, diğer okullardan ayrılmaktadır. Öğrenciler haftada 27 saatlik bir yabancı dil öğretiminden sonra başladıkları 1. sınıfta kuramsal ağırlıklı bir programdan geçerler. Birinci sınıf için staj ya da uygulama zorunluluğu yoktur. Öğrencilere birinci sınıfta haftada 6 saat yabancı dil eğitimi verilmektedir. 2. sınıfta önbüro, servis ve mutfak bölümlerine

ayrılan öğrenciler, haftada 12 saat olan kuramsal ve uygulamalı eğitimden sonra, altı ay süren ve turistik işletmelerde yapılan stajı başarıyla tamamlamak zorundadır. İkinci sınıfta da haftada 6 saat olan yabancı dil dersleri, 3. sınıfta 8 saate yükselmektedir.

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri'nde toplam eğitim süresi 3670'dir ve bunun %55.4'ü (2088 saat) meslek derslerine ayrılmaktadır.

ANADOLU TİCARET LİSELERİ

Anadolu Ticaret Liseleri, gerek süre gerekse eğitim programları bakımından Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri'ne benzemektedir. Lise 2. sınıfta öğrencilerin ayrıldığı dört bölümden biri olan turizm bölümünde verilen derslerin ağırlığını otel işletmeciliği ve konaklama muhasebesi oluşturmaktadır. Haftada 5 ile 8 saat arasında görülen bu derslerin toplam saati iki öğretim yılı için 300 saati bulmaktadır.

YÜKSEKÖĞRENİMDE TURİZM PROGRAMLARI

2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanunu, tüm yüksek öğretim kurumlarını Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) çatısı altında toplamıştır. Bu kanuna dayanılarak çıkartılan 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile birlikte, 1982 tarihine kadar Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı olan Meslek Yüksek Okulları da YÖK bünyesinde ve üniversitelere bağlı olarak faaliyet göstermeğe başlamıştır.

Turizm sektöründeki üst yönetici gereksinimini karşılamak amacıyla eğitim veren bu okullarda turizm konusu genel olarak ele alınmakta; daha çok işletme ve ekonomi ağırlıklı bir program yürütülmektedir.

TURİZM MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM PROGRAMLARI

Turizm sektöründeki orta kademe yönetici gereksinimini karşılamak amacıyla, üniversitelere bağlı olarak eğitim veren turizm programları iki yıl sürmektedir. Meslek Yüksek Okulları'ndaki turizm eğitiminde herhangi bir alanda branşlaşmaya yönelik eğitim verilmemektedir. Turizm Meslek Yüksekokullarının amacı, turizm sektörüne önlisans düzeyinde, iş görme becerisine sahip, yabancı dil bilen, insan ilişkilerinde etkin "ara insan gücü" yetiştirmektir (TC. Turizm Bakanlığı Bülteni: 1988:20). Gerek eğitim programları, gerese turizm eğitimi için gerekli uygulama oteli ve benzeri koşullara sahip olmayan bu okullarda eğitim daha çok kuramsal niteliktedir ve eğitim programlarının genel çerçevesi Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenmekle birlikte, okuldan okula farklılıklar göstermektedir.

Meslek Yüksek Okulları'nın turizm programlarında, dört sömestir boyunca haftada 10 saatlik İngilizce yanında 4 saatte Almanca ya da Fransızca, zorunlu seçmeli ikinci yabancı dil olarak okutulmaktadır (Kozak 1997:35).

Aşağıda turizm eğitimi veren Meslek Yüksek Okulları verilmiştir.

Tablo I.9
Turizm Eğitimi Veren Meslek Yüksek Okulları

Kurumun Adı	Kuruluş Tarihi	Eğt. Süresi Yıl/Hafta	Uygulama Süresi	Uygulama Otel	Araç-Gereç*	Staj Süresi
Hacettepe Üni. MYO Turizm Prog. Ankara	1975-76	28	-	Yok	Yok	4
Akdeniz Üni. MYO Turizm Prog. Antalya	1976-77	28	12	Yok	Yok	4
Boğaziçi Üni. MYO Turizm Prog. İstanbul	1976-77	26	10	Yok	A, D, H, İ	5
Dokuz Eylül Üni. MYO Turizm Prog. İzmir	1980-81	29	6	Yok	Yok	2
Ondokuz Mayıs Üni. MYO Turizm Prog.	1980-81	29	5	Yok	Yok	3
İTÜ. MYO Turizm Programı. Sakarya	1980-81	28	4	Yok	Yok	4
Uludağ Üni. MYO Turizm Prog. Balıkesir	1980-81	28	5	Yok	Yok	3
Çukurova Üni. MYO Turizm Prog. Mersin	1981-82	28	4	Yok	Yok	2
Gazi Üni. MYO Turizm Prog. Bolu	1981-82	28	-	Yok	Yok	4
Trakya Üni. MYO Turizm Prog. Edirne	1984-85	28	6	Var	Yok	4
İstanbul Üni.Sos.Bil.Yük.Okulu Turizm Prog.	1986-87	26	-	Yok	Yok	5
Selçuk Üni. MYO Turizm Prog. Niğde	1986-87	28	-	Yok	Yok	3
Ege Üni. MYO Turizm Prog. Çeşme/İzmir	1987-88	24	5	Yok	Yok	3
Bilkent Üni. MYO Turizm Prog. Ankara	1987-88	30	10	Var	Hepsi Var*	5
Fırat Üni. MYO Turizm Prog. Elazığ	1987-88	28	2	Yok	A, D	3
Cumhuriyet Üni. MYO Turizm Prog. Tokat	1988-89	28	9	Yok	Yok	4
Marmara Üni. MYO Turizm Prog. İstanbul	1988-89	28	-	Yok	Yok	-
Selçuk Üni. MYO Turizm Prog. Konya	1988-89	28	9	Yok	Yok	3
Dokuz Eylül Üni. MYO Turizm Prog. Muğla	1989-90	28	4	Yok	A, B, C, D, H, İ, K	5
Uludağ Üni. TYO Turizm Prog. Bursa	1989-90	28	4	Yok	Yok	3
Karadeniz Tek. Üni. MYO Turizm Pro.	1989-90	28	5	Yok	Yok	3

* Bu sütundaki harfler öğrencilerin uygulamalı derslerde kullandıkları araç-gereçleri simgelemektedir.

A= Mutfak// B= Telefaks// C= Teleks// D= Lokanta// E= Telefon Santrali// F= Hesap Makinası, Yazar Kasa// G= Rezervasyon

Rafı// H= Bilgisayar// İ= Dil Laboratuvarı// K= Daktilo// L= Oda Rafı

Tablo I.9'un incelenmesinden de anlaşılabileceği gibi, Turizm alanında eğitim veren Meslek Yüksek Okulları, nicelik yönünden yeterli gibi görünse de, birkaçı dışında hemen hepsinin altyapı yetersizlikleri vardır, turizm eğitiminde kullanılması gereken araç-gereçlere, dil laboratuvarına, uygulama oteline sahip bulunmamaktadır. Ayrıca bu okullardaki meslek derslerinin toplam ders içindeki oranı da oldukça düşüktür.

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ve OTELCİLİK YÜKSEK OKULLARI

Lise ve dengi okul mezunlarının girebildiği bu okullardaki eğitim süresi 4 yıldır. TİOYO'ların kuruluş amacı, Yükselöğretim Programları ve Meslekler Rehberi'nde şu biçimde tanımlanmıştır:

"Çağdaş turizm anlayışına uygun, müşterinin sadece geceyi geçirme değil, başka her türlü ihtiyacını karşılamak üzere çok çeşitli hizmetler veren, modern otel, lokanta,vb. turistik yerleri yönetecek personeli yetiştirmek"

TİOYO'lar ağırlıklı olarak turizm sektörünün yönetici gereksinimini karşılamaya yönelik olarak kurulmuş olmakla birlikte, şu anda bu düzeyde bir eğitim verdiklerini söylemek hayli güçtür. Ülkemizde bu düzeyde eğitim veren 7 okul bulunmaktadır. Bunlardan Mersin'de bulunan TİOYO'da ve Ankara'da bulunan Bilkent Üniversitesi'nde eğitim süresi 5 yıldır. Mersin TİOYO'da yabancı dil ağırlıklı eğitim verilirken, Bilkent Üniversitesi'nde eğitim dili İngilizcedir. Bilkent Üniversitesi TİOYO dışındaki okulların altyapı eksikleri oldukça fazladır ve meslek derslerinin oranı, toplam ders sayısının ancak %20'lerine ulaşmaktadır.

Tablo I.10
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulları

Kurumun Adı	Kuruluş Tarihi	Eğitim Süresi	Eğitim Toplam	Süresi/Hafta Uygulama	Uygulama Otel	Yararlanılan Araç-Gereç*	Zorunluluk Staj/
Gazi Üni.Mesleki Eğt.Fak.TİO Eğt.	1965-1966	4 Yıl	28 Hafta	9 Hafta	Yok	Yok	6 A
Dokuz Eylül Üni.TİOYO. Aydın	1974-1975	4 Yıl	28 Hafta	Yok	Yok	Yok	6 A
Uludağ Üni. TİOYO. Balıkesir	1976-1977	4 Yıl	28 Hafta	Yok	Yok	Yok	6 A
Çukurova Üni.TİOYO. Mersin	1979-1980	5 Yıl	28 Hafta	Yok	Yok	Yok	4 A
Erciyes Üni.TİOYO. Nevşehir	1984-1985	4 Yıl	28 Hafta	Yok	Yok	Yok	6 A
Akdeniz Üni TİOYO. Antalya	1985-1986	4 Yıl	28 Hafta	4 Hafta	Yok	Yok	5 A
Bilkent Üni.TİOYO. Ankara	1988-1989	4 Yıl	30 Hafta	10 Hafta	Var	Hepsi Var*	5 A

* Bu sütundaki harfler öğrencilerin uygulamalı derslerde kullandıkları araç-gereçleri simgelemektedir.

A= Mutfak// B= Telefaks// C= Teleks// D= Lokanta// E= Telefon Santrali// F= Hesap Makinası, Yazıcı Kasa// Rezervasyon Rafi// H= Bilgisayar// İ= Dil Laboratuvarı// K= Daktilo// L= Oda Rafi

Eğitim programları Yüksek Öğretim Kurumu tarafından hazırlanan Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulları'nda yabancı dil öğretimine ayrılan süreler ve haftalık ders saatleri şöyledir:

- 1.Yarıyıl : 2 saat (Turizm İngilizcesi)
2. Yarıyıl: 10 saat (7 saat genel İngilizce, 3 saat mesleki İngilizce)
3. Yarıyıl : 2 saat (Turizm İngilizcesi)
4. Yarıyıl : 7 saat (4 saat genel İngilizce, 3 saat mesleki İngilizce)
5. Yarıyıl : 4 saat (Genel İngilizce)
6. Yarıyıl : 4 saat (Genel İngilizce)
7. Yarıyıl : 2 saat (Genel İngilizce)
8. Yarıyıl : 2 saat (Genel İngilizce)

İkinci yabancı dil olarak Almanca ve Fransızca'nın okutulduğu TİOYO'larda, bu derslere ayrılan haftalık ders süresi 4 saattir.

LİSANSÜSTÜ ve DOKTORA EĞİTİMİ

Turizm sektörü yakın geçmişe kadar, gereksinim duyduğu yöneticileri, ekonomi, işletme, halkla ilişkile ve yabancı dil gibi sosyal alanlarda eğitim görmüş kişilerden karşılamaktayken, günümüzde, bu gereksinimin, uzmanlık alanı turizm olan kişilerden karşılandığı gözlenmektedir. Lisansüstü ve doktora düzeyinde eğitim, üniversitelerin Sosyal Bilimler Enstitüleri tarafından gerçekleştirilmektedir.

Ülkemizdeki turizm eğitimini irdeledikten sonra, eğitim etkinliğinin en önemli ögesi olan eğitim programının geliştirilmesi sürecinin incelenmesi de yararlı olacaktır.

EĞİTİMDE PROGRAM GELİŞTİRME

Günümüzde eğitim programı kavramı, eğitime gereksinim duyan bireye, tasarlanmış etkinlikler aracılığıyla, istendik davranışları kazandırma aracı olarak tanımlanabilir. Eğitim programını farklı biçimlerde tanımlamak da olasıdır. Nitekim Ertürk (1972: 95), "öğrenci açısından öğrenme yaşantıları düzeni" olarak tanımladığı eğitim programını, eğitici açısından "bir eğitim durumları " olarak tanımlamaktadır. Demirel (1997:4)'in, Saylor, Alexander ve Lewis (1981:8)'in tanımlarında ise, eğitim programının, "eğitilecek bireylere, öğrenme yaşantılarını kazandırma planı" olduğu vurgulanmaktadır. Yapılmış eğitim programı tanımlarını arttırmak olasıdır. Kısaca özetlemek gerekirse, bir eğitim programı, bir eğitim süreci içinde, bireyin geçirdiği tüm yaşantıları kapsar.

Eğitim programı dört ögeden oluşan "dirik bir bütündür". Bu öğeleri, hedefler, içerik, öğrenme-öğretme süreçleri ve ölçme -değerlendirme etkinlikleri olarak adlandırabiliriz. Hedef kavramı, eğitim sürecinin başında, bireye

kazandırılması amaçlanan davranışları; içerik ögesi ise, kazandırılması amaçlanan davranışları geliştirmeye yarayan konuları ifade eder. Hedeflerin, bireye ne tür öğrenme-öğretme modelleri, stratejileri, yöntem ve teknikleri kullanılarak kazandırılacağı, öğrenme ve öğretme süreçlerinde belirlenir. Eğitim süreci sonunda, bireye istendik davranışların hangilerinin ne kadarının kazandırıldığını, ya da kazandırılıp kazandırılmadığını belirlemeye yönelik çabalar, ölçme-değerlendirme ögesi adını almaktadır.

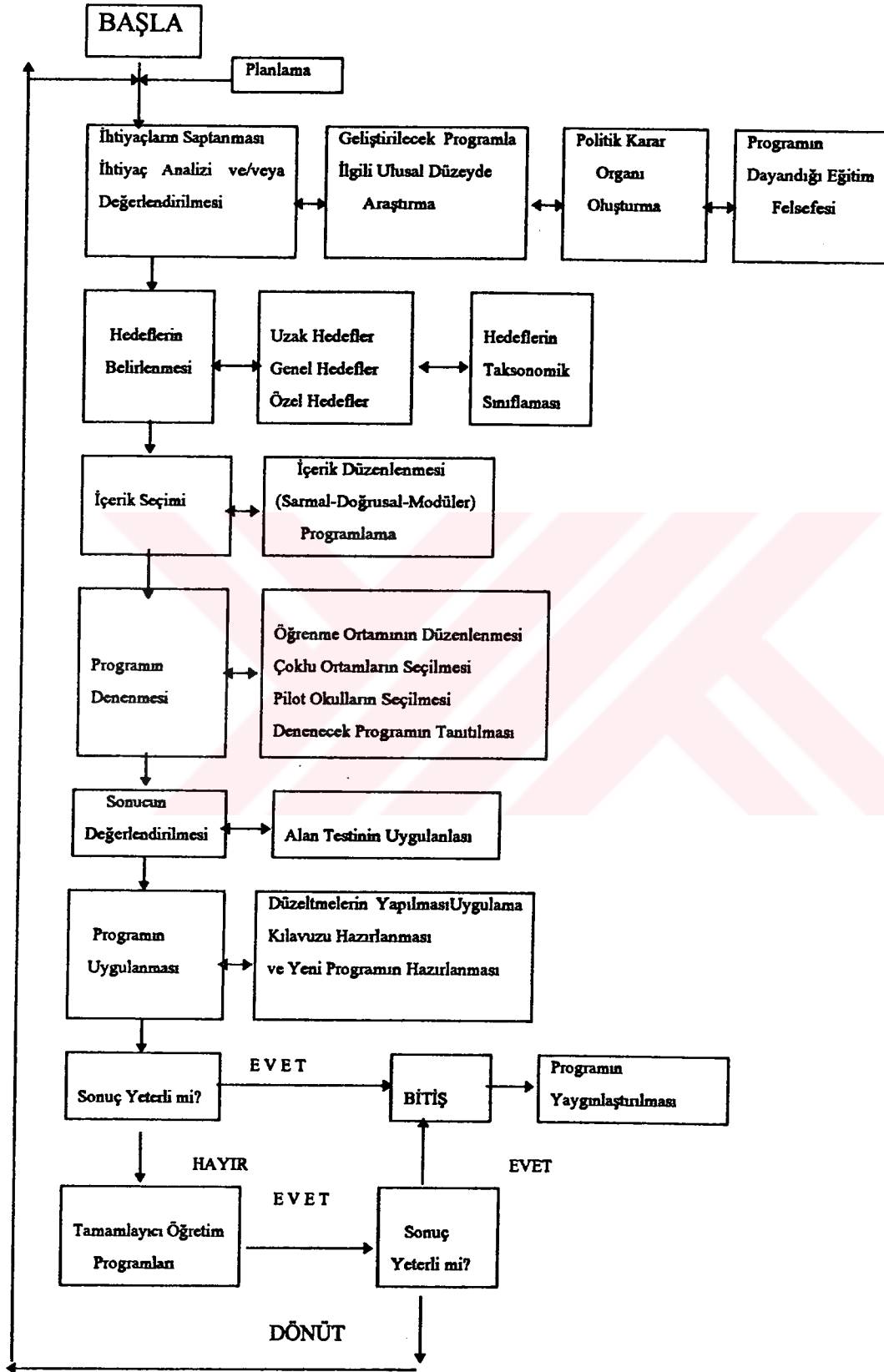
Bir eğitim programını geliştirmeye başlanmadan önce, kuşkusuz onu tasarlamak gerekir. Günümüze kadar birçok farklı eğitim programı tasarımı yapılmıştır. Eğitim programı tasarımları, farklı öğelerden oluşsa da ve öğeler arası ilişkiler, tasarımları farklılaştırırsa da, değişmeyen ağırlığın, içerik boyutuna verildiği gözlenebilir. Eğitim programını tasarlamakla yapılmak istenen, programın ana çerçevesini çizmektir; diğre bir deyişle, şu dört soruya yanıt aramaktır (Demirel:1997:60):

1. Ne yapılmalıdır?
2. Konu alanı neleri içermelidir?
3. Hangi öğrenme stratejileri, kaynak ve etkinlikleri kullanılmalıdır?
4. Sonuçları değerlendirmek için hangi yöntem ve araçlar kullanılmalıdır?

Eğitim programı tasarlanırken, karar verilmesi gereken en önemli konulardan biri de, programın merkezinde konunun mu, öğrencinin mi yoksa sorunun mu yer alacağının önceden belirlenmesidir.

Eğitimde program geliştirme alanında, günümüze değin farklı pek çok model geliştirilmiştir. Daha önce geliştirilmiş modellerin bir sentezi niteliğinde olan ve Demirel (1997:76) tarafından geliştirilen model, Tablo I.11'de görölmektedir.

Tablo I.11
Program Geliştirmede 'Demirel' Modeli



Tablo I.11'de de görüldüğü gibi, modelin ilk aşaması planlamadır. İkinci adımda, gereksinim çözümlemesiyle, değerlendirilmesi etkinliği yer almaktadır. Bu aşamada, programın politik ve felsefi temelleri de oluşturulur. Üçüncü aşamada, programın hedefleri belirlenir. Hedefler belirlenirken, gereksinim çözümlemesi sonuçları temele alınmalıdır. Dördüncü adımı, programın içeriğinin belirlenmesi oluşturur. Bu boyutta, “Ne öğretilim?” sorusuna yanıt aranmalıdır. Program içeriğinin belirlenebilmesi için araştırma yapmak, uzman görüşüne başvurmak, program geliştirme komisyonu üyelerinin görüşlerini almak, programa katılacakların gereksinimlerini belirleyip çözümlemek gibi farklı yaklaşımlardan biri, birkaçı ya da hepsi birden benimsenerek içerik belirlenir. Sonraki adımda, taslak program denenir, öğrenme ortamları düzenlenir ve pilot okullarda program denenir. Sonucun değerlendirilmesini, alan testi sağlar. Değerlendirme sonucuna, varsa, programın iyi yürümeyen yönlerinin belirlenmesi ve düzeltilmesi gerekmektedir. Aksayan ya da iyi işlemeyen öğelerin düzeltilmesinden sonra son şeklini alan program, yaygın biçimde uygulamaya konur. Her uygulama dönemi sonunda, programın tüm öğeleri yeniden değerlendirilerek aksayan yönler giderilir.

Planlı bir eğitim etkinliğinin yürütülmesi için geliştirilen eğitim programını, bireyin ya da kurumun eğitim gereksinimini karşılamak üzere hazırlanır ve uygulanır. Eğitim gereksiniminin belirlenmesine yönelik çalışmalar, eğitim programı geliştirme basamaklarının ilkinin oluşturur ve programın içeriğinin belirlenmesi için de atılması zorunlu bir adımdır ve uygulanmakta olan bir eğitim programının hedeflerinin gerçek gereksinimleri karşılayıp karşılamadığını ortaya koymada olduğu kadar, geliştirilecek bir eğitim programının hedeflerinin belirlenmesinde de gereklidir. Programın hedefleri belirlenirken, toplumun gereksinimleri ile bireyin gereksinimleri arasında bağ kurulmalıdır.

1960'lı yıllardan bu yana, eğitim ve öğretim etkinliklerinin planlanmasında artan bir ağırlıkla yer alan gereksinim belirlemeye yönelik etkinliklerde farklı yaklaşımlar vardır. Bu yaklaşımları Demirel (1997:92) şu biçimde irdellemektedir:

1. Farklar Yaklaşımı: Bu yaklaşıma gereksinim, bireyden beklenen beceri düzeyi ile bireyin gerçek durumda sergileyebildiği beceriler arasındaki farkların belirlenmesidir. Böyle bir farkın varlığı, sorunun varlığını da ortaya koymada yardımcı olur. Ölçütlerden ve standartlardan yararlanılarak, gereksinimden doğan sorunun giderilme yolları aranır.

2. Demokratik Yaklaşım: Bu yaklaşımın temelinde, referans bir grup ya da gruplar tarafından istenen değerler ve/veya değişiklikler vardır. Gereksinim, toplumdaki baskı gruplarının isteklerinden hareketle ortaya çıkar. Baskı gruplarının değişim istekleri, gereksinimi belirler.

3. Analitik Yaklaşım: Bu yaklaşım, gelecekte ortaya çıkması olası durumlardan yola çıkılarak gereksinim/ler/in belirlenmesi sürecidir. Ortaya konan sorunlara, eleştirel düşünceden çıkılarak çözüm aranır.

4. Betimsel Yaklaşım: Bu yaklaşımda, belirli olgu ya da eğitim yaşantılarından ortaya çıkan durumla ilgilenilir. Bir nesnenin yokluğu, eksikliği ile ortaya çıkan zararlar, o nesnenin varlığının sağlayacağı yarardan hareketle gereksinimin belirlenmesi sürecidir. Mantık alanında ve araştırmalarda, iki olasılığın varsayımından hareket edilir ve gereksinim belirlenir.

Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanan programların, çok olumlu sonuçlar verdiği, hedef kitlenin gereksinimlerini karşıladığı, birçok uygulama sonucunda ortaya çıkmıştır (Demirel 1997:90).

İLGİLİ YAYIN VE ARAŞTIRMALAR

Yapılan literatür taramasında, araştırma konusu ile doğrudan ilişkili araştırmaya rastlanmamakla birlikte, bir bölümü araştırmayı destekler yönde bulgular içeren araştırma ve yapıtlara rastlanmıştır. Bu araştırmaların bazılarının içerik özetlerine aşağıda yer verilmiştir.

Hutchinson ve Waters (1987:44)'a göre, yabancı dil öğretiminde, öğrenci gereksinimlerini iki grupta toplamak olasıdır. Bunlar, hedef gereksinimler ve öğrenme gereksinimleridir. Hedef gereksiniminde, öğrencilerin, hedeflenen durumda ne yapmak istedikleri, öğrenme gereksiniminde ise, öğrenmek için neye gereksinim duydukları önemlidir. Hutchinson ve Waters (1987)'ın Richterich'ten alıntılıdığına göre, bireyden bağımsız bir gereksinimden söz edilemez. İnsanlar, kendi gereksinimleri hakkındaki düşüncelerini, kendileriyle ve çevreleriyle ilgili verilere dayanarak oluştururlar. Bu bakımdan, öğrencilerin, gereksinimleri hakkındaki görüşleri çok önemlidir. Hutchinson ve Waters, gereksinim çözümlemesinde, yalnızca hedeflenen durumun dilbilimsel özelliklerinin tanımlanmasının yeterli olamayacağını, aynı zamanda, öğrencilerin dili öğrenme amacının, dili kiminle, nereden, ne zaman, hangi durumda kullanacağını da belirlenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

Richard (1990: 65), öğrenci gereksinimlerini, durumsal ve iletişimsel gereksinim olarak ikiye ayırmaktadır. Durumsal gereksinimler, hedefleri, beklentileri, öğrencinin öğrenme biçimini, öğrenme düzeyini, öğretmenin eğitim düzeyini ve deneyimini ve hangi dil öğretim yöntemini benimsediğini ve uyguladığını; öğrencilerinde programdan ne beklediklerini, program için ayrılan zamanı, kaynağı ve öğrenmelerin değerlendirilmesini içerir. İletişimsel gereksinimler ise, öğrencinin hedef dili kullanacakları ortamla, öğrencilerin hedef durumundaki ilişkileriyle, konuma, duyulanı anlama, okuduğunu anlama ve yazma

gibi temel dil becerileriyle, öğrencilerin gelecekteki etkileşimleri ve hedef dilin gerektirdiği dil düzeyiyle ilgilenir.

Gereksinim çözümlemesi, gereksinimlerin tanımlanma sürecidir. Smith (1990:7)'e göre, gereksinim çözümlemesi dört basamaktan oluşur:

1. Gereksinim çözümlemesine hazırlık;
2. Veri toplamak;
3. Verileri çözümlemek ve özetlemek;
4. Sonuçları rapor etmek.

Smith, gereksinim çözümlemesi için dört aşama önerirken, Schutz ve Derwing (1987:35), bu süreci daha ayrıntılı bir biçimde betimlemiştir. Bunlar:

1. Amacı tanımlamak;
2. Örnekleme belirlemek;
3. Araştırmanın değişkenlerini sınırlandırmak;
4. Veri toplama araçlarını geliştirmek;
5. Veri toplamak;
6. Verileri çözümlemek;
7. Verileri yorumlamak;
8. Veri toplama araçlarının geçerliğini değerlendirmek.

Görüldüğü gibi, Schutz ve Derwing, daha gereksinim çözümlemesinin hazırlık aşamasında, araştırmanın amacının; yani öğrenme gereksinimlerinin mi yoksa hedef gereksinimlerin mi ortaya çıkarılmak istendiğinin belirlenmesini önermektedir.

Hollday ve Cooke'un önerdiği ve Adam ve Smith'in (1989:64) alıntılacağı gereksinim çözümlemesi modeli ise, altı farklı adımdan oluşmaktadır. Bunlar:

1. Konu alanı uzmanının, öğrencinin gereksinimiyle ilgili görüşü;
2. Kurumun (turizm sektöründe, işverenin-yöneticinin), öğrencinin gereksinimiyle ilgili görüşü;
3. Yabancı dil öğretmenin, öğrencinin gereksinimiyle ilgili görüşü;
4. Öğrencinin kendi gereksinimiyle ilgili görüşü;
5. Öğrencinin neyi öğrenmek istediğinin belirlenmesi;
6. Çevrenin özellikleri ile neyin uyumlu olduğunun belirlenmesi.

Schutz ve Derwing'e göre, hazırlık aşamasında, öğrenci gereksinimlerinin belli başlı özellikleri belirlenmelidir. Hazırlık aşamasının son adımını, gereksinim çözümlemesinde kullanılacak veri toplama aracının belirlenmesi oluşturmaktadır.

Schutz ve Derwing'in 1987'de, Smith'in 1990'da önerdiği gereksinim çözümleme modellerinin aşamaları Tablo II.2'de gösterilmiştir

Tablo II.2

Smith'in, Schutz ve Derwing'in Geliştirdiği Gereksinim Çözümleme Modelleri

	SMITH (1990)		SCHUTZ ve DERWING (1987)
1	Gereksinimlerin Çözümlemesi İçin Hazırlık	1	Amacı Belirleme
		2	Örnekleme Belirleme
		3	Araştırma Değişkenlerin Sınırlama
		4	Veri Toplama Araçlarını Geliştirme
2	Veri Toplama	5	Veri Toplama
3	Verileri çözümleme ve özetleme	6	Verileri Çözümleme
		7	Verilen Yorumlanması
4	Sonuçları Rapor Etme	8	Araçların Geçerliğini Değerlendirme

Taymaz (1992:39)'ın önerdiği model 23 işlem basamağından oluşmaktadır:

1. Anket uygulamasının amacı saptanır ve sınırlandırılır;
2. Anket sorularını yanıtlayacak kişiler belirlenir;
3. Evren seçilir, gerekirse örnekleme yapılır;
4. Sorular ve beklenen uygun yanıtlar tasarlanır;
5. Tasarlanan sorular gruplandırılır, sınırlanır ve form hazırlanır;
6. En az bir açık uçlu soru tasarlanır ve eklenir;
7. Deneme uygulaması yapılır ve uzman görüşü alınır;
8. Ön uygulama sonuçları ve önerilerine göre anket formu hazırlanır;
9. Anketin uygulanma amacı ve şekli ile ilgili ilkeler yazılır;
10. Anketin uygulama planı hazırlanır;
11. İlgililerden izin alınır;
12. Anket formları kişilere verilir;
13. Posta ile gönderilecekse, iade zarfları ile birlikte gönderilir;
14. Formların geri gönderilmesi ve toplanması istenir;
15. Gerekirse yeniden anımsatma yapılır ve gönderilir;
16. Toplanan anketler denetlenir;
17. Geçersiz olanlar çıkarılır;
18. Kapalı uçlu sorular için bilgi işlem yönergesi hazırlanır;
19. Yanıtlar, istatistiksel işlemlerle kullanılı hale getirilir;
20. Veriler tablo veya grafik haline getirilir;
21. Açık uçlu sorular gruplandırılır;
22. Açık uçlu sorular hakkında bilgi toplanır;
23. Elde edilen veriler yorumlanarak eğitim gereksinimi saptanır ve rapor yazılır.

Yukarıda özetlenen, öğrenim gereksinimlerinin belirlenmesine yönelik kuramsal çalışmalar doğrultusunda, Yiğit (1990) tarafından yapılan araştırma, turizm alanındaki, özel amaçlı yabancı dil öğrenim gereksinimlerini belirlemeye

yöneliktir. Bu amaçla geliştirilen anketler, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu (TOİYO), Turizm Meslek Yüksek Okulu (TMYO), Turizm Meslek Lisesi, Turizm Eğitim Merkezi (TUREM) ve Otelcilik Eğitim Merkezi (OTEM) çıkışlı ve halen turistik işletmelerde müdür, müdür yardımcısı, önbüro müdürü, satış müdürü, halkla ilişkiler müdürü vb. görevlerde çalışan toplam 54 deneye uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, deneklerin %37'si TOİYO (%10'u önbüroda çalışıyor), %20'si TMYO (%10'u önbüroda çalışıyor), %8'i Turizm Meslek Lisesi (%12.5'i önbüroda çalışıyor), %15'i TUREM, %11'i OTEM ve %9'u diğer turizm okullarını bitirenlerden oluşmaktadır. Deneklere, işlerini yaparken yabancı dilin gerekip gerekmediği sorulduğunda, tamamı (%100'ü), gerektiği yanıtını vermişlerdir.

Deneklere, işlerini yaparken gerekli olan dil becerileri ve öncelikleri sorulduğunda ise, %57'si duyulanı anlama ve %43'ü konuşma becerisinin "çok gerekli" olduğunu ifade etmiştir. Denekler, okuduğunu anlama ve yazma becerilerini "çok gerekli" görmediklerini belirtmişlerdir. Önbüro müdürlerinin %80'i konuşma becerisinin "çok gerekli" olduğunu düşünürken, %20'si "gerekli" olduğu yönünde görüş bildirmiştir. Duyulanı anlama becerisinin gerekliliğinde ise bu oranlar, %20 "çok gerekli" ve %80 "gerekli" biçimindedir. Deneklerin %60'ı, okuma becerisini ancak üçüncü sırada önemli bulurken, %40'ı ise, dördüncü sırada görmektedir. Yazma becerisini ise, deneklerin %40'ı üçüncü önem sırasında görürken, %60'ı dördüncü sırada gördüğünü ifade etmiştir.

Deneklere, hangi amaçla duyulanı anlama becerisine gerek duydukları sorulduğunda, %95'i, önbüro görevlilerinin ise %62.5'i, "yabancı turistleri anlamak için" yanıtını vermiştir. Duyulanı anlama becerisinin hangi düzeyde olması gerektiği sorulduğunda, önbüro görevlilerinin %20'sinin, iletiyi anlayacak, %60'ının genel bir fikir edinecek, %20'sinin ise, tüm ayrıntıları anlayacak düzeyde, duyulanı anlama becerisine gereksinim duyduğu sonucu elde edilmiştir.

Deneklerin tamamı, okuduğunu anlama becerisinin gerekliliği konusunda görüş bildirirken, önbüro görevlilerinin %11'i, iş mektuplarını, %22'si gazete, dergi, broşür vb., %16'sı duyuru panosunu, %40'ı teleks metinlerini ve %11'i mesleki yayınları okumayı gereksindiğini ifade etmiştir. Okuma becerinin hangi düzeyde olması gerektiği sorulduğunda ise, önbüroda çalışan deneklerin %20'si, genel bir fikir sahibi olacak ve %20'si iletiyi anlayacak düzeyde yanıtını verirken, %60'ı tüm ayrıntıları anlamamanın gerektiği yönünde görüş bildirmiştir.

Önbüro için gereksim duyulan konuşma düzeyleri ise, deneklerin %40'ının orta , %60'ının ise ileri düzeyde konuşmaya gerek duyduğu biçimindedir.

Yöneticilere göre, otel ve benzeri turistik işletmelerde çalışan personelin gereksinim çözümlemesi sonucunda belirlenen dil sorunlarını şu biçimde özetlemek olasıdır:

Önbüroda çalışanların %27.2'si yabancı dilde konuşurken, söyleyiş hataları yapmakta, %18.2'si, sözcükleri yerinde kullanamamakta, %36.4'ü konuşurken duraksamaktadır.

Turizm alanında yapılan araştırmalar, bu sektördeki yetişmiş insangücünün, gereksinimin çok altında olduğunu göstermektedir. Halen sektörde çalışan elemanların birçoğu turizm alanında hiç eğitim görmemiş bireylerden oluşmaktadır. Yılda 10 milyon turist barajının aşılmaya çalışıldığı günümüzde, turizm sektöründe görev alan personelde görülen en büyük eksikliklerden birinin yabancı dil bilmeme olması düşündürücüdür.

Karakaya (1990), "Servis Alanında Turizm Sektörü İnsan Gücü Talebi ile Turizm Meslek Yüksekokulları Eğitimi Karşılaştırılması" başlıklı araştırmasında, konaklama işletmelerindeki nitelikli eleman yetersizliğini aşmak için, sektörün talep ettiği "ara insan" gücünü yetiştirmek amacıyla eğitim veren önlisans okullarının

Turizm ve Otelcilik eğitim programlarındaki servis derslerinin iyileştirilmesi doğrultusunda gerekli bilgileri toplamayı ve bu bilgiler doğrultusunda öneriler hazırlamayı amaçlamıştır. Sektörün gereksinim duyduğu "ara insan gücü" kavramına açıklık getirmeyi, servis alanında hizmet veren elemanın niteliklerini, görev ve sorumluluklarını belirlemeyi amaçlayan araştırma, servis elemanının, istenen niteliklere sahip olabilmesi için kazandırılması gereken bilgi, beceri ve tutum düzeyindeki davranışların neler olması gerektiği sorusuna da yanıt aramaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, araştırma kapsamına giren turizm işletmelerinde görevli yöneticilerin tümü, turizm eğitimi veren okullarda, sektörün gereksinim duyduğu nitelikli eleman yetiştirilmediğini belirtmişlerdir

1986 yılında yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre (Yozgat ve Önal 1989:92-93), konaklama tesislerinin ve eğitim kurumlarının yöneticileri, yabancı dil bilgisinin "çok gerekli" olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir. Tesis ve eğitim kurumu yöneticileri, ders genel sıralamasında yer alan 41 kuramsal ders içinde, yabancı dil dersini, gereklilik bakımından birinci sırada görmektedir. Eğitim kurumları, yabancı dil derslerine son derece önem vermelerine rağmen, 1988 yılında Saruhan tarafından yapılan araştırmanın sonuçları, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin üst düzey yöneticilerinin tümünün, personelin mesleğe yönelik yabancı dil bilgisinin yetersizliğinden yakındığını ortaya koymuştur (Saruhan 1988: 171-180). Aynı araştırmanın sonuçlarına göre, personeli için hizmetiçi eğitim programı hazırlayan işletmelerin de, mesleğe yönelik yabancı dil eğitimi yerine, genel yabancı dil eğitimine ağırlık verdiği saptanmıştır. Turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının ve turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin, mesleğe yönelik yabancı dil eğitimi konusuna daha fazla önem vermeleri gerektiği vurgulanmıştır.

Turizm Geliştirme Vakfı Tarafından 1992-1993 yılları arasında yapılan diğer bir araştırmanın sonuçlarına göre de, 1,2 ve 3 yıldızlı otellerde çalışan yöneticilerdeki bilgi eksikliklerinin başında, %39 ile yabancı dil bilmeme

gelmektedir. Aynı durum, 4 ve 5 yıldızlı konaklama tesislerinde çalışan yöneticiler için de geçerlidir. 4 ve 5 yıldızlı konaklama tesislerinin yöneticilerinin eksiklikleri sıralamasında yabancı dil bilmeme, %21 ile birinci sırada gelmektedir (TUGEV :1994).

1,2 ve 3 yıldızlı konaklama tesislerinde, yönetici olamayan personelde rastlanan bilgi eksiklikleri içinde, yabancı dil bilmeme %35'lik bir oranla, mesleki bilgi eksikliğinin (%44) hemen arkasından (2. sırada) gelmektedir.

4 ve 5 yıldızlı konaklama tesislerinde, yönetici olamayan personelde rastlanan bilgi eksiklikleri içinde, yabancı dil bilmeme %50 ile ilk sıradadır.

1.2 ve 3 yıldızlı tesislerde, orta öğretim düzeyinde eğitim görmüş elemanlarda karşılaşılan eksiklikler içinde yabancı dil bilmeme, %18 ile ilk sıradadır.

4 ve 5 yıldızlı otellerde görev yapan orta öğrenim görmüş elemanlar arasında, yabancı dil bilmeme, %20 ile ilk sıradadır. Aynı araştırmanın sonuçlarına göre, gerek

1,2 ve 3 yıldızlı, gerekse 4 ve 5 yıldızlı tesislerde görev yapan üst düzey yöneticiler, eleman ararken gözönünde bulundurdıkları özellikler arasında, yabancı dil bilmeyi, iş deneyimiyle birlikte ilk sırada gördüklerini belirtmişlerdir.

1,2 ve 3 yıldızlı oteller, eleman alırken %12 oranında deneyime, %11 oranında yabancı dile bakmaktadır. 4 ve 5 yıldızlı otellerde ise, yabancı dil bilgisine %15 oranı ile ilk sırada bakılmaktadır.

1,2 ve 3 yıldızlı tesislerin yöneticileri, otelcilik ve turizm eğitimi görececek öğrencilerin seçiminde, eğitim kurumlarınca aranmasını istedikleri özellikler içinde, yabancı dili ilk beş nitelik arasında görmektedir.

4 ve 5 yıldızlı tesislerin yöneticileri ise, turizm eğitimi görececek elemanlarda bulunmasını istedikleri özellikler içinde yabancı dili %12 ile üçüncü sırada görmektedir.

Korzay tarafından 1984 yılında yapılan bir araştırmada, büyük oranda yabancılara hizmet veren turizm sektöründe çalışacak elemanlardaki yabancı dil yetersizliği, eğitim sisteminin en önemli eksikliklerinden bir olarak nitelenmektedir.

Yapılan araştırma sonuçlarının ortaya koyduğu gerçek, turizm alanında çok önemli bir işlevi yerine getiren yabancı dilin ve yabancı dil eğitiminin istenen düzeyin oldukça altında bulunduğunu, turistle iletişim kuramayan bir personelin, onun istek ve beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığını göstermektedir. Oysa Türkiye'deki gelişime en açık sektör olan ve hızla gelişen turizm alanında gereksinimleri karşılamak için, bir değil, en az iki yabancı dil bilgisine sahip, eğitilmiş turizm görevlilerinin gereksinim vardır ve bu gereksinimin karşılanması için gereken önlemler zaman geçirilmeden alınmalıdır. Bu araştırma, bu gereksinimi ortaya koymayı ve turizm alanındaki yabancı dil öğretimine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

PROBLEM CÜMLEŞİ

Gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı Turizm ve Otel İşletmeciliği Almanca önbüro programının, hedef davranışları kazandırmadaki etkililik derecesi nedir?

DENENCELER

1. Duyulanı Anlama becerisi ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programı, uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha etkilidir.

2. Konuşma becerisi ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programı, uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha etkilidir.

3. Okuduğunu Anlama becerisi ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programı, uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha etkilidir.

4. Yazma becerisi ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programı, uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha etkilidir.

5. Tümlşik dil becerileri ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim

programı, uygulanmakta olan ve dilbilgisi çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha etkilidir.

SAYILTILAR

Deney ve Kontrol Grupları'nda, denetim altına alınamayan değişkenler her iki grubu da eşit düzeyde etkilemiştir.

TANIMLAR

Gereksinim Çözömlemesi (Needs analysis) = Eğitim etkinliklerinin programlanması için gerekli bilgileri elde etmek üzere yapılan araştırmadır; eğitim sürecinin başındaki bireyin, eğitim süreci sonunda hangi bilgi, beceri ve tutumlara gereksinim duyacağını belirlenmesine yönelik olarak yapılan çalışmadır.

Eğitim Programı = Bireyde, planlanmış yaşantılar aracılığıyla, istendik yönde, kalıcı davranış değışikliğı yaratma amacıyla hazırlanan, hedefleri ve içeriğı gereksinim belirleme ve çözömleme çalışması sonucu belirlenmiş, belirlenen hedeflere ulaşmada iletişimsel yöneme uygun strateji ve tekniklerinin kullanıldığı düzenek.

Dilbilgisi Çeviri Yöntemi = Okuma becerisini geliştirmeyi amaçlayan, dilbilgisi kurallarını öğretilmesine dayalı, öğretmen ve konu merkezli yöntem.

İletişimsel Yöntem = İletişimsel bir dil ve dil kullanım modeli seçilerek, öğretim biçiminin, araç-gereçlerin, öğretmen ile öğrenci rollerinin ve davranışlarının, sınıf-içi etkinliklerin ve uygulamaların buna göre düzenlenmesine iletişimsel yöntem denir. Merkezinde öğrencinin yer aldığı bir yöntemdir (Demircan 1990:249).

Yazma Becerisi = Duygu, düşünce istek, dilek ve beklentileri, hedef dilde, yazım ve dilbilgisi kurallarına uygun olarak ifade edebilme becerisi.

Duyulanı Anlama Becerisi = Hedef ilde, düzeyine uygun sözel bir içeriğin kapsadığı iletiyi tam ve doğru olarak anlama etkinliği.

Okuduğunu Anlama Becerisi = Düzeye uygun olarak yazılmış bir metinden tam ve doğru anlam çıkarma etkinliği (Demirel 1996).

Konuşma Becerisi = Duygu, düşünce, istek ve beklentileri hedef dilde, dilbilgisi, söyleyiş ve iletişim kurallarına uygun olarak dile getirme ve sözel olarak tepkide bulunma becerisi.

SINIRLILIKLAR

Bu araştırma 1996-1997 öğretim yılında, Turizm Bakanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Ankara'daki Turizm Eğitim Merkezi'nde (TUREM) eğitim gören önbüro öğrencilerinin Almanca dersiyle, yabancı dil öğretim yöntemlerinden iletişimsel yöntem ve dilbilgisi-çeviri yöntemiyle, temel dil becerilerinden, duyulanı anlama, konuşma, okuduğunu anlama, yazma ve tümleşik dil becerilerindeki erişilerle sınırlıdır.

BÖLÜM II

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın evreni, örnekleme, denekleri, araştırmada kullanılan deneyin deseni, veri toplama araçları, yapılan işlem ve verilerin çözümlenmesinde kullanılan istatistik teknikler açıklanmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırmada TUREM'deki Almanca öğretiminde uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı eğitim programı ile gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanan ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programının, çözümleme sonucu belirlenen hedefleri kazandırmadaki etkililiği test edildiğinden, deneysel yöntem uygulanmıştır.

DENEKLER

Araştırmanın deneklerini, Turizm Bakanlığı bünyesinde faaliyet gösteren Turizm Eğitim Merkezi'nde önbüro eğitimi gören 26 öğrenci oluşturmuştur. Denekler, ÖSS giriş sınavında aldıkları sayısal ve sözel puanlar bakımından bire bir atamayla seçilmiş ve random yolla atanmıştır. Almanca öğretiminde iletişimsel yöntemin uygulandığı grup, Deney-1 grubunu, dilbilgisi çeviri yönteminin uygulandığı grup, Deney-2 grubunu oluşturmuştur. Deney ve Kontrol Grupları'nın ÖSS Sayısal Puanları ile ilgili veriler Tablo II.22'de, ÖSS Sözel Puanları ile ilgili veriler II.23'te sunulmuştur.

DENEY DESENİ

Araştırmada, "Kontrol Gruplu Öntest-Sontest Deney Deseni" Kullanılmıştır. Deney deseninin şematik görünümü Tablo II.1'de verilmiştir.

TABLO II.1
Deney Deseninin Şematik Görünümü

GRUP	TEST	DENEY	TEST
RG1	T1	Gereksinim Çözümlemesi Yapılarak Hazırlanmış Program/İletişimsel Yaklaşım	T1
RG2	T1	Uygulanmakta Olan Program Dilbilgisi çeviri yöntemi	T1

Tablo II.1'de verilen deney desenine göre, G1 gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış programın ve iletişimsel yöntemin uygulandığı deney-1 grubunu, G2 ise, TUREM'de uygulanagelmekte olan programın ve dilbilgisi-çeviri yönteminin uygulandığı deney-2 grubunu göstermektedir.

Her iki gruba da denel işlemde önce öntest, denel işlemin sonunda sontest uygulanmıştır. Her iki gözlemde kullanılan test, Tablo II.1'de T1 biçiminde gösterilmiştir.

VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmacı, Almanca öğrenecek önbüro öğrencilerinin, mezun olduktan sonra çalışacakları turistik işletmelerde gereksinim duyacağı bilgi ve becerileri belirlemek amacıyla üç ayrı anket formu hazırlamıştır. TUREM'i önceki yıllarda

bitirmiş ve halen turizm alanında faaliyet gösteren işletmelerde önbüro görevlisi olarak çalışmakta olanlara, bu işletmelerin önbüro müdürlerine ve otelde kalan yabancı turistlere yönelik olarak hazırlanan ve 1996 turizm sezonunda uygulanan anketlerin çözümlenmesi sonucunda elde edilen veriler, öntest-sontestin hazırlanmasına temel oluşturmuş, bu test, denel işlemin başlangıcında ve bitiminde deneklere uygulanmıştır. Deneklerin seçiminde, anketlerin ve öntest-sontestin hazırlanmasında, geliştirilmesinde ve uygulanmasında aşağıdaki yol izlenmiştir.

A. GEREKSİNİM ÇÖZÜMLEMESİ YAPMAK İÇİN HAZIRLANAN ANKETLERLE İLGİLİ OLARAK YAPILANLAR

Gereksinim çözümü, birey ya da kurum açısından, varolan durumla istendik durum arasındaki farkın ortaya konması ve giderilmesi için geliştirilecek eğitim programında yer alacak hedeflerin belirlenmesi sürecidir.

Eğitim gereksiniminin belirlenmesi, yürütülecek eğitim etkinliklerinin planlanması için gerekli bilgileri toplamak amacıyla yapılan bir araştırmadır. 1960'ların ortalarında, toplumsal düzenlemelerin yapıldığı dönemin bir ürünüdür ve hedeflerin mali yönden planlaması temellerine dayanır. Zamanla eğitim ve öğretim alanında yaygınlaşmıştır (Demirel 1997:94) Eğitim gereksinimi, gerek bir hizmet sektöründe veya işte çalışan, gerekse bir hizmet sektöründe çalışmak üzere eğitim görece bireyin, işin ya da hizmetin yerine getirilmesinde gereken niteliklerin hangilerine sahip olduğunun ya da sahip olması gerektiğinin belirlenmesidir.

Eğitim gereksinimini belirleme işlemi, programlı bir eğitimin ilk adımını oluşturur. Toplumun ya da bireyin gereksinimini karşılamaktan uzak bir eğitim programının başarılı olması beklenemez. Gereksinim çözümü, bize, geliştirilecek eğitim programının hedeflerini belirlemede yol gösterir. Bu aşamada, toplumun, bireyin ve konu alanının gereksinimlerinin önceden bilinmesi gerekir. Bireyin gereksinimleri ile toplumun gereksinimleri arasında bağ kurma ve

gereksinimi karşılama işlevini yüklenen eğitim programının başarılı olabilmesi, programın hedefleri ile konu alanları arasında, gereksinimler doğrultusunda bağ kurulmasıyla olasıdır.

Yeterlik, bir meslek elemanının işi ile ilgili rollerini oynayabilme, görevini yerine getirebilme gücüdür. İnsanın bir görevde yeterlik sahibi olabilmesi için gerekli bilgi, beceri ve tutumları istenilen düzeyde kazanmış olması beklenir. Yeterlik tanımının kapsadığı iki boyuttan birincisi, oynanacak rolün özelliklerinin belirlenmesi, ikincisi, bu rolü oynayabilmek için gerekli bilgi, beceri ve tutumların açıklanmasıdır (Taymaz: 1992:25). Diğer bir tanıma göre yeterlik kavramı, belli bir yer ve zaman belirtir. Yeterlik, kişinin çevredeki belli bir yerde, belirli bir işi, gerekli olduğu zamanda yapabilmesidir. Yapılan işin niteliği, yani ne kalitede yapıldığı ya da yapılacağı da en az işin yapılabilmesi kadar önemlidir.

Yeterliğe dayalı personel yetiştirme programı, aşağıdaki işlemlerle hazırlanabilir ve uygulanabilir (Bursalıoğlu 1975:21).

1. Yeterlik gereksiniminin belirlenmesi;
2. Yeterliklerin belirlenmesi;
3. Her yeterliğin niteliği ve etkinlik düzeyinin kararlaştırılması;
4. Yeterlik kazanma yollarının belirlenmesi;
5. Yeterlik kazanma derecelerinin değerlendirilmesi;
6. Yeterliklerin kazanma yollarının ve değerlendirme dizgelerinin (sistemlerinin) geçerliklerinin araştırılması.

Yeterlik gereksinimlerinin belirlenebilmesi için, öncelikle meslek ve iş analizlerinin yapılması gerekir. Alana giren işler belirlendikten sonra, işlemler ve işlem basamakları belirlenir. İşlemlerin yapılabilmesi için gerekli bilgi, beceri ve tutumlar sıralanır. Demirel (1997:107), iş (meslek) çözümleme sürecini şu biçimde basamaklandırmaktadır:

- İşin/mesleğin belirlenmesi;
- İşe/mesleğe ilişkin kaynakların gözden geçirilmesi;
- İş ve işlem basamaklarının taslak listelerinin hazırlanması;
- İş ve işlem basamaklarının taslak listelerinin gözden geçirilmesi;
- Araştırmada kullanılacak aracın belirlenmesi;
- İşte/meslekte çalışanların belirlenmesi;
- Örneklem planı geliştirme ve tasarım analizinin yapılması;
- Aracın uygulanması;
- Bilgilerin incelenmesi ve değerlendirilmesi;
- İş envanterinin çıkarılması, düzenlenmesi;
- Yapılan çalışmaların rapor haline getirilmesi ve program geliştirme sürecinde değerlendirilmesi.

Eğitim gereksinimini belirlemede en sık kullanılan yollardan biri de anket uygulamasıdır. Anket, belirli bir amaca yönelik bilgi toplamak üzere, ilgili ve belli kişilere yöneltilecek soru listesini kapsayan veri toplama aracıdır. Anketler, bir konuda kişilerin ne bildiklerini ya da hangi düzeyde bildiklerini, bildiklerinin doğru olup olmadığını belirlemekten çok, bir konu veya sorun hakkında bildiklerini, kanılarını, inançlarını, tepkilerini, gereksinimlerini, dileklerini belirlemek üzere hazırlanır ve uygulanır. Anketler, diğer veri toplama araçlarına göre daha az masraflıdır ve elde edilen bilgi daha kolay çözümlenir

Yukarıda yapılan açıklamalar ışığında oluşturulan anketlerin geliştirilme aşamalarını şu biçimde sıralamak olasıdır.

1. Önbüro personelinin işbaşında gereksinim duyduğu yabancı dil becerilerinin ve buna bağlı olarak, deney grubunda uygulanacak programın hedeflerinin belirlenebilmesi amacıyla, TUREM'i önceki yıllarda bitirmiş ve halen turistik işletmelerde önbüro elemanı olarak görev yapan kişilerin, yabancı dil

düzeylerini, kendilerinde eksik gördükleri becerileri ve önbüro görevi sırasında hangi becerilere gereksinim duyduklarını belirlemeye yönelik anketin ön çalışması, Turizm Bakanlığı ile Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası arasında imzalanan "İkraz Anlaşması" çerçevesinde, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından yürütülmekte olan "Otelcilik, İkram ve Turizm Eğitimi" Projesi kapsamında yayınlanan "Önbüro Öğretmen El Kitabı"ndaki hedeflerin çözülmesi yanında, bu konuda daha önce hazırlanmış ve uygulanmış anketlerin incelenmesiyle ve önbüro alanındaki literatürün incelenmesi ve çözülmesi sonucunda oluşturulmuş, geliştirilen anket hakkında değişik üniversitelerde ve turizm alanında görevli yeterli sayıda uzman kanısına başvurulduktan ve gereken düzeltmeler yapıldıktan sonra son şekli verilmiştir (Ek-1).

2. TUREM mezunu olup, halen turistik işletmelerde önbüro görevlisi olarak çalışanların, çalıştıkları yerdeki önbüro yöneticilerine (Ek-2) ve bu işletmelerde tatilini geçiren yabancı turistlere (Ek-3) uygulanmak amacıyla, birinci maddede sözü edilen anketin iki ayrı paralel formu hazırlanmıştır.

3. Geliştirilen anketler, 1996 turizm sezonunda, İzmir, Çeşme, Kuşadası ve Didim gibi, Alman ya da Almancanın konuşulduğu ülkelerden gelen turistlerin tatillerini geçirdiği toplam 11 otelde, TUREM'i bitirmiş 16 önbüro görevlisine, 11 önbüro yöneticisine ve 64 turiste uygulanmıştır.

Uygulama sonucu elde edilen veriler, uygun istatistiksel teknikler kullanılarak tablo haline getirilmiş ve açıklanmıştır.

Tablo II.2

**Otelde Konaklayan Yabancı Turistlerin Önbüroda Görevli Personelin Duyulanı Anlama
Yeterlikleri Hakkındaki Görüşleri**

	Her Zaman		Sık Sık		Ara Sıra		Nadiren		Hiçbir Zaman	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Önbüro Görevlileriyle konuştuğunuzda sizi anlamakta güçlük çekiyorlar mı?	-	-	16	25.0	24	37.5	20	31.3	4	6.2

Tablo II.2'de görüldüğü gibi, tatilini ülkemizde geçiren yabancı turistlere "Önbüro görevlileriyle konuştuğunuzda sizi anlamakta güçlük çekiyorlar mı?" sorusu yöneltildiğinde, deneklerin %25'i önbüro görevlilerinin kendilerini anlamakta "sık sık" güçlükle karşılaştığını ifade ederken; %37.5'i "ara sıra" sorunla karşılaştıklarını; %31.3'ü nadiren sorun çıktığını; %6.2'si ise hiçbir sorun çıkmadığını ifade etmiştir.

TABLO II.3

**Önbüro Yöneticilerine ve Görevlilerine Göre Önbüro Görevlilerinin Sahip Olması
Gerekli Dil Becerileri**

	Çok Gerekli		Gerekli		Az Gerekli		Gerekli Değil	
	Yönetici	Personel	Yönetici	Personel	Yönetici	Personel	Yönetici	Personel
	n	%	n	%	n	%	n	%
Duyulanı Anlama	9	81.8	13	86.7	2	18.2	2	13.3
Konuşma Becerisi	5	45.4	2	13.3	6	54.6	13	86.7
Okunanı Anlama	2	18.2	-	-	1	9.0	-	-
Yazma Becerisi	2	18.2	-	-	1	9.0	-	-

Önbüroda görevli personele, "Şu anda bulunduğunuz görevde aşağıdaki yabancı dil becerilerinden hangisi/hangileri önemlidir?" sorusu yöneltildiğinde ve önem sırasına göre numara vermeleri istendiğinde, deneklerin %86.7'si Duyulanı

Anlama Becerisi'nin "çok gerekli" olduğunu belirtirken; %13.3'ü "gerekli" bulunduğunu ifade etmiştir.

Önbüroda görevli hiçbir denek, Duyulanı Anlama Becerisi'nin "az gerekli" ya da "gereksiz" olduğu yönünde görüş belirtmemiştir. Aynı soru özel yöneticilerine, "Önbüro görevlilerinin aşağıdaki dil becerilerinden hangisine/hangilerine sahip olmasını gerekli (önemli) buluyorsunuz?" biçiminde yöneltildiğinde, yöneticilerin %81.1'i Duyulanı Anlama Becerisi'nin "çok gerekli" olduğunu ifade ederken, %54.6'sı "gerekli" olduğunu belirtmiştir. Yöneticiler de aynı önbüro görevlileri gibi, Duyulanı Anlama Becerisi'nin "az gerekli" ya da "gereksiz" olduğu yönde görüş belirtmemişlerdir. Hem yöneticiler hem de görevli personel içinde Duyulanı Anlama Becerisi'nin "çok gerekli" ve "gerekli" olduğu yönünde görüş belirtenlerin oranı %100'dür. Bu da Duyulanı Anlama Becerisi'nin gerekliliği yönündeki görüşlerin paralelliğini ortaya koymaktadır.

Konuşma Becerisi konusunda da tıpkı Duyulanı Anlama Becerisi'nde olduğu gibi birbirine oldukça yakın görüşler vardır. Önbüroda görevli personelin %13.3'ü Konuşma Becerisini "çok gerekli" bulurken; %86.7'si bu becerinin gerekli olduğu yönünde görüş belirtmiştir. Konuşma Becerisi'nin "az gerekli" ya da "gereksiz" olduğu yönünde görüş açıklayan çıkmamıştır. Önbüro yöneticilerinin yanıtlarına bakıldığında, deneklerin %45.4'ü Konuşma Becerisini "çok gerekli" bulurken; %54.6'sı "gerekli" olduğu yönünde görüş belirtmiştir. Yöneticiler arasında da bu becerinin "az gerekli" ya da "gereksiz" olduğu yönünde görüş çıkmamıştır.

Okunanı Anlama Becerisi'nin gerekliliğiyle ilgili maddeye, "çok gerekli" diyen önbüro yöneticilerinin oranı %18.2; "gerekli" diyenlerin oranı %9.0 iken %72.3'ü bu beceriyi "az gerekli" bulmaktadır. Önbüro görevlilerinin tamamı Okunanı Anlama Becerisini "çok gerekli" ya da "gerekli" bulmadığını açıklarken %13.3'ü "az gerekli"; %86.7'si "gerekli" olmadığı kanısındadır.

Yazma Becerisi'nin gerekliliği konusunda düşünceci sorulan önbüro görevlilerinin %13.3'ü bu beceriyi "az gerekli; %86.7'si "gereksiz" bulurken, önbüro yöneticilerinin %72.3'ü "gereksiz" olduğu kanısındadır. Yazma Becerisi'ni "çok gerekli" bulan önbüro yöneticilerinin oranı %18.2; "gerekli" bulanların oranı ise %9.0'dur.

Tablo II.3'deki verilerin çözümlenmesiyle elde edilen bulgulara göre, Duyulanı Anlama ve Konuşma Becerisi'nin, önbüro görevlilerinin sahip olması gerekli (zorunlu) dil becerileri olduğunu söylemek olasıdır. Ayrıca, Okunanı Anlama Becersi de, ilk iki beceri düzeyinde olmasa da, önbüro görevinde gerekli görülen bir beceri olarak dikkati çekmektedir.



Tablo II.4

**Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere
Göre Önbüro Görevinin Gerekli olduğu Duyulmuş Anlama Düzeyi**

Çok Gerekli			Gerekli						Az Gerekli						Gerekli Değil									
T			Y		P		T		Y		P		T		Y		P		T		Y		P	
n	%		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	-		2	18.2	6	40.0	8	15.4	2	18.2	4	26.7	20	38.4	5	45.4	8	13.3	2	18.2	3	20.0		
2	12	21.4	3	33.3	5	35.7	28	50.0	6	66.7	9	64.3	12	21.4	-	-	-	-	4	7.2	-	-	-	-
3	12	25.0	8	88.9	11	68.8	36	75.0	1	11.1	4	25.0	-	-	-	-	1	6.2	-	-	-	-	-	-
4	-		1	14.2	1	7.1	20	41.0	3	42.9	6	42.9	16	33.4	3	42.9	7	50.0	12	25.0	-	-	-	-

Önermeler:

1. Tüm ayrıntıları anlamayı;
2. Yalnızca görevimle ilgili konuşmaları anlamayı;
3. Asıl iletiyi (mesajı) anlamayı;
4. Gündelik konuşmaları anlamayı seçenekleri

Önbüroda görevli personele, "Göreviniz gereği yabancı turistleri ya da telefondaki konuşmaları dinlerken neyi anlamanız gerekiyor?" sorusu yöneltilmiş ve seçenekler olarak da 1. "Tüm ayrıntıları anlamayı"; 2. "Yalnızca görevimle ilgili konuşmaları anlamayı"; 3. "Asıl iletiyi (mesajı) anlamayı"; 4. "Gündelik konuşmaları anlamayı" seçenekleri verilmiştir. Tablo II.4'de de görüldüğü gibi, önbüro görevlilerinin %40'ı, tüm ayrıntıları anlamayı "çok önemli" bulmuşlardır. Aynı soru, "Sizce önbüro görevlilerinin, görevleri gereği yabancı turistleri ya da telefon konuşmalarını dinlerken neyi anlaması gerekiyor?" biçiminde otel yöneticilerine ve otelde konaklayan yabancı turistlere yöneltildiğinde, tüm ayrıntıları anlama seçeneği, yöneticilerde %18.2 iken, yabancı turistler bu düzeyde bir anlamayı gerekli görmediklerini ifade etmişlerdir. Tüm ayrıntıları anlamayı "gerekli" bulan önbüro görevlilerinin oranı %26.7 iken; bu oran otel yöneticilerinde %18.2'ye; yabancı turistlerde ise % 15.4'e düşmektedir. Duyulanı Anlama Becerisi söz konusu edildiğinde, tüm ayrıntıları anlama, önbüro görevlilerinin %13.3'ü tarafından "az gerekli" ve %20'si tarafından "gereksiz" olarak düşünülürken, bu oran otel yöneticilerinde, "az gerekli" için % 45.4 ve "gerekli değil" için 18.2'dir. Yabancı turistlerin büyük bir çoğunluğu bu seçeneği %38.4 oranında "az gerekli"; %46.2 oarınında "gereksiz" biçiminde yanıtlamışlardır. Başka bir ifadeyle, konuşmaların tüm ayrıntılarını anlamayı ,turistlerin %84.6'sı gerekli görmediklerini açıklamışlardır. 2. seçenek olan , önbüro görevlilerinin "Yalnızca görevleriyle ilgili konuşmaları anlamaları" seçeneğini "çok gerekli" bulan turistlerin oranı %21.4 ; bu düzeyi "gerekli" bulanların oranı %50 iken, bu oran yöneticilerde "çok gerekli" seçeneği için %33.3'e ve "gerekli" seçeneği için %66.7'ye; önbüro görevlilerinde ise "çok gerekli" seçeneği için %35.7'ye, "gerekli" seçeneği için %64.3'e yükselmektedir. Görevleriyle ilgili konuşmaları anlamaları, önbüro görevlileri ve yöneticiler tarafından "az gerekli" ya da "gereksiz" görülmezken, yabancı turistlerin %21.4'ü tarafından "az gerekli"; %7.2'si tarafından "gereksiz" bulunmuştur. Deneklerin 1. ve 2. maddelere verdikleri yanıtlara bakarak, turistlerin

beklentilerinin otel yöneticilerinden ve önbüro görevlilerinden farklı olduğu sonucuna varabiliriz.

3. seçenekteki "Asıl iletiyi (mesajı) anlama" önermesini "çok gerekli" bulan turistlerin oranı%25, "gerekli" bulan turistlerin oranı %75 iken, bu oran yöneticilerde, "çok gerekli" seçeneği için %88.9 ve "gerekli" seçeneği için %11.1'dir. Önbüro görevlileri de bu önermeyi %68.8 oranında "çok gerekli"; %25 oranında "gerekli" bulduklarını açıklamışlardır. "Az gerekli" ve "gereksiz" seçenekleri turistler ve yöneticiler tarafından boş bırakılırken; yani "az gerekli" ya da "gereksiz" olduğu düşünülmezken, önbüro görevlilerinin %6.2'si tarafından "az gerekli" görülmektedir.

4. önermede yer alan, önbüro görevlilerinin gündelik konuşmaları anlamaları seçeneğini yabancı turistler çok gerekli bulmazken, "gerekli" diyenlerin oranı %41.0'dir. Aynı seçeneğe yöneticiler %14.2 oranında "çok gerekli" ve %42.9 oranında "gerekli" derken; önbüro görevlileri %7.1 oranında çok gerekli ve %42.9 oranında "gerekli" yanıtını vermişlerdir. Yabancı turistlerin yarıdan fazlası (%58.4), önbüro görevlilerinin gündelik konuşmaları anlamalarını ya az gerekli ya da gereksiz bulduklarını ifadederken, bu oran yöneticiler için %42.9 ve personel için %50.0'dir.

Yapılan çözümlemelerin de gösterdiği gibi, yabancı turistler, önbüro görevlileri ve yöneticiler, önbüroda görevli personelin duyulanı anlama düzeyinin öncelikle asıl iletiyi (mesajı) anlama; yani sorduklarının ya da söylediklerinin anlaşılmasının yanında görevleriyle ilgili olabilecek konularda da söylenenleri anlaması gerektiği kanısındadır.

Önbüroda görevli personele, "Görevinizi yerine getirirken, aşağıdakileri anlamakta ne derece güçlük çekiyorsunuz?" sorusu yöneltildiğinde ve seçenekler de 1. "Ayrıntıları anlamakta"; 2. "Görevimle ilgili konuşmaları anlamakta"; 3. "Asıl iletiyi (mesajı) anlamakta" ve 4. "Gündelik konuşmaları anlamakta" biçiminde verildiğinde, denekler %28.6 oranında ayrıntıları anlamakta "sık sık" sorunla karşılaştıklarını ifade ederken %42.8'i "ara sıra" sorunla karşılaştığını belirtmiştir. Deneklerin %28.6'sı ise "hiçbir zaman" sorunla karşılaşmadığını açıklamıştır. Aynı soru, "Sizce önbüro görevlileri görevlerini yerine getirirken aşağıdakileri anlamakta ne derece güçlük çekiyor ?" biçiminde, turistlere ve yöneticilere yöneltildiğinde ise farkı sonuçlar elde edilmiştir. Yöneticiler önbüro görevlilerinin, yabancı turistlerin konuşmalarını dinlerken ayrıntıları anlamada %60.0 oranında "çok sık" ve %10.0 oranında "sık sık" güçlükle karşılaştığını ifade ederken, turistler, toplam %76.9 oranında "çok sık" ve "sık sık" seçeneklerini işaretlemişlerdir. Turistlerin ve yöneticilerin verdiği yanıtlardan yola çıkarak, önbüro görevlilerinin ayrıntıları anlamakta sorunla karşılaştığını söyleyebiliriz. Aslında turistlerin böyle bir beklenti içinde olmadıkları, Tablo II.4'de görülmektedir. Turistlerin yalnızca %15.4'ü önbüro görevlilerinin tüm ayrıntıları anlaması beklentisi içinde olduğunu ortaya koymaktadır.

İkinci önermede yer alan "Görevle ilgili konuşmaları anlamakta" "sık sık" güçlük çektiğini belirten önbüro görevlilerinin oranı %26.7'dir. Ara sıra güçlükle karşılaştığını ifade eden %33.3 önbüro görevlisiyle birlikte bu oranın %60'a yükseldiği görülmektedir. Yöneticiler de %22.2 oranında önbüro görevlilerinin "sık sık" güçlükle karşılaştığı kanısında olduğunu ortaya koymuştur. Bu oran, önbüro görevlilerinin görevleriyle ilgili konuları dinlerken %77.8 oranında "ara sıra" güçlük çektiğini ifade eden yöneticilerle birlikte %100'e yükselmektedir. Turistler de ikinci önem sırasında gördükleri, önbüro görevlilerinin görevleriyle ilgili konulardaki konuşmaları dinlerken %33.3 oranında "çok sık" ve "sık sık" güçlükle

karşılaştıklarını ifade etmişlerdir. "Ara sıra" güçlkle karşılaştıklarını gözledikleri önbüro görevlilerinin oranıyla ((%60.0) birlikte bu oran %93.3'ü bulmaktadır.

Üçüncü önermede yer alan "Asıl iletiyi (mesajı) anlama" turistlerin en yüksek beklentilerinin olduğu önerme olmasına rağmen, %7.2'si, önbüro görevlilerinin asıl iletiyi anlamada "çok sık", %28.6'sı "sık sık" ve %64.2'si ise "ara sıra" güçlük çektiğini gözlediğini ifade etmektedir. Önbüro görevlileri ise, asıl iletiyi anlamada %13.3 oranında "çok sık"; %53.3 oranında "ara sıra" güçlkle karşılaştığını ifade ederken, yöneticilerin tamamı (%100'ü) önbüro görevlilerinin yalnızca "ara sıra" sorunla karşılaştığını düşünmektedir.

Dördüncü seçenekteki "Gündelik konuşmaları anlama" önermesin de, turistlerin %41.0 ; yöneticilerin %57.1 ve personelin %50.0 oranlarında "çok gerekli" bulduğu bir duyulanı anlama düzey iken, turistler, önbüro görevlilerinin bu düzeyde %80.0 oranında "çok sık" güçlkle karşılaştığını ifade etmiştir. Bu oran personelde %13.3 iken yöneticiler bir önceki önermede olduğu gibi, önbüro görevlilerinin "çok sık "ya da "sık sık" herhangi bir sorunla karşılaşmadan gündelik konuşmaları anladığı kanısındadır. Yöneticilerin tamamının, önbüro görevlilerinin gündelik konuşmaları anlamada "ara sıra" sorunla karşılaştığını ifade etmesi ilginçtir.

Yukarıda yapılan çözümlemelerin ışığında, turistlerin, önbüroda görevli personelin öncelikle gündelik konuşmaları ve ayrıntıları anlamakta güçlük çektiği kanısında olduğunu söylemek olasıdır; ancak bu yeterlikler turistlerin öncelikli beklentileri arasında ağırlıklı bir öneme sahip değildir. Tablo II.4'ün çözümlenmesinden de görüldüğü gibi, turistler, önbüro görevlilerinin özellikle sorduklarını ya da söylediklerini ve görevleriyle ilgili konuşmaları anlamasını beklemektedir.

Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevinin Gerekirdiği Yabancı Dil Konuşma Düzeyi

1 olarak ifade edebilmeyi;
sorabilmeyi, konuşabilmeyi;
verebilmeyi;
bilmeyi.

1. Gündelik konuşmalarda soru sorabilmeyi;

1. Gündelik konuşmalarda soru sorabilmeyi;
2. Gündelik konuşmalarda kendimi sözel olarak ifade edebilmeyi" ;
3. Önbüro göreviyle ilgili konularda soru sorabilmeyi , konuşabilmeyi;
4. Misafirin gerek duyduğu her türlü bilgiyi verebilmeyi;
5. Her konuda tartışabilmeyi ve akıcı konuşabilmeyi.

Önbüro görevlilerine "Göreviniz hangi düzeyde yabancı dil konuşma becerisi gerektiriyor?" sorusu yöneltildiğinde ve 1. "Gündelik konuşmalarda soru sorabilmeyi"; 2. "Gündelik konuşmalarda kendimi sözel olarak ifade edebilmeyi" ; 3. "Önbüro göreviyle ilgili konularda soru sorabilmeyi , konuşabilmeyi"; 4. "Misafirin gerek duyduğu her türlü bilgiyi verebilmeyi"; 5. "Her konuda tartışabilmeyi ve akıcı konuşabilmeyi" seçenekleri verildiğinde , önbüro görevlileri, gündelik konularda soru sorabilecek düzeyde konuşma becerisinin %20.0 oranında "çok gerekli" ve %20.0 oranında "gerekli" olduğunu ifade etmiştir. Başka bir ifadeyle, önbüro görevlilerinin %40.0'ı bu düzeyde konuşmanın "çok gerekli" ya da "gerekli" olduğu kanısındadır.

Gündelik konularda soru sorabilecek düzeyde konuşma becerisine sahip olmanın "az gerekli" olduğunu düşünen önbüro görevlilerinin oranı % 60.0'dır. Önbüro görevlilerinin aksine, yabancı turistler ve önbüro yöneticileri gündelik konularda soru sorabilecek düzeyde konuşmanın daha gerekli olduğunu ifade etmişlerdir. Turistler bu düzeyde konuşmanın %50.0 oranında "gerekli" olduğu kanısındayken, otel yöneticileri %37.5 oranında "çok gerekli" ve 37.5 oranında "gerekli" olduğunu ifade etmişlerdir. Turistler gündelik konularda soru sorabilecek düzeyde konuşma becerisinin %28.6 oranında "az gerekli" ve %14.3 oranında "gereksiz" olduğu yönünde görüş açıklarken, önbüro yöneticilerinin %25'i "az gerekli" olduğunu düşünmektedir.

İkinci önerme olan "Gündelik konuşmalarda kendini sözel olarak ifade edebilme" becerisinin önbüro görevi için "çok gerekli" olduğu kanısında olan turistlerin oranı %14.3;"gerekli" olduğunu düşünenlerin oranı %50.0'dir. Yöneticiler de bu düzeyde konuşmanın "gerekli" olduğu kanısındadır. Yöneticilerin %25.0'i bu düzeyde konuşanın "çok gerekli" olduğu kanısındayken; %50.0'si "gerekli" olduğunu belirtmiştir. Önbüro görevlilerinin yarısı; yani %50.0'si kendini gündelik konuşmalarda sözel olarak ifade etmenin gerekliliğini açıklarken %50.0'si "az gerekli" olduğunu düşünmektedir.

Üçüncü önerme olan, "Önbüro göreviyle ilgili soru sorabilme, konuşabilme" becerisinin önbüro görevi için "çok gerekli" olduğunu ifade eden önbüro görevlilerinin oranı %66.7'dir. Bu oran, bu düzeyde konuşmanın "gerekli" olduğunu düşünenlerin oranıyla (%33.3) birlikte %100.0'ü bulmaktadır. Benzer bir yaklaşım yöneticiler için de geçerlidir. Yöneticilerin %55.6'sı önbüro göreviyle ilgili konularda soru sorabilmeyi, konuşabilmeyi "çok gerekli" bir düzey olarak açıkarken, %44.4'ü "gerekli" bulunduğunu belirtmekte; yani yöneticilerin tamamı bu becerinin ya "çok gerekli" ya da "gerekli" olduğunu düşünmektedir. Turistler de bu düzeyin %7.2 oranında "çok gerekli" ve %71.4 oranında "gerekli" olduğunu belirtmiştir.

Yukarıda yapılan çözümler doğrultusunda üçüncü önermede yer alan, "Önbüro göreviyle ilgili konularda soru sorabilme, konuşabilme" düzeyi, yönetici ve personelin %100.0 oranında ; turistlerin de %78.6'sının "gerekli bulunduğunu açıkladığı bir yeterlidir. İkinci önermedeki "Gündelik konuşmalarda kendini sözel olarak ifade edebilme" becerisi, personelin %50.0; turistlerin %64.3 ve yöneticilerin %75.0 ile "çok gerekli" ya da "gerekli" bulunduğunu açıkladığı, ikinci önem sırasında yer alan beceridir.

TABLO II.7

Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin Yabancı Dili Konuşma Düzeyi

	Çok Sık						Sık Sık						Ara Sıra						Hiçbir Zaman					
	Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönet.		Person.	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	-	-	-	-	5	33.3	12	23.0	3	42.9	3	20.0	40	77.0	4	57.1	7	46.7	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	4	26.7	8	13.3	4	44.4	4	26.7	52	87.0	5	55.6	7	46.6	-	-	-	-	-	-
3	4	7.1	2	18.2	6	46.2	12	21.4	2	18.2	5	38.4	40	71.5	7	63.6	2	15.4	-	-	-	-	-	-
4	4	7.7	1	14.3	4	26.7	12	23.0	1	14.3	5	33.3	20	38.5	4	57.1	5	33.3	16	30.8	1	14.3	1	6.7
5	-	-	-	-	3	20.0	4	7.7	2	33.3	2	13.4	8	15.4	-	-	5	33.3	40	76.9	4	66.7	5	33.3

Önermeler:

1. Gündelik konuşmalarda soru sorabilme;
2. Gündelik konuşmalarda kendini sözel olarak ifade edebilme;
3. Önbüro göreviyle ilgili konularda soru sorabilme, konuşabilme;
4. Misafirin gerek duyduğu her türlü bilgiyi verebilme;
5. Her konuda tartışabilme, akıcı konuşabilme.

Tablo II.7'de de görüldüğü gibi, önbüro görevlilerine "Sizce yabancı dil düzeyini konuşurken aşağıdakilerden hangisini karşılıyor?" sorusu yöneltildiğinde ve 1. "Gündelik konuşmalarda soru sorabilme"; 2. "Gündelik konuşmalarda kendini sözel olarak ifade edebilme"; 3. "Önbüro göreviyle ilgili konularda soru sorabilme, konuşabilme"; 4. "Misafirin gerek duyduğu her türlü bilgiyi verebilme"; 5. "Her konuda tartışabilme, akıcı konuşabilme" seçenekleri verildiğinde, "gündelik konularda soru sorabilme" önermesine deneklerin %33.3'ü "çok sık"; %20.0'si "sık sık" yanıtını vermiştir; diğer bir deyişle, önbüro görevlilerinin %53.3'ünün kendini "çok sık" ya da "sık sık" gündelik konularda soru sorabilecek düzeyde gördüğünü ifade etmiştir. Personelin %46.7'si ise bu yeterliği "ara sıra" gösterebildiğini açıklamıştır. Oysa aynı soru, önbüro yöneticilerine ve otelde konaklayan yabancı turistlere "Sizce önbüroda görevli personelin yabancı dil düzeyi aşağıdakilerden hangilerini karşılıyor?" şeklinde yöneltildiğinde ve seçenekler aynı bırakıldığında, turistler ve yöneticiler, önbüro görevlilerinin söz konusu beceriyi "çok sık" gösterdiği kanısında değildir ve turistlerin yalnızca %23.0'ü, yöneticilerinse %42.9'u "sık sık" yanıtını vermiştir.

Başka bir ifadeyle, turistlerin %77.0'si; yöneticilerin %57.1'i ve önbüroda görevli personelin %46.7'si bu becerinin "ara sıra" gösterildiği kanısındadır. Oysa Tablo II.6'da da görüldüğü gibi, turistlerin %57.1'i; yöneticilerin %75.0'i ve personelin %42.8'i gündelik konularda soru sorabilmenin gerekliliğini açıklamıştır.

İkinci önermedeki "Gündelik konuşmalarda kendini sözel olarak ifade edebilme" önermesine, önbüro görevlilerinin bu beceriyi "sık sık" gösterdiği kanısında olan turistlerin oranı %13.3'tür ve bu oran, aynı soruyu yanıtlayan önbüro personelinin yarısıdır ve %26.7 "çok sık" yanıtıyla birlikte %53.4'ü bulmaktadır.. Yöneticilerin verdiği "sık sık" yanıtının oranının %44.4 olması, önbüro görevlilerinin kendilerini değerlendirmede verdikleri ağırlık dikkate alınırsa, bir yanılgıyı yansıttığı izlenimi vermektedir. Turistlerin %87.0'si, önbüro

personelinin, ancak "ara sıra" gündelik konuşmalarda kendilerini sözel olarak ifade edebildiği kanısındayken, bu oran yöneticilerde %55.6 ve personelde %46.6'dır. Tablo II.6'da da görüldüğü gibi, önbüro görevlilerinin %50.0'si, turistlerin %64.3'ü ve yöneticilerin %75.0'i önbüroda çalışan personelin gündelik konuşmalarda kendini sözel olarak ifade edebilme yeterliğini ya "çok gerekli" ya da "gerekli" bulurken, personelin %46.6'sı; yöneticilerin %55.6'sı ve turistlerin %87.0'si, bu yeterliğin önbüro görevlilerince ancak "ara sıra" gösterilebildiğini ifade etmişlerdir.

Üçüncü önerme olan, "Önbüro göreviyle ilgili soru sorabilme ve konuşabilme" önermesine, personel %46.2 oranında "çok sık" ve %38.4 oranında "sık sık" yanıtını verirken, bu oran yöneticilerde %18.2 "çok sık" ve %18.2 "sık sık"; yani %36.4'e; turistlerde ise %7.1 "çok sık" ve %21.4 "sık sık" yanıtı ile %28.5'e düşmektedir. Oysa bu önermenin işaret ettiği yeterlik düzeyi, Tablo II.6'da da görüldüğü gibi, konuşma düzeyi olarak, turistlerin, yöneticilerin ve personelin en gerekli gördüğü düzeye işaret etmektedir. Turistlerin %71.5'i, önbüro görevlilerinin ancak "ara sıra" görevleriyle ilgili konularda soru sorabildiği, konuşabildiği kanısındadır ki, bu düzey, beklentilerinin oldukça altındadır.

Dördüncü önermede yer alan "Her konuda tartışabilecek, akıcı konuşabilecek düzeyde konuşma becerisine sahip olma", gerek önbüro görevlilerinin kendilerini, gerekse turistlerin ve yöneticilerin önbüro görevlilerini değerlendirmesinde, en yetersiz görülen alan olarak dikkati çekmektedir. Turistlerin %15.4'ü önbüro görevlilerinin bu yeterliği "ara sıra" gösterebildiği görüşünderken, %76.9'u önbüro personelinin "hiçbir zaman" akıcı konuşamadığı, her konuda konuşabilecek düzeyde olamadığı kanısındadır. Bu oran yöneticilerde %66.7'dir. Önbüro görevlilerinin de %33.3'ü; yani üçte bir bu düzeyde olmadıklarını ifade etmektedir.

Tablo II.7'de yer alan verilerin çözümlenmesiyle görüldüğü gibi, önbüro görevlileri, her konuda tartışabilecek, akıcı konuşabilecek düzeyde bir konuşma

yeterliğine sahip değildir. Ancak turistlerin böyle bir beklentisi olmadığı da Tablo II. 6'daki verilerin çözümlenmesi sonucunda ortaya konmuştur. Turistlerin öncelikli beklentileri arasında yer alan "Önbüro göreviyle ilgili konularda konuşabilmek"; "Gündelik konularda soru sorabilmek, kendini sözel olarak ifade edebilmek" önbüro görevlilerinin "ara sıra" gösterebildikleri yeterliklerdir.



Tablo II.8

**Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre
Önbüro Görevlilerinin Yabancı Dille Konuşurken Eksikleri**

	Çok Sık				Sık Sık				Ara Sıra				Hiçbir Zaman											
	Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönet.		Person.							
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%						
1	-	-	2	18.2	-	-	16	36.4	2	18.2	3	21.4	24	54.5	7	63.6	9	64.3	4	9.1	-	-	2	14.3
2	-	-	2	18.2	-	-	28	50.0	5	45.5	3	21.4	16	28.6	4	36.3	8	57.2	12	21.4	-	-	3	21.4
3	4	7.7	2	18.2	-	-	24	46.1	3	27.3	2	14.3	25	38.5	5	45.5	10	71.4	4	7.7	1	9.0	2	14.3
4	8	14.3	2	20.0	2	15.4	32	57.1	6	60.0	4	30.7	12	21.4	2	20.0	5	38.5	4	7.2	-	-	2	15.4
5	-	-	2	20.0	-	-	36	69.3	2	20.0	2	16.7	12	23.0	6	60.0	6	50.0	4	7.7	-	-	4	33.3
6	12	21.4	-	-	-	-	8	14.3	-	-	1	14.2	4	7.4	2	100.0	3	42.9	32	57.2	-	-	3	42.9

Örnekler:

1. Söyleniş hataları yapıyorum;
2. Konuşma sırasında tutuğum, duraklayarak konuşuyorum;
3. Sözcükleri yerinde kullanamadığım oluyor;
4. Yeterli sayıda sözcük bilmiyorum;
5. Doğru tümce kuramıyorum;
6. Hiçbir eksik hissetmiyorum.

Tablo II.8'de de görüldüğü gibi, önbüroda görevli personele, "Yabancı dille konuşurken ne gib eksiklikler hissediyorsunuz?" sorusu yöneldiğinde ve seçenekler olarak da 1."Söyleniş hataları yapıyorum"; 2. "Konuşma sırasında tutuğum, duraklayarak konuşuyorum"; 3. "Sözcükleri yerinde kullanamadığım oluyor"; 4. Yeterli sayıda sözcük bilmiyorum"; 5. "Doğru tümce kuramıyorum"; "6. "Hiçbir eksik hissetmiyorum" önermeleri verildiğinde, deneklerin %21.4'ü "sık sık", %64.3'ü "ara sıra" söyleniş hatası yaptığını ifade etmiştir. Aynı soru yöneticilere yöneltildiğinde, denekler, önbüro görevlilerinin %18.2 oranında "çok sık" ve %18.2 oranında "sık sık" söyleniş hatası yaptığını ifade etmişlerdir. Personelin "ara sıra" söyleniş hatası yaptığını açıklayan önbüro yöneticilerinin oranı %63.6'dır. Otelde konaklayan yabancı turistlerin ise %36.4'ü önbüro görevlilerinin konuşurken "sık sık" söyleniş hatası yaptığını gözlemlediğini açıklarken, %54.5'i "ara sıra" seçeneğini işaretlemiştir.

İkinci önermede yer alan "Konuşma sırasında tutukluk, duraklayarak konuşma" seçeneğine, önbüro görevlilerinin %21.4'ü "sık sık" ve %57.2'si "ara sıra" yanıtı verirken, bu oran yöneticilerde %18.2 "çok sık" ve %45.5 "sık sık" ve %36.3 "ara sıra" biçimindedir. Yöneticilerin %18.2'si , görevlilerin "sık sık" duraklayarak konuştuğu, konuşma sırasında tutuk olduğu kanısındayken, "hiçbir eksikleri yok" seçeneğine hiçbir yönetici katılmamıştır. Turistlerin yarısı (%50.0'si), önbüro görevlilerinin "sık sık" duraklayarak konuştuğu ve konuşma sırasında tutukluğu konusunda görüş birliği içindeyken, %28.6'sı "ara sıra" yanıtını vermiştir.

Üçüncü önermedeki "Sözcükleri yerinde kullanamama", önbüro görevlilerinin yalnızca %14.3'ü tarafından "sık sık" biçiminde yanıtlanırken, bu oran turistlerde %18.2 "çok sık" ve %27.3 "sık sık" (toplam %45.5), turistlerde ise %7.7 "çok sık" ve %46.1 "sık sık" biçimindedir. Yani turistlerin yarıdan fazlası, önbüro görevlilerinin sözcükleri yerinde kullanamadığı görüşündedir.

Yeterli sayıda sözcük bilmeme önermesine "sık sık" seçeneğini işaretleyen yabancı turistlerin oranı %14.3'tür. Bu oran "sık sık" seçeneğini işaretleyenlerle birlikte (%57.1) toplam %71.4'ü bulmaktadır. Yöneticilerin de %80.0'i önbüro görevlilerinin "çok sık" ya da "sık sık" yeterli sayıda sözcük bilmediğini ifade etmektedir. Bu oran önbüro görevlilerinde ise %46.1'dir. Yeterli sayıda sözcük bildiğini ifade eden önbüro görevlisi çıkmazken, deneklerin % 15.4' "çok sık" ve %30.7'si "sık sık" yeterli sayıda sözcük bilmediğini belirtmiştir.

Beşinci seçenekte yer alan, "Doğru tümce kuramama" önermesine, önbüro görevlilerinin %15.4'ü "çok sık" ve %30.7'si "sık sık" yanıtını vermiştir; yani önbüro görevlilerinin %46.1'i doğru tümce kurmada zorlandığını ifade ederken, "ara sıra" zorlandığını açıklayanların oranı %38.5'tir. Aynı önermeye yabancı turistler %14.3 oranında "çok sık" ve %57.1 oranında "sık sık" yanıtı vermişlerdir (toplam %71.4). Önbüro görevlilerinin doğru tümce kurmada "ara sıra" zorlandığını gözleyen yabancı turistlerin oranı ise %21.4'tür. Önbüro yöneticileri ise, önbüro görevlilerinin doğru tümce kurarken %69.3 oranında "sık sık" zorlandığını ifade ederken, %23.0 oranında "ara sıra" zorlandığını belirtmiştir. Önbüro yöneticilerinin, önbüro görevlilerinin "hiçbir zaman" doğru tümce kuramadığını ifade etmiş olmaları anlamlı olarak görülmektedir.

Altıncı seçenekte yer alan "Hiçbir eksik hissetmiyorum" önermesine, önbüro görevlilerinin ve yöneticilerinin hiçbirisi "çok sık" yanıtını vermezken, "sık sık" yanıtını veren önbüro görevlilerinin oranı %14.2'dir. Yöneticilerin tamamı ve önbüro görevlilerinin %42.9'u, önbüro görevlilerinin ancak "ara sıra" hiçbir eksikleri olmadığını ifade etmiştir. Yabancı turistlerin %57.2'si, önbüro görevlilerinin konuşurken "hiçbir zaman" eksiklik duymadığı kanısına katılmadığını belirtmiştir.

Yukarıda yapılan çözümlerler doğrultusunda, önbüro görevlilerinin konuşurken duyduğu en büyüken büyük güçlüğü, yeterli sayıda sözcük bilmeme olduğu konusunda üç gruptaki deneklerin birleştiği görülmektedir. Ayrıca doğru tümce kurmada zorlanmak, sözcükleri yerinde kullanamamak, konuşma sırasında duraklama, tutukluk da önemli eksiklikler olarak ortaya çıkmaktadır.



TABLO II.9

Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevinin Gerekthirdiği Okuma Alanları

	Çok Önemli						Önemli						Az Önemli						Önemli Değil					
	Turist n	%	Yönetici n	%	Personel n	%	Turist n	%	Yönetici n	%	Personel n	%	Turist n	%	Yönetici n	%	Personel n	%	Turist n	%	Yönetici n	%	Personel n	%
1	8	16.7	3	33.3	3	21.4	40	83.3	2	22.2	2	14.3	-	-	4	44.5	4	28.6	-	-	-	-	5	35.7
2	24	37.5	4	44.5	1	7.8	40	62.5	3	33.3	6	6.1	-	-	2	22.2	6	46.1	-	-	-	-	-	-
3	-	-	2	20.0	1	7.1	-	-	3	30.0	3	21.4	24	60.0	2	20.0	4	28.6	16	40.0	3	30.0	6	42.9
4	40	71.4	8	72.8	8	53.3	16	28.6	3	27.2	5	33.3	-	-	-	-	1	6.7	-	-	-	-	1	6.7
5	12	23.0	3	33.4	4	28.6	24	46.2	2	22.2	2	14.3	4	7.7	2	22.2	2	14.3	12	23.1	2	22.2	6	42.8
6	28	53.9	1	11.1	4	26.7	4	7.7	3	33.3	3	20.0	16	30.7	5	55.6	8	53.3	4	7.7	-	-	-	-
7	-	-	1	12.5	3	23.0	4	8.3	2	25.0	-	-	24	50.0	2	25.0	6	46.2	20	41.7	3	37.5	4	30.8

Önemler:

1. Rezervasyon mektubu okumayı;
2. Duyuru panosu yazmayı;
3. Mesleki her türlü yayını okumayı;
4. Mesaj okumayı;
5. Şikayet, dilek mektubu okumayı;
6. Teleks, faks okumayı;
7. Broşür, bülten okumayı.

Tablo II.9'da da görüldüğü gibi, önbüroda görevli personele, "Göreviniz yabancı dilde okumayı aşağıdakilerden hangileri için gerektiriyor?" sorusu yöneltildiğinde ve seçeneklerde 1. "Rezervasyon mektubu okumayı"; 2. "Duyuru panosu yazmayı"; 3. "Mesleki her türlü yayını okumayı"; 4. "Mesaj okumayı"; 5. "Şikayet, dilek mektubu okumayı"; 6. "Teleks, faks okumayı"; 7. "Broşür, bülten okumayı" önermeleri verildiğinde, önbüro görevlilerinin %21.4'ü rezervasyon mektubu okumanın "çok sık" ve "%14.3'ü "sık sık" gerektiğini ifade ederken, %28.6'sı "ara sıra" gerektiğini belirtmiştir. Diğer bir ifadeyle, personelin %35.7'si rezervasyon mektubu okumanın "çok sık" ve "sık sık" gerektiği görüşünderken, %35.7'si "hiçbir zaman" gerekmediği görüşündedir. Önbüro yöneticilerinin %33.3'ü bu önermeye "çok sık" ve %22.2'si "sık sık" yanıtını vermiştir. Yabancı turistler ise, bu yeterliğin önemli olduğu kanısındadır: Turistlerin %16.7'si rezervasyon mektubu okumanın "çok sık" ve %83.3'ü "sık sık" gerekli olduğu kanısındadır.

Önbüro görevlileri, ikinci önermede yer alan "Duyuru (informasyon) panosu okumanın %7.8 oranında "çok sık" ve %46.1 oranında "sık sık" gerekli olduğu görüşünderken, yöneticilerin %77.8'i "çok sık" ve "sık sık" seçeneklerini işaretlemiştir. Turistlerin %37.5'i duyuru panosunu okumanın "çok sık" ve %62.5'i "sık sık" gerekli olduğunu ifade etmişlerdir.

Üçüncü önermede yer alan "Mesleki her türlü yayını okuma" önermesi, gerek personel, gerekse turistler tarafından önemli görülmezken, yöneticilerin yarısı (%50.0'si) "çok gerekli" ve "gerekli" olduğu görüşündedir.

Dördüncü önermedeki "Mesaj okuma" gerek yabancı turistlerin, gerekse yöneticilerin en çok önem verdiği okuma alanı olarak dikkati çekmektedir. Bu yeterliği "çok gerekli" ve "gerekli" gören turistlerin ve yöneticilerin oranı %100'dür. Personel de mesajların okunmasının %86.6 oranında "çok gerekli" ve "gerekli" olduğu kanısındadır.

"Şikayet ve dilek mektuplarının okunması" yabancı turistlerin önem verdiği alanlardan biri olarak dikkati çekmektedir. Turistler, bu önermenin %23.0 oranında "çok gerekli" ve %46.2 oranında "gerekli" olduğunu ifade etmişlerdir. Yöneticiler de şikayet ve dilek mektuplarının okunmasının %55.6 oranında "çok gerekli" ve "gerekli" olduğu kanısındadır. Personelde bu oran düşmekle birlikte, yarıya yakını (%42.9'u) şikayet ve dilek mektuplarını okumanın gerekliliği konusunda görüş belirtmişlerdir.

Altıncı önerme olan "Teleks, faks okuma", turistler tarafından %61.6 oranında "çok gerekli" ya da "gerekli" görülürken, personelin %46.7'si bu görüşü paylaşmaktadır. Yöneticilerin ise %11.1'i teleks, faks okumayı "çok gerekli" bulurken, %33.3'ü "gerekli" bulduğunu ifade etmektedir.

Broşür, bülten vb. metinleri okuma, gerek turistler, gerekse personel tarafından gerekli bulunmazken, yöneticilerin %37.5'i tarafından "çok gerekli" ve "gerekli" görülmüştür.

Tablo II.9'da yer alan verilerin çözümlenmesi sonucunda da görüldüğü gibi, turistlerden gelen mesajlar, duyuru panosu ve şikayet dilek mektupları, yabancı turistlere göre, önbüro görevi gereği okunması gerekli yazılı metinlerdir. Önbüro görevlileri de bu konuda aynı görüşü paylaşmakla birlikte, görevlerinin teleks ve faks metinleri okumayı gerektirdiğini de ifade etmektedir.

TABLO II.10

Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevinin Gerekirdiği Okunanı Anlama Düzeyi

	Çok Önemli						Önemli						Az Önemli						Önemli Değil					
	Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	12	25.0	6	66.7	10	71.4	36	75.0	3	33.3	2	14.3	-	-	-	-	8	14.3	-	-	-	-	-	-
2	12	23.0	3	50.0	3	30.0	40	77.0	3	50.0	3	30.0	-	-	-	-	12	30.0	-	-	-	-	1	10.0
3	-	-	3	37.5	4	36.4	-	-	-	-	3	27.2	20	50.0	4	50.0	16	36.4	20	50.0	1	12.5	-	-

Önergeler:

1. Asıl iletiyi (mesajı) anlama;
2. Metin hakkında genel bir fikir sahibi olma
3. Tüm ayrıntıları anlama.

Tablo II.10'da da görüldüğü gibi, deneklere görevlerinin Tablo II.9'da sıralanan türdeki metinleri okurken nasıl bir anlama gerektirdiği sorusu yöneltildiğinde ve seçenekler olarak da 1. "Asıl iletiyi (mesajı) anlama"; 2. "Metin hakkında genel bir fikir sahibi olma" ve 3. "Tüm ayrıntıları anlama" önermeleri verildiğinde, yabancı turistlerin ve otel yöneticilerinin tamamı, "Asıl iletiyi anlama"nın "çok önemli" ve "önemli" olduğunu ifade etmişlerdir. Önbüro görevlilerinin %85.7'si de bu düzeyde okunanı anlamının gerekliliği konusunda fikir birliği içinde olduğunu ortaya koymaktadır.

İkinci seçenekteki "Metin hakkında genel bir fikir sahibi olma" düzeyi de gerek yöneticilerin gerekse turistlerin tamamı, önbüro görevlilerinin ise %60.0'ı tarafından "çok önemli" ve "önemli" görülmektedir.

Üçüncü seçenekteki "Tüm ayrıntıları anlama", düzeyi, yabancı turistler tarafından önemli görülmezken, yöneticilerin %37.5'i ve önbüro görevlilerinin %63.6'sı tarafından önemli bulunmuştur.

Turistlerden gelen iletileri (mesajları), şikayet, dilek ve rezervasyon mektubu türündeki yazılı metinleri okurken, asıl iletiyi anlamak ve metnin içeriği hakkında genel bir fikir sahibi olmak, önbüro görevinin gerektirdiği okunanı anlama düzeyi olarak görülmektedir.

TABLO II.11

Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin Okunanı Anlamada Karşılaştığı Güçlükler

	Çok Sık						Sık						Ara Sıra						Hiçbir Zaman					
	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel
n	%	n	%	n	%	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	n	%	n	n	%	n	%	n	%
1	4	7.7	-	-	1	6.7	24	46.1	7	63.6	1	6.7	20	38.5	4	36.4	9	60.0	4	7.7	-	-	4	6.6
2	4	9.0	-	-	-	-	16	36.4	-	-	-	-	16	36.4	2	100.0	2	33.3	8	18.2	-	-	4	66.7
3	4	16.7	-	-	2	25.0	16	66.7	-	-	-	-	4	16.6	6	100.0	2	25.0	-	-	-	-	4	50.0

Örnekler:

1. Ne istendiğini anlamadığım oluyor;
2. Hiç anlamadığım oluyor;
3. Herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum.

Tablo II.11'de de görüldüğü gibi, önbüro görevlilerine, "Size yazılı bir görev verildiğinde okuduğunuzu anlamakta zorluk çekiyor musunuz?" sorusu yöneltildiğinde ve seçenekler olarak da 1. "Ne istendiğini anlamadığım oluyor"; 2. "Hiç anlamadığım oluyor" ve 3. "Herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum" önermeleri verildiğinde, deneklerin %6.7'si "çok sık" ve %6.7'si "sık sık" isteneni anlamakta sorunla karşılaştığını ifade ederken, turistlerin %53.8'i ve yöneticilerin %63.6'sı, önbüro görevlilerinin yazılı görevleri okurken "çok sık" ve "sık sık" anlama güçlüğü çektiği görüşünde olduklarını ifade etmişlerdir.

İkinci seçeneği, otel yöneticilerinin tamamı "ara sıra" biçiminde yanıtlarken, turistlerin %45.4'ü, önbüro görevlilerinin yazılı metinleri "çok sık" ya da "sık sık" hiç anlamadığı kanısında olduğunu ortaya koymuştur. Yazılı metinleri okurken, "ara sıra" hiçbirşey anlamadıklarını ifade eden önbüro görevlilerinin oranı ise %33.3'tür.

Üçüncü seçenekte yer alan "Herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum" önermesine personelin %25.0'i "çok sık" yanıtını verirken, %75.0'i yazılı metinleri okurken, anlama güçlüğü çektiğini ifade etmektedir. Yöneticilerin ve turistlerin tamamı (%100 ü), önbüro görevlilerinin "ara sıra" herhangi bir sorunla karşılaşmadığı kanısındadır. Bu yanıt, yöneticilerin ve turistlerin, önbüro görevlilerinin sık sık sorunla karşılaştığını gözlediği biçiminde de yorumlanabilir.

Otelde konaklayan yabancı turistlere göre, önbüro görevlileri, mesaj, duyuru panosu, rezervasyon, şikayet, dilek mektubu türündeki metinleri okurken, karşılaştığı en büyük güçlük, "ayrıntıları anlamak" olmakla birlikte, bu düzey turistlerin öncelikli beklentileri arasında yer almamaktadır. "Asıl iletiyi anlamak" ve "Yazılı metinlerin içeriği hakkında genel bir fikir edinecek düzeyde okunanı anlama" önbüro görevinin gereği olarak görülmektedir. Oysa özellikle asıl iletiyi

TABLO II.12

Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevinin Gerekli olduğu Yazılı Anlatım Alanları

	Çok Önemli						Önemli						Az Önemli						Önemli Değil					
	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel	Turist	Yönetici	Personel
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n
1	8	16.6	1	9.1	1	7.7	40	83.4	4	36.4	2	15.4	-	-	6	54.5	4	30.8	-	-	-	-	6	46.2
2	32	33.3	1	9.1	2	15.4	32	66.7	4	36.4	-	-	-	-	6	54.5	5	38.5	-	-	-	-	6	46.2
3	12	25.0	3	27.3	2	14.3	16	50.0	2	8.1	-	-	8	16.0	3	27.3	4	28.6	4	8.4	3	27.3	8	57.1
4	4	10.0	-	-	-	-	12	30.0	4	40.0	1	8.3	20	50.0	2	20.0	2	16.7	4	10.0	4	40.0	9	75.0
5	20	38.5	3	27.3	1	7.1	32	61.5	6	54.5	6	42.9	-	-	2	18.2	6	42.9	-	-	-	-	1	7.1

Örnekler:

1. Yazılı rezervasyon isteklerine yanıt vermek için;
2. Teleks, faks yazmak için;
3. Şikayet, dilek mektuplarını yanıtlamak için;
4. Broşür, ilan, reklam, bülten vb. yazmak için;
5. Duyuru panosu yazmak için.

Tablo II.12'de de görüldüğü gibi, her üç grup deneğe, Önbüro görevi yabancı dilde yazmayı aşağıdakilerden hangileri için gerektiriyor?" sorusu yöneltildiğinde ve seçenekler olarak da 1. "Yazılı rezervasyon isteklerine yanıt vermek için"; 2. "Teleks, faks yazmak için"; 3. "Şikayet, dilek mektuplarını yanıtlamak için"; 4. "Broşür, ilan, reklam, bülten vb. yazmak için "ve 5. "Duyuru panosu yazmak için "önergeleri verildiğinde, önbüro görevlilerinin %23.1'i yazılı rezervasyon isteklerine yanıt vermeyi "çok önemli" ve "önemli" bulurken, yöneticilerin %45.5'i aynı yönde görüş belirtmiştir. Oysa turistlerin tamamı, yazılı rezervasyon isteklerinin "çok önemli" ya da "önemli" olduğu görüşündedir.

İkinci seçenekteki "Teleks, faks yazma" önermesi de denekler tarafından birinci önermedekine benzer biçimde yanıtlanmıştır. Tek fark, önbüro görevlilerinin bu düzeyi "daha az önemli" bulmasıdır (%15.4).

Üçüncü seçenekteki "Şikayet, dilek mektuplarını yanıtlama" önermesi, turistlerin %75'i tarafından çok önemli ve "önemli" görülürken, yöneticilerin %27.3'ü tarafından önemsiz bulunmaktadır. Önbüro görevlileri de %57.1 oranında bu önermenin önemli olmadığı görüşündeyken, %28.6'sı "az önemli" bulunduğunu ifade etmiştir.

Dördüncü seçenekte yer alan "Broşür, ilan, reklam,, bülten vb. yazma" önbüro görevlilerinin %75.0'i tarafından önemsiz bulunurken, %16.7'si tarafından "az önemli" görülmektedir. Yöneticiler de broşür, ilan, vb. yazmayı %40.0 oranında önemli bulmazken, bu düzeydeki yazmayı "az önemli" bulan yöneticilerin oranı %20.0'dir.

Beşinci seçenekteki "Duyuru panosu yazma", her üç grup denek tarafından önemli görülmüştür. Turistlerin tamamı, yöneticilerin %81.8'i ve personelin

%50.0'si bu düzeyde yazma becerisini ya "çok önemli" ya da "önemli" bulmaktadır.

Yukarıda yapılan çözümlemelerden de anlaşılacağı gibi, yazılı anlatım becerisinin önbüro görevinde öncelikle duyuru panosu yazmak için gerektiği, hem turistler hem yöneticiler hem de önbüro görevlileri tarafından ortaya konmuştur. Bunun yanısıra, turistler yazılı rezervasyon isteklerine, teleks ve fakslarına, şikayet ve dilek mektuplarına yanıt verilecek düzeyde de yazma becerisi gerektiği kanısındadır.



TABLO II.13

Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin Yabancı Dilde Yazarken Güçlükle Karşılaştıkları Alanlar

	Çok Sık						Sık Sık						Ara Sıra						Hiçbir Zaman					
	Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	-	-	2	20.0	1	10.0	-	-	6	60.0	1	10.0	8	100.0	2	20.0	6	60.0	-	-	-	-	2	20.0
2	-	-	2	22.2	1	10.0	4	20.0	6	66.7	1	10.0	16	80.0	1	11.1	3	30.0	-	-	-	-	5	50.0
3	-	-	-	-	1	7.2	32	66.7	5	62.5	4	28.6	16	33.3	3	37.5	5	35.6	-	-	-	-	4	28.6
4	-	-	2	25.0	1	11.1	-	-	5	62.5	1	11.1	8	100.0	1	12.5	4	44.4	-	-	-	-	3	33.4
5	-	-	2	18.2	1	12.5	-	-	6	54.5	-	-	-	-	3	27.3	3	37.5	-	-	-	-	4	50.0

Önergeler:

1. Şikayet, dilek mektuplarını yanıtlarken;
2. Teleks, faks yazarken;
3. Duyuru panosu yazarken;
4. Broşür, ilan, reklam, bülten yazarken;
5. Yazılı rezervasyon isteklerine yanıt verirken.

Tablo II.13'de de görüldüğü gibi, önbüro görevlilerine, "Aşağıdakilerden hangisini/hangilerini yazmakta güçlük çekiyorsunuz?" sorusu yöneltildiğinde ve seçenekler olarak da, 1. "Şikayet, dilek mektuplarını yanıtlarken"; 2. "Teleks, faks yazarken"; 3. "Duyuru panosu yazarken"; 4. "Broşür, ilan, reklam, bülten yazarken ve 5."Yazılı rezervasyon isteklerine yanıt verirken" önermeleri verildiğinde, "Şikayet ve dilek mektuplarını yanıtlarken" seçeneğine deneklerin %10.0'u "çok sık" ve %10.0'u "sık sık" yanıtını vermişlerdir. Önbüro görevlilerinin %60.0'ı şikayet ve dilek mektuplarını yanıtlarken "ara sıra" güçlük çektiğini ifade etmiştir. Yöneticilerin de %20.0'si "çok sık" ve %60.0'ı "sık sık" önbüro görevlilerinin güçlük çektiğini ifade etmiştir.

İkinci seçenekte yer alan "Teleks, faks yazmada güçlükle karşılaşma" önermesine, önbüro görevlilerinin %10.0'u "çok sık" ve %10.0'u "sık sık" yanıtı verirken, yöneticilerin %88.9'u, önbüro görevlilerinin "çok sık" ya da "sık sık" güçlükle karşılaştığını gözlediğini ifade etmiştir.

Üçüncü seçenekteki "Duyuru panosu yazarken güçlükle karşılaşıyorum" önermesine, önbüro görevlilerinin %35.8'i "çok sık" ve "sık sık" yanıtı verirken, yöneticilerin %62.5'i "çok sık" ya da "sık sık" yanıtını vermiştir.

Dördüncü seçenekteki "Broşür, ilan, reklam, bülten, vb. yazarken güçlükle karşılaşıyorum" önermesine, önbüro görevlilerinin %22.2'si "çok sık" ve "sık sık" yanıtını verirken, bu oran yöneticilerde %87.5'tir.

Beşinci seçenek olan "Yazılı rezervasyon isteklerine yanıt vermede güçlükle karşılaşma" önermesine önbüro görevlilerinin %12.5'i "çok sık" yanıtını vermiştir. "Ara sıra" güçlükle karşılaştığını ifade edenlerin oranı %37.5'tir. Bu oran otel yöneticilerine göre %27.3'tür. Yöneticilerin %72.7'si, önbüro görevlilerinin broşür, İlan, reklam vb. metinler yazarken "çok sık" ya da "sık sık" güçlükle karşılaştığını gözlediğini ifade etmiştir.

Tablo II.12'deki verilerin çözümlenmesiyle elde edilen bulgulara göre, 1., 2. ve 5. seçeneklerde yer alan "Yazılı rezervasyon isteklerine yanıt verme"; "Teleks, faks yazma" ve "Duyuru panosu yazma" önermeleri turistlerin tamamı tarafından, önbüro görevi gereği "çok sık" ya da "sık sık gereksinim duyulan alanlar olarak görülmektedir. Yönetici ve personelin yanıtları da bu kanıyı destekler yöndedir. Oysa Tablo II.13'ün çözümlenmesi sonucunda elde edilen bulgulara göre, önbüro görevlilerinin bu alanlarda "çok sık" ya da "sık sık" güçlükle karşılaştıkları anlaşılmaktadır.



TABLO II.14

Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin Yabancı Dilde Sahip Olması Gerekli Yeterlilikler

	Çok Gerekli						Gİrekli						Az Gerekli						Gerekli Değil					
	Turist n	%	Yönetici n	%	Personel n	%	Turist n	%	Yönetici n	%	Personel n	%	Turist n	%	Yönetici n	%	Personel n	%	Turist n	%	Yönetici n	%	Personel n	%
1	4	7.7	5	45.5	7	46.6	40	77.0	4	36.3	1	6.7	8	15.4	2	18.2	6	40.0	-	-	-	-	1	6.7
2	8	15.4	3	27.3	6	42.9	36	69.2	4	36.3	1	7.1	8	15.4	4	36.4	6	42.9	-	-	-	-	1	7.2
3	16	28.7	5	45.5	10	66.7	24	42.7	4	36.3	5	33.3	8	14.3	2	18.2	-	-	8	14.3	-	-	-	-
4	12	21.4	3	27.3	6	40.0	28	50.0	2	18.2	1	6.7	12	21.4	6	54.5	8	53.3	4	7.2	-	-	-	-
5	16	28.6	4	36.3	8	50.0	32	57.1	3	27.3	2	12.5	8	14.3	4	36.3	5	31.2	-	-	-	-	1	6.3
6	8	15.4	8	72.7	9	60.0	24	46.2	3	27.3	6	40.0	12	23.0	-	-	-	-	8	15.4	-	-	-	-
7	12	21.4	7	63.6	6	40.0	36	64.3	2	18.2	2	13.4	8	14.3	2	18.2	7	46.6	-	-	-	-	-	-
8	8	14.3	4	36.3	6	42.9	20	35.7	-	-	1	7.1	12	21.4	7	63.6	7	50.0	32	28.6	-	-	-	-
9	8	15.4	1	11.1	5	33.4	-	-	-	-	3	20.0	24	46.2	7	77.8	7	46.6	20	38.4	1	11.1	-	-
10	-	-	1	11.1	2	13.3	8	14.3	-	-	-	-	20	35.7	7	77.8	12	80.0	28	50.0	1	11.1	1	6.7
11	-	-	1	11.1	2	14.3	8	14.4	2	22.2	4	28.6	24	42.8	5	55.6	8	57.1	24	42.8	1	11.1	-	-
12	12	20.0	4	36.3	5	31.2	32	53.4	4	36.3	8	50.0	8	13.3	2	18.2	3	18.8	8	13.3	1	9.0	-	-
13	8	14.3	5	45.5	5	35.7	24	42.7	5	45.5	3	21.4	24	28.7	1	9.0	6	42.9	8	14.3	-	-	-	-
14	12	26.7	4	40.0	6	42.9	24	40.0	2	20.0	1	7.1	20	33.3	4	40.0	7	50.0	-	-	-	-	-	-
15	8	14.3	3	27.3	6	40.0	20	35.7	5	45.5	1	6.7	20	35.7	3	27.3	7	46.6	8	14.3	-	-	1	6.7
16	4	7.7	3	33.3	4	26.7	32	61.6	2	22.2	2	13.3	12	23.0	4	44.5	8	53.3	4	7.7	-	-	1	6.7
17	-	-	3	30.0	2	13.3	16	28.6	1	10.0	2	13.3	36	64.3	5	50.0	11	73.4	4	7.1	1	10.0	-	-
18	8	14.3	1	9.0	-	-	20	35.7	2	18.2	3	20.0	20	35.7	6	54.5	12	80.0	8	14.3	2	18.2	-	-
19	8	14.3	1	9.0	2	13.3	12	21.4	1	9.0	2	13.3	36	64.3	8	73.0	6	40.0	-	-	1	9.0	5	33.4
20	12	27.3	2	18.2	4	26.7	24	54.5	7	63.6	8	53.3	4	9.1	2	18.2	2	13.3	4	9.1	-	-	1	6.7
21	12	21.6	6	54.5	7	46.6	36	64.4	5	45.5	3	20.0	4	7.1	-	-	4	26.7	4	7.1	-	-	-	-
22	16	28.6	7	63.6	9	60.0	32	57.2	4	36.3	5	33.3	4	7.1	-	-	1	6.7	4	7.1	-	-	-	-
23	16	28.6	8	80.0	7	46.7	36	64.3	2	20.0	5	33.3	-	-	-	-	3	20.0	4	7.1	-	-	-	-

24	12	21.4	2	18.2	5	33.3	44	78.6	7	63.6	5	33.3	-	-	2	18.2	5	33.4	-	-	-	-	-
25	-	-	4	36.3	4	26.7	32	57.1	6	54.5	7	46.6	20	35.8	1	9.0	4	26.7	4	7.1	-	-	-
26	4	7.1	4	40.0	9	60.0	52	92.9	6	60.0	5	33.3	-	-	-	-	1	6.7	-	-	-	-	-
27	12	20.0	5	45.5	8	53.3	44	73.3	6	54.5	5	33.3	4	6.7	-	-	2	13.4	-	-	-	-	-
28	-	-	3	27.3	4	26.7	24	42.8	5	45.5	6	40.0	28	50.0	3	27.3	5	33.3	4	7.1	-	-	-
29	-	-	2	18.2	1	6.7	20	35.7	1	9.0	3	20.0	28	50.0	8	72.8	9	60.0	8	14.3	-	-	2 13.3
30	8	14.3	3	27.3	3	20.0	48	85.7	7	63.6	8	53.3	-	-	1	9.0	4	26.7	-	-	-	-	-
31	4	7.2	1	9.0	2	13.3	28	50.0	2	18.2	1	6.7	12	21.4	6	54.5	11	73.3	12	21.4	2	18.2	1 6.7
32	4	6.7	1	9.0	2	13.3	12	20.0	1	9.0	3	20.0	36	60.0	3	27.3	10	66.7	8	13.3	6	54.5	-
33	8	14.3	1	9.0	1	6.7	4	7.1	2	18.2	-	-	16	28.6	4	36.3	7	46.6	28	50.0	4	36.3	7 46.6
34	-	-	1	11.1	1	6.7	20	35.7	3	33.3	1	6.7	28	50.0	5	55.6	12	80.0	8	14.3	-	-	1 6.7
35	8	13.3	1	9.0	2	13.3	28	46.7	5	45.5	6	40.0	24	40.0	5	45.5	6	40.0	-	-	-	-	1 6.7
36	20	33.3	4	36.4	4	26.7	32	53.5	7	63.6	5	33.3	4	6.6	-	-	5	33.3	4	6.6	-	-	1 6.7
37	44	73.4	4	36.4	3	18.8	8	13.3	7	63.6	5	31.2	8	13.3	-	-	7	43.8	-	-	-	-	1 6.2
38	4	7.1	5	45.5	1	6.7	28	50.0	-	-	-	-	24	42.9	6	54.5	11	73.3	-	-	-	-	3 20.0
39	-	-	5	45.5	1	6.7	36	60.0	1	9.0	7	46.6	24	40.0	5	45.5	6	40.0	-	-	-	-	1 6.7
40	-	-	5	50.0	4	28.6	24	46.2	5	50.0	3	21.4	20	38.4	-	-	7	50.0	8	15.4	-	-	-
41	-	-	1	9.1	2	13.3	12	20.0	-	-	4	26.7	44	73.3	10	90.9	7	46.5	4	6.7	-	-	2 13.3
42	4	7.1	2	18.2	5	33.3	16	28.6	7	63.6	1	6.7	36	64.3	2	18.2	8	53.3	-	-	-	-	1 6.7

Önbüroda görevli personele, "Göreviniz yabancı dilde aşağıdaki yeterliklerden hangilerini gerektiriyor?" biçiminde yöneltile soru, otelde konaklayan yabancı turistlere ve önbüro yöneticilerine, "Sizce önbüro görevi, yabancı dilde aşağıdaki yeterliklerden hangilerini gerektiriyor?" biçiminde yöneltildiğinde ve seçenekler olarak da,

1. Rezervasyon yaptırana ait bilgileri talep etme ve yazma;
2. Rezervasyon formunu doldurma;
3. Misafire oda numarasını sorma ve yazma;
4. Misafirin geliş saatini sorma ve yazma;
5. Misafirin ödeme şeklini sorma ve yazma;
6. Misafiri selamlama;
7. Rezervasyonunun olup olmadığını sorma;
8. Misafirin milliyeti ile ilgili bilgileri sorma ve yazma;
9. Avrupa ülkelerinin adlarını bilme ve söyleme;
10. Avrupa dışındaki ülkelerin adlarını bilme ve yazma;
11. Avrupa ülkelerinin para birimlerini bilme ve söyleme;
12. Misafire otelde sunulan seçenekleri ifade etme;
13. Misafire odanın donanımı hakkında bilgi verme;
14. Misafire odanın uygulanmakta olan fiyatını söyleme;
15. Misafire verilen servisleri tanıtmak;
16. Verilen servislerin fiyatlarını söyleme;
17. Satış yerlerinin çalışma saatlerini söyleme;
18. Restaurant menüleri hakkında bilgi verme
19. Otelde çocuklar için verilen hizmetler hakkında bilgi verme;
20. Restaurant menüleri hakkında bilgi verme;
21. Misafire nasıl yardımcı olabileceğini sorma;
22. Misafirin oda ve/veya otelle ilgili şikayetlerini anlama ve/veya sorular sorma;

23. Gelen mesajın kimden geldiğini ve kime gideceğini yazma;
24. Ulaştırma ile ilgili bilgi verme;
25. Telefonda kendini tanıtmama;
26. Telefonla arayanın adını, soyadını sorma, kaydetme;
27. Telefonla gelen istekleri anlama;
28. Telefonda misafirin başka bir isteği olup olmadığını sorma;
29. Telefonda heceleme yapma;
30. Telefonla gelen önemli bilgileri not etme;
31. Bölgedeki müzelerin yerlerini ve açılış-kapanış saatlerini bilme, söyleme;
32. Bölgedeki sinema, tiyatro ve eğlence yerlerini bilme, gerektiğinde söyleme
33. Sinema, tiyatro ve eğlence yerlerinin programlarını bilme, söyleme;
34. Ülke ve bölgenin tarihi, folklorü hakkında temel bilgilere sahip olma, bilgileri verme;
35. Alışveriş merkezlerini bilme ve sorulunca tarif etme;
36. Sağlık konusuyla ilgili şikayetleri, istekleri anlama ve yanıtlama;
37. Doktor, hastane, eczane vb. yerleri bilme ve istendiğinde tarif etme;
38. Doğal ve tarihi sit alanlarını bilme;
39. Fiyatlar hakkında bilgi verebilme;
40. Her türlü yer ve yön tarifi yapma;
41. Özgün yemekleri olan bir lokanta önerme;
42. Araba kiralama gibi istekleri karşılama.

önermeli verildiğinde, Tablo II.14'de de görüldüğü gibi, denekler bazı alanları "çok gerekli" bulurken, bazılarının daha az önemli olduğunu ya da önemli olmadığını ifade etmişlerdir. Öncelikle her üç grup denek tarafından %50.0 ya da daha yukarıda "çok gerekli" ya da "gerekli" olarak düşünülen 1.,2.,3.,5.,7.,12.,13.,14.,20., 21.,22.,23.,24.,25.,26.,27.,30.,35.,36.,37.,39. önermeler dikkate alınmıştır. İkinci olarak, ön büro görevlileri ve yöneticiler tarafından %50.0 ya da daha yüksek oranda

"çok gerekli" ve "gerekli" görülmemekle birlikte, yabancı turistler tarafından "çok gerekli" ve "gerekli" olduğu düşünülen 4. seçenekteki "Misafirin geliş saatini sorma ve yazma"; 18. seçenekte yer alan "Otelde çocuklar için verilen hizmetler hakkında bilgi verme"; 31. seçenekte yer alan "Bölgedeki müzelerin yerlerini ve açılış-kapanış saatlerini bilme, gerektiğinde söyleme"; 38. seçenekte yer alan "Doğal ve tarihi sit alanlarını bilme"; önermeleri, daha sonra ya önbüro görevlileri ya da yöneticileri tarafından %50.0 ya da daha yüksek oranda "çok gerekli" ve "gerekli" bulunmamakla birlikte, otelde konaklayan yabancı turistler tarafından "çok gerekli" ve "gerekli" bulunan 8., 15. ve 16. önermeler ve son olarak da, yabancı turistler tarafından çok gerekli bulunmamakla birlikte önbüro yöneticileri ve görevlileri tarafından %50.0'nin üzerinde "çok gerekli" ve "gerekli" biçiminde değerlendirilen 28. ve 40. önermeler dikkate alınmıştır. Böylece her üç grup tarafından "çok gerekli" ve "gerekli" olduğu düşünülen 22 önerme, turistler tarafından önemli bulunan 4 önerme ve önbüro yöneticileri ve görevlileri tarafından "çok gerekli" ve "gerekli" bulunmamakla birlikte, turistlerin gerekli bulduğu 3 önerme ile önbüro yöneticilerinin ve görevlilerinin gerekli bulduğu 2 önerme belirlenmiştir. Toplam önerme sayısı 31 olarak yeniden düzenlenmiş ve aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

1. Rezervasyon yaptırana ait bilgileri talep etme ve yazma;
2. Rezervasyon formunu doldurma;
3. Misafire oda numarasını sorma ve yazma;
4. Misafirin ödeme şeklini sorma ve yazma;
5. Misafiri selamlama;
6. Rezervasyonunun olup olmadığını sorma;
7. Misafire otelde sunulan seçenekleri ifade etme;
8. Misafire odanın donanımı hakkında bilgi verme;
9. Misafire odanın uygulanmakta olan fiyatını söyleme;
10. Misafire nasıl yardımcı olabileceğini sorma;
11. Misafirin oda ve/veya otelle ilgili şikayetini anlama ve/veya sorular sorma;

12. Gelen mesajın kimden geldiğini ve kime gideceğini yazma;
13. Misafirden kendisini arayan/arayacak birisine/birilerine mesaj varsa kaydetme, gerektiğinde aktarma;
14. Ulaştırma ile ilgili bilgiler verme;
15. Telefonda kendini tanıtmak;
16. Telefonla arayanın adını, soyadını sorma, kaydetme;
17. Telefonla gelen istekleri anlama;
18. Telefonla gelen önemli bilgileri not etme;
19. Alışveriş merkezlerini bilme ve sorulunca tarif etme;
20. Sağlık konusuyla ilgili şikayetleri, istekleri anlama ve yanıtlama;
21. Doktor, hastane, eczane vb. yerleri bilme ve istendiğinde tarif etme;
22. Fiyatlar hakkında bilgi verebilme;
23. Misafirin geliş saatini sorma ve yazma;
24. Otelde çocuklar için verilen hizmetler hakkında bilgi verme;
25. Bölgedeki müzelerin yerlerini ve açılı-kapanış saatlerini bilme, söyleme;
26. Doğal ve tarihi sit alanlarını bilme;
27. Misafirin milliyeti ile ilgili bilgileri sorma ve yazma;
28. Misafire verilen servisleri tanıtmak;
29. Verilen servislerin fiyatlarını söyleme;
30. Telefonda misafirin başka bir isteği olup olmadığını sorma;
31. Her türlü yer ve yön tarifi yapabilmek;

TABLO II.15

Otel Yöneticilerine, Önbüro Görevlilerine ve Otelde Konaklayan Yabancı Turistlere Göre Önbüro Görevlilerinin, Turistin Duyduğu Bilgiyi Verebilme Yeterlikleri Hakkındaki Görüşleri

	Çok				Sık				Sık				Ara				Hicbir Zaman							
	Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel		Turist		Yönetici		Personel	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	4	7.1	1	50.0	6	54.5	12	21.4	-	-	4	36.4	40	71.5	1	50.0	1	9.1	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	16	36.4	5	45.5	3	25.0	28	63.6	6	54.5	5	41.7	-	-	-	-	4	33.3
3	-	-	-	-	1	-	12	27.3	4	57.1	3	27.3	24	54.5	3	42.9	6	54.5	8	18.2	-	-	2	18.1

Önrmeler:

1. Evet, veriyorum;
2. Söylediklerini ya da sorduklarını bazen anlamadığım oluyor;
3. Söylediklerini ya da sorduklarını anlıyorum ama gereken bilgiyi bilmediğimden yanıt veremiyorum.

Önbüroda görevli personele, "çalıştığınız işletmede tatilini geçiren turistlere, gereksinim duydukları bilgiyi yabancı dilde verebiliyor musunuz?" sorusu yöneltildiğinde ve seçenekler olarak da 1. "Evet, veriyorum"; 2. "Söylediklerini ya da sorduklarını bazen anlamadığım oluyor"; 3. "Söylediklerini ya da sorduklarını anlıyorum ama gereken bilgiyi bilmediğimden yanıt veremiyorum" önermeleri verildiğinde, önbüro görevlilerinin %54.5'i "çok sık" ve %36.4'ü "sık sık" yanıtını verirken, aynı soru otelde konaklayan yabancı turistlere ve önbüro yöneticilerine "Sizce önbüro personeli, çalıştığınız- tatil yaptığınız işletmede, turistlere gereksinim duydukları bilgiyi yabancı dilde verebiliyorlar mı? biçiminde yöneltildiğinde ve seçenekler aynı bırakıldığında, yabancı turistlerin yarısı (%50.0'si) bu bilgiyi "ara sıra" alabildiğini ifade ederken, "çok sık" diyenlerin oranı %7.1 ve "sık sık" diyenlerin oranı %21.4'dür. Yöneticilerinse yarısı, önbüro görevlilerinin "ara sıra" gereken bilgiyi verebildiğini açıklarken, %50.0'si "çok sık" seçeneğini işaretlemiştir.

İkinci seçenekte yer alan, "Turistlerin söylediklerini ya da sorduklarını bazen anlamadığım oluyor" önermesine, önbüro görevlilerinin %25.0'i; yabancı turistlerin %36.4'ü ve yöneticilerin %45.5'i "sık sık" yanıtını vermiştir. Söylediklerinin ya da sorduklarının "ara sıra" personel tarafından anlaşılmadığını açıklayan yabancı turistlerin oranı %63.3 iken, önbüro görevlilerinin, turistlerin sorduklarını ya da söylediklerini "ara sıra" anlamadıklarını gözleyen önbüro yöneticilerinin oranı %54.5 ve turistlerin söylediklerini ya da sorduklarını bazen anlamadıklarını ifade eden önbüro görevlilerinin oranı %41.7'dir.

Üçüncü önerme olan "Söyleneni ya da sorulanı anlama ama gereken bilgiyi bilememe nedeniyle yanıt verememe" önermesine, yabancı turistlerin %27.3'ü "sık sık"; %54.5'i "ara sıra" yanıtını verirken, önbüro yöneticilerinin %57.1'i "sık sık" ve %42.9'u "ara sıra" yanıtını vermiştir. Turistlere gereken bilgiyi verebildiğini ifadeeden önbüro görevlilerinin oranı yalnızca %18.1 iken, %54.5'i "ara sıra"

verebildiğini ifade etmiş; %27.3'ü ise, gereksinim duyulan bilgiyi kendileri de bilemediğinden, veremediğini belirtmiştir.

TABLO II.16

Önbüro Görevlilerinin, Yabancı Turistlerin Gereksinim Duyduğu Bilgiyi Öğrenme Yolları

		Ö Ğ R E N M E S İ R A S I									
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Okuldaki yabancı dil derslerinde	13	86.6	1	6.7	1	6.7	-	-	-	-
2	Çalışırken, turistlerle konuşarak	1	7.1	5	35.7	4	28.6	4	28.6	-	-
3	Katıldığım kurslarda	1	7.7	4	30.7	1	7.7	6	46.2	1	7.7
4	Kendi kendime	-	-	2	50.0	1	25.0	1	25.0	-	-
5	Yurtdışında	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100.0

Tablo II.16'da da görüldüğü gibi, önbüro görevlilerine, "Turistlerin gereksinim duyduğu konulardaki bilgileri nerede öğrendiniz?" sorusu yöneltildiğinde, %86.6'sı ilk sırada, "Okuldaki yabancı dil derslerinde"; %7.1'i "Çalıştığı sürede turistlerle konuşarak"; %7.7'si "Katıldığı kurslarda" öğrendiğini ifade etmiştir.

Yabancı Turistlerin Tatil Yaptığı Bir İşletmede Görevli Personelin Yabancı Dil Bilgisinin Gerek Duyulan Düzeyde Olabilmesi İçin Yapılması Gerekenler Konusunda Otel Yöneticilerinin ve Önbüro Görevlilerinin Görüşleri

Önrmeler:

1. Personelin turizm ve otelcilik eğitimi veren okulları bitiren kişilerden seçilmesigerekir;
2. Otelcilik ve Turizm eğitimi veren okullardaki yabancı dil eğitim programlarının, gereksinimler doğrultusunda yeniden düzenlenmesi gerekir;
3. Öğrencilerin branşlarına göre yabancı dil öğrenmesi gerekir;
4. Branşlara göre belirli aralıklarla hizmetiçi eğitim verilmesi (yabancı dil kursları düzenlenmesi) gerekir;

Tablo II.17'de görüldüğü gibi, önbüro görevlilerine ve yöneticilerine, "Böyle bir işletmede, personelin yabancı dil bilgisinin gerek duyulan düzeyde olabilmesi için sizce neler yapılmalıdır?" sorusu yöneltildiğinde, 1. önerme olan "Personelin turizm ve otelcilik eğitimi veren okulları bitiren kişilerden seçilmesi gerekir" önermesini, önbüro görevlilerinin %46.7'si birinci, %13.3'ü ikinci ve %33.3'ü üçüncü sırada önemli gördüğünü açıklarken, yöneticilerin %45.4'ü ilk, %36.4'ü ikinci ve %18.2'si üçüncü sırada önemli gördüğünü ifade etmiştir. İkinci önerme olarak verilen "Otelcilik ve Turizm eğitimi veren okullardaki yabancı dil eğitim programlarının, gereksinimler doğrultusunda yeniden düzenlenmesi gerekir" ve üçüncü önerme olan "Öğrencilerin branşlarına göre yabancı dil öğrenmesi gerekir" önermesi, gerek görevliler gerekse yöneticiler tarafından önemli bulunduğunu söylemek olasıdır. 4. ve 5. sıradaki "Branşlara göre belirli aralıklarla hizmetiçi eğitim verilmesi (yabancı dil kursları düzenlenmesi) gerekir" ve "Personelin sezon dışında yabancı dil kursuna gönderilmesi gerekir" önermeleri ise ancak 4. ve 5. sırada önemli görülmüştür.

GEREKSİNİM ÇÖZÜMLEMESİNİN SONUÇLARI

1. Duyulanı Anlama Becerisiyle İlgili Sonuçlar: TUREM'i önceki yıllarda bitirmiş ve halen turistik işletmelerde önbüro görevlisi olarak çalışan personelin çalıştığı otellerde konaklayan yabancı turistlerin %25'i, önbüro personelinin, konuşma sırasında, kendilerini "sık sık" anlamadığını ifade etmişlerdir. Yabancı turistler, önbüro görevlileri ve yöneticileri, duyulanı anlama düzeyinin, öncelikle asıl iletinin anlaşılması; yani turistin sorduklarının ya da söylediklerinin anlaşılması yanında, önbüro göreviyle ilgili olabilecek konularda da söylenenlerin de anlaşılması gerektiğini ifade etmişlerdir. Oysa asıl iletiyi anlamakta güçlükle karşılaştığını ifade eden önbüro eleman oranı %13.3; "ara sıra" sorunla karşılaştığını belirtenlerin oranı ise %53.3'tür. Turistler ise, önbüro görevlilerinin %28.6

oranında, kendilerini anlamakta "sık sık" güçlükle karşılaştığını ifade ederken, %64.2 oranında "ara sıra" güçlükle karşılaştığını gözlediğini ifade etmiştir.

2. Konuşma Becerisiyle ilgili Sonuçlar: "Önbüro göreviyle ilgili konularda soru sorabilme ve konuşabilme" düzeyi, turistik işletmelerde önbüro görevlisi olarak çalışan önbüro görevlilerinin ve aynı işletmelerin önbüro yöneticilerinin tamamı (%100'ü) ve yabancı turistlerin %78.6'sı tarafından "gerekli" bulunmuştur. Ayrıca "Gündelik konularda kendini sözel olarak ifade edebilme" düzeyi de, personelin %50'si, turistlerin %64.3'ü ve yöneticilerin de %75'i tarafından "önemli" ve "gerekli" bulunan konuşma düzeyi olarak ikinci sırada yer almaktadır.

Turistler, yöneticiler ve bizzat önbüro görevlileri tarafından en önemli konuşma düzeyi olarak görülen "Önbüro göreviyle ilgili soru sorabilme ve konuşabilme" düzeyinde, personelin %15.4'ü güçlükle karşılaştığını ifade ederken, bu oran yöneticilerde %63.6'ya ve turistlerde %71.5'e yükselmiştir. Diğer bir ifadeyle, yönetici ve turistlerin yarısından fazlası, önbüro görevlilerinin, görevleriyle ilgili konularda soru sorarken, kendini sözel olarak ifade ederken, güçlükle karşılaştığı kanısındadır.

Turist, yönetici ve personelin yarısından fazlasının önemli bulduğu diğer bir konuşma düzeyi olan "Gündelik konuşmalarda kendini sözel olarak ifade edebilme" düzeyinde ise, personelin %46.6'sı, yöneticilerin %55.6'sı ve turistlerin %87'si, önbüro görevlilerinin "ara sıra" sorunla karşılaştığı görüşünde olduğunu ortaya koymuştur.

Önbüro görevlilerinin konuşurken duyduğu en büyük eksikliğin, yeterli sayıda sözcük bilmeme olduğu konusunda, üç grup deneğin de birleştiği görülmektedir. Ayrıca dilbilgisi bakımından doğru tümce kuramama, sözcükleri yerinde kullanamama ve konuşma sırasında duraklama ve tutukluk da önemli güçlükler olarak görülmektedir.

3. Okuduğunu Anlama Becerisiyle ilgili Sonuçlar: Anketlerin çözümlenmesi sonucunda, turistlerden gelen mesajlar, duyuru panoları ve şikayet, dilek mektupları, önbüro görevi gereği okunması gerekli yazılı metinler olarak belirlenmiştir.

Turistlerden gelen iletilerin, şikayet, dilek ve rezervasyon mektubu türündeki yazılı metinlerin okunması sırasında, asıl iletinin anlaşılması ve metnin içeriği hakkında genel bir fikir sahibi olunması, önbüro görevinin gerektirdiği okunanı anlama düzeyi olarak görülmektedir.

Okunan metnin ana iletisini anlamak ve Yazılı metinlerin içeriği hakkında genel bir fikir edinecek düzeyde okunanı anlama, önbüro görevlilerinin güçlükle karşılaştığı okunanı anlama düzeyleri arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Oysa bu düzeyler, gerek turistler, gerekse yöneticiler tarafından en önem verilen okunanı anlama düzeyleri arasında yer almaktadır.

4. Yazma Becerisiyle İlgili Sonuçlar: Anketlere verilen yanıtların çözümlenmesi sonucunda elde edilen bulgulara göre, önbüro görevinde, duyuru panosu yazmak, hem turistlerin hem de yöneticilerin ve önbüro görevlilerinin "çok sık" ya da "sık sık" gerekli bulduğu bir yazılı anlatım alanıdır. Bunun yanı sıra, turistler, yazılı rezervasyon isteklerine, teleks ve fakslarına, şikayet ve dilek mektuplarına yanıt verilecek düzeyde yazma becerisi gerektiği kanısında olduklarını ifade etmişlerdir.

Turistler tarafından en yüksek yazılı anlatım becerisinin beklendiği, duyuru panosu yazma, önbüro görevlilerinin %345.8'inin "ara sıra" ya da "sık sık", % 35.6'sının da "ara sıra" güçlükle karşılaştığını ifade ettiği alan olarak dikkati çekmektedir. Önbüro görevlilerinin, "Rezervasyon isteklerine yanıt verme" ve "Teleks, faks yazma"da da sorunlarla karşılaştıklarını söylemek olasıdır.

B. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI: ÖNTESTLE İLGİLİ OLARAK YAPILANLAR

Bu araştırmada, veri toplamak amacıyla dört bölümden oluşan bir ölçme aracı geliştirilmiştir. Testin birinci bölümü, deneklerin duyulanı anlama düzeylerini belirlemek amacıyla geliştirilen "Duyulanı Anlama Testi"nden; ikinci bölümü, deneklerin okuduğunu anlama düzeylerini belirlemek amacıyla geliştirilen "Okuduğunu Anlama Testi"nden; üçüncü bölümü, deneklerin yazılı anlatım düzeylerini belirlemek için geliştirilen "Yazma Becerisi Testi"nden ve dördüncü bölümü, deneklerin konuşma düzeylerini belirlemek için geliştirilen "Konuşma Becerisi Testi"den oluşmuştur (Ek-6). Bu testlerin geliştirilmesinde aşağıdaki süreç izlenmiştir.

1. Duyulanı Anlama Testi: Deneklerin duyulanı anlama becerisini ölçmek amacıyla, önbüro ve otel ortamında geçen ve öğrencilere kasetçalardan dinletilecek 22 kısa diyalogtan ve 65 sorudan oluşan bir test hazırlanmıştır. Bu testin hazırlanmasında, "TUREM'i önceki yıllarda bitiren ve halen turistik işletmelerde önbüro görevlisi olarak çalışan personele, bu işletmelerin yöneticilerine ve otelde kalan yabancı turistlere verilen anketlerin sonuçlarının çözümlenmesi ile elde edilen veriler temel alınmıştır. Testteki her bir maddenin, duyulanı anlama becerisini ne derece ölçtüğünü belirlemek amacıyla, Bilkent Üniversitesi, İnsani Bilimler ve Edebiyat Fakültesi Almanca Birimi'ndeki öğretim elemanlarının görüşlerine başvurulmuş, elde edilen verilere göre, soru köklerinde ve seçeneklerde gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Bu süreç sonunda uygulanabilecek duruma getirilen 60 çoktan seçmeli sorudan oluşan test, araştırma grubunda yer almayan, Bilkent Üniversitesi, İnsani Bilimler ve Edebiyat Fakültesi'nde seçmeli olarak Almanca dersini almakta olan "Yeni Başlayan" ve "İleri Düzey" gruplarından 40 öğrenciye,

öndeneme testi olarak uygulanmıştır. Uygulamadan sonra Henrysson yöntemi ile madde analizleri yapılmış, aritmetik ortalama, standart sapma, madde ayıricılık gücü hesaplanmıştır. Madde analizi yapıldıktan sonra, teste 53 soruluk son şekli verilmiştir. Testin KR-20 formülünden hesaplanan güvenirlik katsayısı 0.85 olarak bulunmuştur.

2. Okuduğunu Anlama Testi: Anketlerin çözümlenmesi sonucu elde edilen verilerden yola çıkarak, önbüroda çalışacak elemanların, gereksinim duyacağı okuduğunu anlama düzeyi belirlenmiş, duyulanı anlama testini oluşturan 53 ve yazma becerisini ölçen 20 sorunun, aynı zamanda okuduğunu anlama düzeyini de ölçtüğü dikkate alınarak 20 sorudan oluşan bir test geliştirilmiştir. Okuduğunu anlama testinin madde kökleri ve seçenekleri, gerek TUREM'deki, gerekse Bilkent Üniversitesi'ndeki uzmanların görüşüne başvurularak düzeltilmiş, uygulanacak duruma getirilmiştir. Test, araştırma grubunda yer almayan, Bilkent Üniversitesi, İnsani Bilimler ve Edebiyat Fakültesi'nde seçmeli olarak Almanca dersini almakta olan "Yeni Başlayan" ve "'İleri Düzey" gruplarından 40 öğrenciye, öndeneme testi olarak uygulanmıştır. Uygulamadan sonra Henrysson yöntemi ile madde analizleri yapılmış, aritmetik ortalama, standart sapma, madde ayıricılık gücü hesaplanmıştır. Madde analizi yapıldıktan sonra, teste 10 soruluk son şekli verilmiştir. Testin KR-20 formülünden hesaplanan güvenirlik katsayısı 0.87 olarak bulunmuştur.

3. Yazma Becerisi Testi: Gereksinim çözümlemesi sonucu elde edilen verilerden, önbüroda görev yapacak elemanların, çalışırken gereksinim duyacağı Almanca yazma düzeyi belirlenmiş, bu düzeyi ölçmeğe yarayan ve 30 sorudan oluşan bir test geliştirilmiştir. Test, araştırma grubunda yer almayan, Bilkent Üniversitesi, İnsani Bilimler ve Edebiyat Fakültesi'nde seçmeli olarak Almanca dersini almakta olan "Yeni Başlayan" ve "'İleri Düzey" gruplarından 40 öğrenciye, öndeneme testi olarak uygulanmış, uygulama sonunda yapılan çözümleme ışığında ve gerek TUREM'de önbüro eğitimi görececek öğrencilerin Almanca dersine girecek uzmanın, gerekse Bilkent Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek

Okulu'nda görevli uzmanların kanısına da başvurularak yapılan düzeltmelerden sonra 27 soruya düşmüştür.

4. Konuşma Becerisi Testi: Gereksinim çözümlemesi sonucunda belirlenen konuşma becerisi düzeyini ölçmeğe yarayan ve 10 sorudan oluşan test, hem TUREM'deki hem de Bilkent Üniversitesi Turizm Meslek Yüksek Okulu'ndaki uzmanların görüşleri de alınarak hazırlanmıştır. Söyleyiş kurallarına uygunluk, akıcılık, dilbilgisi bakımından doğruluk, sözcük bilgisi, duyulanı anlama yeterliliği ölçütleri dikkate alınarak hazırlanan sözlü anlatım değerlendirme formu EK-6'da görülmektedir.

Test, araştırma grubunda yer almayan, Bilkent Üniversitesi, İnsani Bilimler ve Edebiyat Fakültesi'nde seçmeli olarak Almanca dersini almakta olan "Yeni Başlayan" ve "İleri Düzey" gruplarından 40 öğrenciye öndeneme testi olarak uygulanmıştır.

Öndeneme sonucunda elde edilen istatistiksel veriler ışığında, testin uygulanabilirliğine karar verilmiştir. TUREM'de Almanca dersine girecek öğretmenle birlikte, eğitim durumları ve ders akış planları da hazırlandıktan sonra (Ek8), deney ve kontrol gruplarına öntest verilerek uygulamaya başlanmıştır.

ÖĞRETMENLERİN SEÇİMİ

Deney ve kontrol gruplarında, Alman Dili ve Edebiyatı Bölümü lisans diplomasına sahip, Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı orta öğretim kurumları yanında özel dersanelerde de ders vermiş, turizm alanında çalışmış 15 yıllık deneyime sahip bir öğretmen görev almıştır. Ayrıca, Alman Dili ve Edebiyatı Bölümü'nden lisans, Eğitim Programları ve Öğretim Anabilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimi almış, ortaöğretim ve üniversite düzeyinde 15 yıllık öğretmenlik deneyimine sahip, halen

Bilkent Üniversitesi İnsani Bilimler ve Edebiyat Fakültesi'nde öğretim görevlisi olarak çalışmakta olan ve Bilkent Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksek Okulu'nda ve Meslek Yüksek Okulu'nda Almanca derslerine giren araştırmacı da, deney ve kontrol gruplarında derse girecek öğretmenle, gerek denel işlemle geçilmeden önce, gerekse denel işlem süresince düzenli olarak biraraya gelerek uygulama konusunda ortak çalışmalar yapmış; denel işlem sürerken de, birçok kez deney grubunda derse girmiştir.

TUREM'de uygulanan sistem gereği, deney ve kontrol grupları dönüşümlü olarak derslere girmişlerdir. Deney ve Kontrol Gruplarına , turizm eğitimiyle ilgili kuramsal eğitimin verildiği ilk iki haftadan sonra, Deney grubu iki hafta boyunca, alan bilgisiyle ilgili derslerin yanında, haftada 14 saatlik Almanca dersi için okulda kalırken, Kontrol Grubu, TUREM tarafından belirlenen otellere uygulamaya gitmiş; bu uygulama 23 hafta boyunca dönüşümlü olarak sürdüğünden, deney ve kontrol grubundaki öğrencilerin denel işlem süresince etkileşimleri önlenmiştir.

DERS ARAÇLARININ GELİŞTİRİLMESİ

Araştırmada, gereksinim çözümlemesi sonucunda elde edilen veriler temele alındığından, öncelikle duyulanı anlama ve konuşma becerilerinin geliştirilmesi hedeflenmiş, ancak okunanı anlama ve yazma becerileri de, yabancı turistlerin, TUREM mezunu önbüro görevlilerinin ve önbüro yöneticilerinin gerekli gördüğü alanlardaki okuduğunu anlama ve yazma becerilerinin geliştirilmesine de önem verilmiştir. Bu amaçla öncelikle TUREM'de ders verecek uzmanla birlikte hazırlanan "Otelcilik ve Turizm Önbüro Almanca Öğretim Programı", günlük ders planları biçiminde ders araçları olarak hazırlanmıştır (Ek-9).

Önbüro Almanca programında kullanılan diyalogların, metinlerin, duyulanı anlama becerisini geliştirmeye yönelik araçların belirlenebilmesi amacıyla, Turizm Bakanlığı ve Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası arasında imzalanan "İkraz Anlaşması" çerçevesinde, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) kapsamında, yabancı dil öğretme teknikleri uzmanı Robert Majure tarafından yazılan Deutsch in Hotellerie und Gastronomie: Empfang adlı çalışma ile yine aynı anlaşma kapsamında hazırlanan Önbüro Öğretmen El Kitabı incelenmiş, ayrıca Turizm ve Otel İşletmeciliği alanında hazırlanmış ve halen turizm eğitimi veren birçok okulda uygulanmakta olan Hotellerie und Gastronomie, Deutsch im Hotel, Herzlich Willkommen çalışmalardan, Bilkent Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu'nda verilen Almanca dersleri için hazırlanmış materyallerden yararlanılmıştır. Sözü edilen tüm kitap ve materyaller, hedef davranışları geliştirecek biçimde yeniden düzenlenmiş, bu konuda uzman görüşleri de alınarak günlük planlar hazırlanmıştır.

Günlük planların hazırlanmasında, programlı öğretim ve İletişimsel yöntemle ilgili teknikler kullanıldığından, izleme testlerinin hazırlanmasına önem verilmiştir. TUREM'deki uygulama gereği, öğrenciler iki haftalık kuramsal eğitimden sonra, uygulama yapmak üzere iki haftalığına Ankara'daki otellere gitmek zorunda olduklarından, her uygulama dönemi sonunda öğrencilere izleme testi verilmesi planlanmış, böylece eksik ve yanlışların zaman geçirilmeden belirlenmesi ve giderilmesi amaçlanmıştır (Ek-7).

Öğrencilere, TUREM'de bulunacakları iki hafta boyunca görecekleri dersleri destekleyici ek materyal hazırlanmıştır. Her bir öğrenci için çoğaltılan ve dağıtılan ek materyal, konuyla ilgili açıklamaları, görsel malzemeyi ve alıştırmaları içermektedir.

Duyulanı anlama becerisine ait hedeflerin geliştirilmesiyle ilgili öğretim sürecinde Ur (1984) ve Bowen (1985) tarafından geliştirilen beceri ve görevlerden yararlanılmıştır. Bu beceri ve görevler şunlardır:

1. Genel konuyu, iletişimsel işlevi, amacı, ana fikirleri, destek görüşleri, ayrıntıları anlama;
2. Bağlamsal ipuçlarından sözcük anlamı çıkarma;
3. Sözcük öbeklerini tanıma;
4. Olası sonuçları tasarlama;
5. Düşünceleri sınıflama;
6. Görüş ve tutumu anlama;
7. Önemli öğeleri ve düşünceleri onaylama, inceleme, özetleme;
8. Bellenecek özel bilgi ve düşünceleri çıkarma;
10. Beklentileri ve olası sonuçları inceleme ve onaylama.

Konuşma becerisine ait hedeflerin geliştirilmesiyle ilgili öğretim sürecinde Grellet (1981) tarafından geliştirilen beceri ve görevlerden yararlanılmıştır. Önbüro ortamına uyarlanan bu beceri ve görevler şunlardır:

1. Önbüro ortamında kendini tanıtmak, tanışma, vedalaşma (ayrılış);
2. Konuğu (turisti-misafiri) selamlama, hal-hatır sorma;
3. Otel-önbüro ortamında başkalarını tanıştırmak;
4. Hoş sözler söyleme, böyle sözlere karşılık verme;
5. Hoş sözleri anlama, yorumlama;
6. İletişim amaçlarını ayırtma;
7. Önceki karşılaşma, tanışmayı, geçmiş olayları anımsama;
8. Konu açma;
9. Açılan konuyu anlama;
10. Verilen bilgiyi doğrulama, yadsıma;
11. Görüşmeyi sürdürme;

12. Gelecekteki olayları öngörme, sezme, duyurma;
13. Özetleme;
14. Teşekkür etme ve hoşnutluğunu bildirme;
15. Şikayetleri anlama, çözüm yolları önerme.

Okuduğunu anlama becerisine ait hedeflerin geliştirilmesiyle ilgili öğretim sürecinde, Grellet (1981)'in geliştirdiği beceri ve görevlerden yararlanılmıştır. Önbüro ortamına uyarlanan bu beceri ve görevler şunlardır:

1. Genel konuyu, iletişimsel işlev veya amacı, sözcük belirticileri ayırtetme;
2. Bağlamsal ipuçlarından anlam çıkarma;
3. Amaç dilin yapısını kullanma, sözlük kullanma;
4. Gerçekleri bulma, anlama, görüşleri ayırtetme, anafikirleri çıkarma;
5. İlişkili fikirleri bağıntılama;
6. Olaylar dizisini izleme;
7. Anlam çıkarma;
8. Tartışmayı izleme;
9. Neden sonuç ilişkilerini ayırtetme;
10. İçeriğe bakarak genelleme yapma;
11. Yazılı metinde ima edilenleri özetleme ve değerlendirme;
12. Harita, plan, çizim vb. içindeki önemli ayrıntıları anlama;
13. Bilgilerin güvenilirliğini belirlemek için değişik kaynakları kullanma
14. Teknik açıklamaları anlama;
15. Güç durumlarda olası seçenekleri ayırtetme;
16. Karmaşık, çelişkili düşünce ve görüşleri çözümleme ve değerlendirme;
17. Sonuç çıkarma;
18. Özetleme.

Yazma becerisine ait hedeflerin geliştirilmesiyle ilgili öğretim sürecinde, Pincas (1982) ve Jolly (1984) tarafından geliştirilen beceri ve görevlerden yararlanılmıştır. Önbüro ortamına uyarlanan bu beceri ve görevler şunlardır:

1. Not alma (mesajlar, dilekler, özür dileme ve neden bildirme);
2. Faks, teleks yazma;
3. Form doldurma;
4. Şikayet, dilek mektuplarına yanıt yazma;

İŞLEM

Araştırmada uygulanan denel işlemler aşağıda açıklanmıştır.

1. Araştırmacı tarafından geliştirilen test, denel işleme geçilmeden önce deney ve kontrol gruplarına öntest olarak verilmiştir.

2. Öntestin uygulanması sonucu elde edilen veriler üzerinde gerekli istatistiksel işlemler yapılmıştır. Denel işlemin başlangıcında, grupların duyulanı anlama, okuma, yazma ve konuşma becerileriyle ilgili düzeyleri arasında fark olup olmadığı "t" testiyle yoklanmış, sonuçlar tablo haline getirilerek açıklanmıştır.

3. Deney grubunda "Otelcilik ve Turizm Almanca Önbüro Programı" haftada 14 saatten, toplam 12 hafta boyunca uygulanmıştır. Öğretim süresince, araştırmacının TUREM'de Almanca dersine girecek uzmanla birlikte hazırladığı günlük ders planları uygulanmıştır. Hazırlanan öğrenci kaynak materyali, öğretim süresince yararlanmaları amacıyla, deney grubu öğrencilerinin tümüne dağıtılmıştır.

Gerek günlük planların hazırlanışında gerekse uygulanışında iletişimsel yöntemin ilkelerinden yola çıkılmıştır. İletişimsel becerileri yabancı dil derslerinin temel amacı olarak görüldüğü iletişimsel yöneme göre birey(öğrenci), gündelik

yaşamının ve/ya mesleğinin gerektirdiği durumlarda, yabancı dille, uygun davranışlar geliştirmek zorundadır. Bu nedenle, derslerin planlanışında ve işlenişinde, gereksinim çözümlemesi sonucu belirlenen davranışlardan yola çıkılmış, temel dil becerilerinin kazandırılmasında, öğrencilerin gerek iki haftalık uygulama dönemlerinde, gerekse mezun olduktan sonra çalışacakları turistik işletmelerde, Almanca konuşmaları gerekeceği durumlar başlangıç noktası olarak alınmıştır. Derslerin başlangıcında öğrenciler, düzenli olarak, dersin amacı konusunda bilgilendirilmiş, öğretme-öğrenme sürecinde öğrencilere neyi, niçin, nasıl öğreneceklerini gösteren ipuçları verilmiş, derse etkin katılımları için çaba harcanmış, olumlu çaba, girişim ve davranışları düzenli olarak pekiştirilmiş, ekisik ve hatalı katılımlarda dönüt ve düzeltme sağlanmıştır. Deney grubu toplam onüç öğrenciden oluştuğundan, öğrencilerin bireysel farklılıklarından ve hazırbulunuşluk düzeylerinden kaynaklanan farklılıklar sürekli dikkate alınmış, öğrenme ünitelerinin olabildiğince küçük birimlere ayrılarak verilmesine ve aşamalı ilerlemeye özen gösterilmiştir.

İletişimsel becerilerle ilgili materyal, iletişimle karşılıklı etkilemenin özellikle dikkate alındığı durumların, rollerin ve metin çeşitlerinin geliştirilmesiyle oluşturulmuştur. İletişimsel yöntemde konuların, hedef dili öğrenenlerin motivasyonunu yükseltici bir işlev yüklendiğini söylemek olasıdır. Bu nedenle dersler, çoğunlukla, ilgi ve gereksinim duyulan konularla ve her zaman öğrencilerin o konuda önceden bildiklerini geri çağıracakları durumlarla başlamıştır. Örneğin konu, bir yaşam mekanı olarak otelse, tahtaya bu sözcük yazılmış ve daire içine alınmış, otelle ilgili mekanlar, oklar çıkarılarak eklenmiştir. Lokanta, bar, kuaför, lobi, sauna, market, (tek/çift kişilik) odalar vb. mekanlarla ilgili resimler, fotoğraflar tahtaya yapıştırılmış, bu mekanların Almanca adları ancak bu giriş etkinliklerinden sonra verilmiştir. Benzer çalışmalar, otelde, değişik bölümlerde çalışan personel adları için de yapılarak, bir otelin bölümleri ve o bölümlerde çalışanların kimler olduğunun öğretilmesine başlanmıştır.

Geliştirilmek istenen beceriye uygun olacak biçimde, öğrencilerin bireysel, bir eşle ya da (üç-dört kişiden oluşan) grupla çalışmalar yapmaları istenmiş, özellikle duyulanı anlama ve okuma etkinliklerinden sonra, transfer ve yeniden üretim aşamalarında, öğrencilerden, dinledikleri ya da okudukları metinlere benzer diyaloglar oluşturmaları ve rol dağılımı yapılarak bunları canlandırmaları istenmiştir. Dil becerileri hiçbir zaman birbirinden ayrı olarak düşünülmemiş, becerilerin içiçe ve eş zamanlı gelişimine uygun materyalin kullanımına özen gösterilmiştir. gerek sözcük, gerekse dilbilgisi öğretiminde, bunların iletişimi sağlamada gerekli öğeler olduğunu gözardı etmeyecek ama dersin amacı da kılmayacak türde, çalışmalar yapılmıştır.

Yapılan her bir etkinliği tamamlayıcı nitelikte, duyulanı anlama ve yazma veya konuşma; okuduğunu anlama ve yazma veya konuşma, yanıtı soru, soruya yanıt verme (yazma, söyleme), benzer metin, diyalog oluşturma, canlandırma, boşluk doldurma, eşdeğer ifadeyi bulma, tümce eşleştirme, karışık verilen diyalogları mantıklı bir sıraya sokma vb. türde alıştırmalar yapılmıştır. Sözel ve yazılı ifadelerin, dilbilgisi ve yazım kurallarına uygunluğundan çok, iletişimsel içeriklerine ve duruma uygunluklarına ağırlık verilmiştir.

Konuşma becerisiyle ilgili olarak, ilk derslerden başlayarak, harflerin ve sözcüklerin söyleniş öğretimine ağırlık verilmiştir. Bu amaçla, Alman alfabesini oluşturan harflerin kaydedildiği materyal öğrencilere dinletilmiş, F/V gibi Türkçede yakın seslerin Almancadaki farklı okunuşlarının öğrenciler tarafından farkedilmesi sağlanmıştır. Öğrenciler, bu biçimde benzer ve farklı sesleri tanıyıp ayırt etmeye başlayınca, alfabe tahtaya yazılmış, her bir harf, önce öğretmen tarafında seslendirilmiş, sonra da kasetçalardan dinlenmiştir. Yeterli tekrardan sonra, önce istekli öğrenciden başlayarak, tüm öğrencilerin harfleri tek tek ve sırasıyla seslendirmeleri istenmiş, yanlış söyleyişlerde dudak hareketleriyle ipucu verilmiş, gerektiğinde düzeltme yapılmış, doğru söyleyenlere pekiştireç verilmiştir. Bu çalışmalardan sonra, iki ya da daha fazla harfin biraraya geldiğinde oluşturduğu

seslerin ayırımına dikkat çekilmiş, örnekler yardımıyla ve sözcüklerin tahtaya da yazılmasıyla, dikkat edilmesi gereken birleşimler üzerinde durulmuştur. Yeni sözcükler öğrenildikçe, doğru vurgulama çalışmaları yapılmış, önceden bilinen sözcüklerdeki vurgulamalar ve tonlamalar örnek gösterilerek, sözcüklerin doğru tonlanmaları ve vurgulanmaları sağlanmıştır. İletişimsel yöntemde Almanca söyleyiş öğretimi, başlangıç dersleriyle ilgili bir etkinlik olmaktan çok, yeni sözcüklerin öğretiminde ve özellikle duyulanı anlama becerisiyle ilgili etkinliklerde üzerinde titizlikle durulan bir alan olmuştur.

Konuşma becerisini geliştirmeye yönelik olarak düzenlenen diğer etkinliklerse, tekrara dayalı olarak yapılan alıştırmalardır. Somut bir durumdan yola çıkılarak yöneltilen bir soruya yanıt verenden, aynı soruyu yanındakine sorması beklenir. Böylece bir önceki durumda yanıt veren öğrenci, biraz sonra soru soran durumundadır. Örneğin, "Adınız nedir?" ya da "Nerelisiniz?" gibi bir soru kalıbı, değişmediği halde, yanıtlar, yanıt verene göre sürekli değişmektedir. Bu tür alıştırmaları, soru tümcesini olumlu ve/veya olumsuz bir yanıtın izleyeceği çevirme alıştırmaları izler: "Bayan Meier misiniz?" "Evet, bayan Meier'im", "Hayır, bayan Meier değilim." gibi.

Öğrencilere, dinledikleri ya da okudukları metinlerden yola çıkarak, benzer diyaloglar üretmelerine ve karşılıklı rollerle diyalogları canlandırmaya yönelik düzenli çalışmalar yaptırılmış, bu amaçla, dinlenen ve/ya okunan diyalogların kalıpları kendilerine dağıtılmış veya tahtaya yazılmıştır. Örneğin, bir öğrenci önbüro görevlisini canlandırırken, diğer bir ya da iki öğrenci, tek ya da çift kişilik, tam ya da yarım pansiyon, denize ya da göle bakan oda isteyen turisti oynayan diyalogları canlandırmış ya da benzer diyaloglar, konular ilerledikçe, telefon konuşmalarına, oda ve otel hakkındaki şikayetlere, yer ve yön sormaya vb. genişletilmiştir.

Duyulanı anlama becerisine yönelik çalışmalar ise, dinleme öncesi etkinlikler, dinleme sırasında yapılanlar ve dinleme sonrası etkinlikleri biçiminde aşamalılaştırmıştır. Duyulanı anlama becerisini geliştirmeye yönelik materyalin sunumundan önce, konuyla ilgili ön bilgiler etkin hale getirilmiş (anımsatma), çeşitli resim ve çizimler gösterilerek, resim ve çizimlerin öğrenciler tarafından betimlenmesi istenerek, resimdeki kişilerin hangi konuda ve/ya ne/ler konuştukları sorularak, resim veya fotoğrafla ilgili olabilecek diyalog yazdırılarak, öğrenciler güdülenmiş, dinleme beklentisi yaratılmıştır. Doğal ortamdakine benzer biçimde kaydedilmiş konuşmalar yanında, anlamayı zorlaştıran, müzik, araba, başka kişilerin konuşmalarının vb. duyulduğu diyalogun dinlenmesi sırasında, verilen çoktan seçmeli alıştırmaların işaretlenmesi ya da doğru yanıtların altlarının çizilmesi, kısa notlar alınması vb. alıştırmalar yaptırılmıştır. Öğrenciler, duydukları herşeyi anlamaya çalışmaları yerine, seçici bir dikkate yönlendirilmiş, dinleme sırasında, gereken dilsel yardım yapılmıştır. Metni dinlerken anahtar sözcüklerle not alma tekniğiyle, öğrencilerin, gelecekte bulunacakları önbüro ortamında, telefonla gelen istekleri ve iletileri duyup anlama ve kaydetme yönünde etkili çalışmalar yapmaları sağlanmıştır. Dinleme sonrasında ise, yanıtlar üzerinde konuşulmuş, dinlenen içeriğe yönelik genel sorular yöneltilmiştir. Doğru yanıtlar pekiştirilmiş, dönüt düzeltme sağlanmış, öğrencilerden benzer diyaloglar yazmaları ve canlandırmaları istenmiştir. Öğrencilere, dinledikleri diyalogun yazılı hali verilmemiş, yalnızca duyduklarına yoğunlaşmaları istenmiştir. Belirli bilgilere yoğunlaşabilmeleri amacıyla da, gerek duyacakları konuşmalar, gerekse yapacakları çalışmalar önceden sınırlandırılmıştır. Öğrencilere, dinledikleri metinde geçen ve o ana kadar öğrenmedikleri sözcük ya da yapılar açıklanmamakla, duyduklarından genel bir anlam ve ana iletiyi çıkarma becerilerinin geliştirilmesine çalışılmıştır.

Okuduğunu anlama becerisini geliştirmeğe yönelik etkinliklerde, ağırlıklı olarak metnin geneli hakkında fikir sahibi olma düzeyinde çalışmalar yapılmıştır. Bu amaçla yapılan çalışmalarda, okunan metne yönelik doğru-yanlış türünde yanıtlanabilecek önermeler hazırlanmış, öğrencilere bireysel ve eşle çalışma

görevleri verilerek istenen sürede metni okumaları ve yanıtları işaretlemeleri sağlanmıştır. Ayrıca konuyla ilgili verilen ve sonu eksik bırakılan tümceler devamını, verilen tümceler arasından bulup işaretleme, verilen önermelere eşdeğer olan ve eşdeğer olmayan önermelerin, işaretlenmesi türündeki alıştırmalar, okuduğunu anlama becerisini geliştirici etkinlikler olarak düzenli biçimde uygulanmıştır. Teleks, faks, dilek ve şikayet mektubu türündeki metinlerin okunmasında, sessiz okuma öğretimine ağırlık verilmiştir. Okuma öncesinde, resim, taslak ve çizimlerle konuya ilgi uyandırılmasına önem verilmiştir. Öğrencilerden, metinde geçen ve anlamını henüz bilmedikleri sözcük ve yapılara takılmadan, metnin genel içeriğini anlamalarını kolaylaştırıcı okuma stratejilerinin öğretimi, okunanı anlama etkinliklerinin amacı olarak görüldüğünden, ayrıntılı tümce ve metin çözümleme çalışmalarından kaçınılmıştır. Seçilen metinlerin, öğrencilerin ilgi ve gereksinimlerini karşılayacak içerikte ve düzeye uygun uzunlukta olmalarına önem verilmiştir. Okuduğunu anlama becerisini geliştirici etkinlikler sırasında da etkin katılım sağlanmış, bireysel öğrenme hızlarına uygun ipuçlarının verilmesine, dönüt ve düzeltme sağlanmasına çalışılmıştır.

Tüm etkinlikler süresince, sözcük ve dilbilgisi öğretiminin, iletişimsel yöntemin doğasına uygun biçimde, belli iletişim içerikleriyle bağıntılı olarak verilmesine özen gösterilmiştir. adlar, her zaman tanım harfleri (artikel), çoğul durumları ve türetildikleri edimlerle birlikte verilmiştir. Sözcük öğretimi, (telefon, rezervasyon formu, vb) somut nesnelerden, (resim, çizim, duvar resmi, kent planı) materyalden yararlanılarak ve öğrencilerin ön bilgileri anımsatılarak yapılmış, açıklamaların, zorunlu durumlar dışında amaç dilde yapılmasına, sözcüklerin karşıt anlamlarının da verilmesine ya da buldurulmasına yönelik etkinlikler düzenlenmiştir. Yeni öğrenilen sözcüklerin ve yapıların kullanılmasının gerekli olduğu alıştırmalar sınıf ortamına getirilmiştir. Yeni öğrenmeler, daha önce öğrenilen yapıların üzerine kurulduğundan, sık sık tekrar türünde alıştırmalar yaptırılmıştır.

Yazma becerisiyle ilgili etkinlikler, diğer beceriler için yürütülen etkinliklerle içiçe yürütülmüştür. Gereksinim çözümlemesi sonucunda, kapsamlı bir yazma becerisinin gerekli olmadığı sonucu çıktığından, bu beceri daha çok, kısa tümceler yazma, not alma, başka bir yapıya dönüştürme, karışık verilmiş tümceleri dilbilgisi ve söylem kurallarına uygun biçimde sıraya sokma, tümcenin devamını yazma, boşluk doldurma, yanıtı soru yazma vb. alıştırmalarla kazandırılmağa çalışılmıştır.

Yukarıda açıklanan tüm etkinlikler, EK-8'de verilen ayrıntılı ders akış planına uygun olarak yapılmıştır.

4. Denel işlemin sürdüğü iki hafta boyunca kontrol grubu uygulama nedeniyle okulda bulunmadığından, öğrenci etkileşimi sözkonusu olmamıştır. Deney grubunda öğretim sürerken, kontrol grubunda hiç bir işlem yapılmamıştır.

5. Bir haftalık uygulama sonucu okula dönen deney grubuna, öğrenme eksiklerini, yanlış öğrenmeleri ve olası unutmaları belirlemek ve eksikleri tamamlamak amacıyla düzenli olarak izleme testleri verilerek, eksikleri tamamlanmıştır.

6. Denel işlemin başlangıcından 23 hafta sonra, deney ve kontrol gruplarına sontest verilmiştir.

VERİLERİN ÇÖZÜMLENMESİ

Araştırmanın verileri çözümlenirken, öğrenme ölçüsü olarak öntest ve sontest puanları arasındaki fark değerleri kullanılmıştır. Elde edilen veriler "t" testi ile çözümlenmiştir.

GRUPLARIN ÖNTEST DUYULANI ANLAMA BECERİSİ
PUANLARI

Deney ve Kontrol Grupları'nın Duyulanı Anlama Becerisi Öntest giriş puanları ile ilgili veriler Tablo II.18'de sunulmuştur.

Tablo II.18
Grupların Öntest Duyulanı Anlama Becerisi Puanları

Soru Sayısı: 53				
Tam Puan : 53	N	X	s	t
Deney Grubu	13	7.38	4.26	.19
Kontrol Grubu	13	7.69	4.00	Anlamsız

Tablo II.18'de de görülen bulgulara göre, Deney Grubu'nun Öntest ortalaması 7.38, Kontrol Grubu'nun ise 7.69'dur. Grupların Öntest Duyulanı Anlama Becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı "t" testi ile yoklanmıştır. Gözlenen .19 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre anlamsız bulunmuştur. Bu verilere göre, Deney ve Kontrol Grupları'nın Duyulanı Anlama Becerileri açısından denk olduğu söylenebilir.

GRUPLARIN ÖNTEST OKUDUĞUNU ANLAMA BECERİSİ
PUANLARI

Deney ve Kontrol Grupları'nın Okunanı Anlama Becerisi Öntest giriş puanları ile ilgili veriler Tablo II.19'da sunulmuştur.

Tablo II.19
Grupların Öntest Okunanı Anlama Becerisi Puanları

Soru Sayısı: 10				
Tam Puan : 10	N	X	s	t
Deney Grubu	13	2.15	1.18	.79
Kontrol Grubu	13	2.53	1.37	Anlamsız

Tablo II.19'a göre, Deney Grubu'nun Öntest ortalaması 2.15, Kontrol Grubu'nun ise 2.53'tür. Grupların Öntest Duyulanı Anlama Becerisi puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı "t" testi ile yoklanmıştır. Gözlenen .79 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre anlamsız bulunmuştur. Bu verilere göre, Deney ve Kontrol Grupları'nın Okunanı Anlama Becerileri açısından denk olduğu söylenebilir.

GRUPLARIN ÖNTEST YAZMA BECERİSİ PUANLARI

Deney ve Kontrol Grupları'nın Yazma Becerisi Öntest giriş puanları ile ilgili veriler Tablo II.20'de sunulmuştur.

Tablo II.20

Grupların Öntest Yazma Becerisi Puanları

Soru Sayısı: 27				
Tam Puan : 27	N	X	s	t
Deney Grubu	13	0	0	0
Kontrol Grubu	13	0	0	Anlamsız

Tablo II.20'ye göre, Deney ve Kontrol Grupları'nın Öntest Puan Ortalamaları 0'dır. Bu verilere göre, Deney ve Kontrol Grupları'nın Yazma becerileri açısından eşit olduğu söylenebilir.

GRUPLARIN ÖNTEST KONUŞMA BECERİSİ PUANLARI

Deney ve Kontrol Grupları'nın Konuşma Becerisi Öntest giriş puanları ile ilgili veriler Tablo II.21'de sunulmuştur.

Tablo II.21

Grupların Öntest Konuşma Becerisi Puanları

Soru Sayısı: 10				
Tam Puan : 20	N	X	s	t
Deney Grubu	13	0	0	0
Kontrol Grubu	13	0	0	Anlamsız

Tablo II.21'e göre, Deney ve Kontrol Grupları'nın Öntest Puan Ortalamaları 0'dır. Bu verilere göre, Deney ve Kontrol Grupları'nın Konuşma becerileri açısından eşit olduğu söylenebilir.

GRUPLARIN AĞIRLIKLIL DİL PUANI ORTALAMALARI

Deney ve Kontrol Grupları'nın ağırlıklı dil öntest giriş puanları ile ilgili veriler Tablo II.22'de sunulmuştur.

Tablo II.22
Grupların Öntest Ağırlıklı Dil Puanları Ortalamaları

Soru Sayısı: 100				
Tam Puan : 110	N	X	s	t
Deney Grubu	13	9.53	1.54	.37
Kontrol Grubu	13	10.23	1.09	Anlamsız

Tablo II.22'ye göre, Deney Grubu'nun öntest ağırlıklı dil giriş puanı ortalaması 9.53, Kontrol Grubu'nunki ise 10.23'tür. Grupların öntest ağırlıklı dil ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı "t" testiyle yoklanmış, gözlenen .37 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre anlamsız bulunmuştur. Bu verilere göre, Deney ve Kontrol Grupları'nın tümleşik dil becerileri bakımından denk olduğunu söylemek olasıdır.

DENEY VE KONTROL GRUPLARININ ÖSS SAYISAL PUANLARI

1. Yapılan araştırmada okuduğunu anlama, duyulanı anlama, yazma ve konuşma becerileri önemli rol oynayacağı için, tüm deneklere, bu becerileri ölçen birer test verilmiştir. Grupların test puanlarına ilişkin değerler aşağıda görülmektedir.

Tablo II.23

Grupların ÖSS Sayısal Puan Ortalamaları

	N	X	s	t
Deney Grubu	13	108.48	7.19	.18
Kontrol Grubu	13	107.95	7.49	Anlamsız

Tablo II.23'e göre, Deney Grubu'nun ÖSS Sayısal Puan ortalaması 108.48, Kontrol Grubu'nun ise 107.95'tir. Grupların ÖSS Sayısal Puan ortalamaları arasında anlamlı bir farkın olup olmadığı "t" testi ile yoklanmıştır. Gözlenen .18 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre anlamsız bulunmuştur. Bu verilere göre, Deney ve Kontrol Grupları'nın ÖSS Sayısal Puanları bakımından denk olduğu söylenebilir.

DENEY VE KONTROL GRUPLARININ ÖSS SÖZEL PUANLARI

Deney ve Kontrol Grupları'nın ÖSS Sözel Puanları ile ilgili veriler Tablo II.24'te sunulmuştur.

Tablo II.24
Grupların ÖSS Sözel Puan Ortalamaları

	N	x	S	t
Deney Grubu	13	107.82	6.17	1.35
Kontrol Grubu	13	111.76	8.51	Anlamsız

Tablo II.24'e göre, Deney Grubu'nun ÖSS Puan ortalaması 107.82, Kontrol Grubu'nun ise 111.76'dır. Grupların ÖSS Sözel Puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı "t" testi ile yoklanmıştır. Gözlenen 1.35 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre, anlamsız bulunmuştur. Bu verilere göre, Deney ve Kontrol Grupları'nın ÖSS Sözel Puanları açısından denk olduğu söylenebilir.

BÖLÜM III

BULGULAR ve YORUM

Bu bölümde araştırmanın dört denencesiyle ilgili olarak toplanan veriler, uygun istatistik teknikleri kullanılarak tablolar halinde sunulmuş, elde edilen verilere dayanılarak yorum yapılmıştır.

I. DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR ve YORUM

Araştırmanın birinci denencesi şöyle ifade edilmiştir:

"Duyulanı anlama becerisi ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programı uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha başarılıdır."

Birinci denenceyi test etmek için önce deney ve kontrol gruplarının duyulanı anlama öntest-sontest puan farklarının ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı "t" testiyle sınanmış, sonuçlar Tablo III.1'de sunulmuştur.

Tablo III.1
Grupların Sontest Duyulanı Anlama Becerisi Puanları
(Tam Puan:53)

GRUPLAR	N	X	s	t
Deney	13	18.6	3.43	7.24
Kontrol	13	8.61	3.62	Anlamlı

Tablo III.1 incelendiğinde, Duyulanı Anlama becerisi sontest puan ortalamasının Deney Grubunda 18.6 ve Kontrol Grubunda 8.61 olduğu görülmektedir. Grupların ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığı "t" testiyle sınanmış, gözlenen 7.24 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre anlamlı bulunmuştur. Bu verilere göre, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programının, duyulanı anlama becerisi ile ilgili hedefleri geliştirmede, Kontrol Grubunda uygulanmakta olan eğitim programından daha başarılı olduğunu söylemek olasıdır.

Duyulanı anlama becerisine, yabancı dil olarak Almanca derslerinde 60'lı yılların sonuna kadar planlı bir biçimde yer verilmemiş, ihmal edilmiş bir beceri olarak kalmıştır. Duyulanı anlama becerisiyle ilgili düşüncelerin gelişimine ancak 70'li yıllarda başlanmıştır (Dahlhaus 1994:12). Dahlhaus, duyulanı anlama becerisinin yabancı dil öğretimindeki özel anlamı anlaşıldıktan sonra bile, sonraki yıllarda bu becerinin sürekli ihmal edildiğini belirtmektedir. Bayer (1981:206) ancak 1980'de, duyulanı anlama becerisinin dil becerileri alanındaki ağırlığı konusunda görüş birliğine ulaşıldığını vurgulamaktadır.

Duyulanı anlama becerisinin yabancı dil derslerinde gözardı edilmesinin temelinde şu görüşler yer almaktadır:

- Almancanın anadil olarak konuşulmadığı ülkelerde, teknik vb. metinleri okumak için bu dili öğrenenlerin, duyulanı anlama becerisine gerek duymayacakları düşünülmüştür. Almanlarla doğrudan iletişim kuracak kişiler içinse, duyulanı anlama becerisi, ya Almanca konuşulan ülkelerde yapılan seyahatlerde ya da kendi ülkelerinde turistlerle veya işadamlarıyla iletişimde önemlidir.

- Duyulanı anlama becerisi, yabancı dil öğretiminde uzun yıllar boyunca , kendiliğinden oluşan ve geliştirilmesi için derste özel bir çabanın gerekli görülmediği bir süreç olarak algılanmıştır.

- Yeni başlayanlara yönelik, düzeyine uygun duyulanı anlama diyalogları ve alıştırmaları geliştirmek kolay değildir. Yeni başlayanlara yönelik olarak hazırlanmış birçok kitapta, duyulanı anlama becerisini geliştirmeğe yönelik materyal bulunmamaktadır.

- Geleneksel dil öğretim yönteminde, sözcüklerin seslendirilmesi, telaffuz, dilbilgisi, çeviri ve okuduğunu anlama becerileri ilk sıradadır. Duyulanı anlama becerisi ise, sözcüklerin aksansız kaydedildiği veya belirli sözcüklerin vurgulanışlarına önem verildiği kayıtlara indirgenmiştir (Schröder 1977:14-15). Bu nedenle, ders kitaplarına yönelik duyulanı anlama materyali geliştirilmemiştir. Duyulanı anlama becerisi çoğu zaman, yalnızca, bir metni anlamaya yönelik sözcük açıklamaları çerçevesinde ve öğretmenin hedef dilde okuduğu metinlerle, sorduğu sorularla ve düzeltmeleriyle sınırlıdır. Bu betimleme, kontrol grubundaki duyulanı anlama becerisini geliştirmeye yönelik etkinlikleri de özetlemektedir. Kontrol grubunda hiçbir zaman işitsel materyal kullanılmamış, öğrencilerin duydukları Almanca, daha çok öğretmenin ve öğrencilerin okuduğu metinlerle ve öğretmenin sorduğu sorularla sınırlı kalmıştır.

Demirel (1990:108), dinleme öğretimindeki hedefin, "öğrencilerin amaç dildeki sesleri tanımak, bir bağlam içersinde yer alan vurgulama ve tonlamaların neden olduğu anlam değişikliklerini farketmek ve konuşmacıdan gelen mesajın tam ve doğru olarak anlaşılmasını sağlamak" olduğunu belirtmekte ve bu amaçla dinleme öğretimi yapılırken, öncelikle hedefin belirlenmesinin gerekliliğini vurgulamaktadır.

Deney grubunda, dinleme öğretiminden önce, deneklerin eğitim sürecinin sonunda çalışacakları işletmelerde, bu beceriye gereksinim duyup duymayacakları, hangi düzeyde gereksinim duyacakları belirlenmiş, hedefler bundan sonra saptanmıştır. Derste kullanılacak materyalin geliştirilmesinde, gereksinim duyulan alanlara, düzeye, sözcüklerin zorluğuna, metinlerin uzunluğuna ve bilgi yoğunluğuna dikkat edilmiştir. Başlangıçta 15-30 saniye uzunluğundaki diyaloglar, düzey ilerledikçe, 30-45 ve 45-60 saniyeye kadar uzatılmıştır (Rampillon 1989:76). Öğrencilerin ders dışında da çalışabilmeleri amacıyla, geliştirilen materyalin çoğaltılmasına gidilmiştir (Rampillon 1989:82).

Gereksinim çözümlemesi aşamasında, yabancı turistlerin, önbüro görevlilerinin ve yöneticilerin, personelden, öncelikle asıl iletinin anlaşılması düzeyinde bir duyulanı anlama becerisi istedikleri sonucu çıktığından, duyulan metindeki tüm ayrıntıların öğrenci tarafından anlaşılmasını gerektiren yoğun dinleme yerine (intensives Hören), ayrıntılar üzerinde durmadan, ana düşüncenin ya da amacın kavranması amacını güden kapsamlı dinleme (extensives Hören) çalışmalarına ağırlık verilmiştir. Kapsamlı (ya da seçici) dinleme materyalinde, yeni bilgi içermeyen yinlemelerin ve konuşmaların yer almasına, metnin anlaşılmasını kolaylaştırıcı bir işlev yüklendiklerinden, sıkça yer verilmiştir.

Duyulanı anlama becerisinin geliştirilmesinde, dilin doğal ortamdakine benzer biçimde kullanıldığı diyalog ve alıştırmaların seçimine özen gösterilmiştir. Doğal dil kullanımından amaçlanan, dinlenen metnin yapay olmaması; bir sohbetin,

gerçekten bir sohbet gibi olması, konuşan kişi/ler dışında, seslerin, müziğin, vb. diyaloglarda yer almasıdır (Solmeck 1992: 10). Bu, öğrencileri gerçek durumlarda duyacakları konuşmalara hazırlamaktadır. Deney grubunda uygulanan duyulanı anlama materyalinin "özgün" olmasına, öğrencilerin ileride çalışacakları önbüro kapsamında karşılaçacakları durumları içermesine önem verilmiştir.

Yabancı dil derslerinde, duyulanı anlama becerisini geliştirmeye yönelik çalışmalarda, genel olarak öğrenciler tarafından anlaşılmayan bölümler üzerinde durulduğu bilinmektedir. Oysa bu olumsuz çıkış noktasının, öğrencilerin motivasyonunu düşürdüğü gözlenmiştir (Bimmel 1992:12). Bu nedenle, ders sırasında, öğrencilerin anladıkları bölümlerden yola çıkılmıştır. Fidan'ın da (1986:125) vurguladığı gibi,

"Öğrenci başardığını hissetmeli, başarı umudu taşımalıdır. Bunun için öğrenci yeterli sayıda başarıyla karşı karşıya getirilmelidir. Öğretmen öğrencide merak uyandırmalı, merakını giderecek bir öğrenme ortamı yaratmalı, düşündüğünü serbestçe söylemesine yardım etmelidir".

Kapsamlı dinleme çalışmalarında, en az metinlerin seçimi kadar önemli diğeri bir öge de, dinlemeye ilginin uyandırılması olduğundan (Dahlhaus 1994:81), bu becerinin geliştirilmesine yönelik olarak yapılan etkinlik ve alıştırmalar, dinleme öncesinde, dinleme sırasında ve dinleme sonrasında yapılanlar biçiminde aşamalılandırılmıştır.

Deney grubundaki öğretim sırasında, öğretmen sınıftaki her bir öğrenciye eşit ölçüde söz vermiş, duyulanı anlama becerisini geliştirme sürecinde tüm öğrencilere dönüt düzeltme sağlamış, gerektiğinde ipuçları vermiş, olumlu her davranışı pekiştirmiştir. Deney grubundaki öğretmen-öğrenci etkileşiminin öğrenme düzeyini yükselttiğini söylemek olasıdır. Bu konuda Wander (1988), Tennenbaum

(1982), Payne ve Manning (1986) tarafından yapılan araştırmaların sonuçları da, bu sonucu destekler yöndedir.

Öğretim hizmetinin niteliğini oluşturan dört temel ögeden hangisinin ya da hangilerinin deney grubundaki başarının yordayıcısı olduğuna ilişkin elde yeterli kanıt olmamakla birlikte, dördünün birarada uygulanışının, deney grubundaki başarıyı yükselttiğini söylemek olasıdır. Wolberg (1969) ve Anthony (1967) tarafından yapılan ve sınıflardaki öğrenme ortamını konu alan araştırma sonuçları bu yargıyı destekler görünmektedir. Anthony'nin öğrenci grupları üzerindeki araştırması, öğrenci grupları arasındaki başarı kazancı değişkenliğinin yüzde kırk kadarının, sınıftaki öğrenme ortamı nitelikleriyle açıklanabileceğini göstermektedir.

II. DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR ve YORUM

Araştırmanın ikinci denencesi şöyle ifade edilmiştir.

"Konuşma Becerisi ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümlmesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programı uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha etkilidir."

İkinci denenceyi test etmek için önce Deney ve Kontrol Gruplarının konuşma sınavı puan farklarının ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı "t" testiyle sınanmış, sonuçlar Tablo III.2'de sunulmuştur.

Tablo III.2
Grupların Sontest Konuşma Becerisi Puanları
(Tam Puan: 20)

GRUPLAR	N	X	s	t
Deney	13	18.84	3.48	7.00
Kontrol	13	11.15	5.24	Anlamlı

Tablo III.2 incelendiğinde, Konuşma Becerisi Sontest puan ortalamasının Deney Grubu'nda 18.84 ve Kontrol Grubu'nda 11.15 olduğu görülmektedir. Grupların ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığı "t" testiyle sınanmış, gözlenen 7.00 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre anlamlı bulunmuştur. Bu verilere göre, Gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programının, konuşma becerisi ile ilgili hedefleri geliştirmede, Kontrol Grubunda uygulanmakta olan eğitim programından daha başarılı olduğunu söylemek olasıdır.

Dil öğretimiyle ilgilenenler, kısa bir süre öncesine kadar, dil becerilerinin duyulanı anlama, konuşma, okuma ve yazma sırasıyla ve birbirlerinden bağımsız biçimde öğretilmesi gerektiği görüşünü savunmaktaydılar. Günümüzde artık bu görüş aşılmış; herhangi bir becerinin (örneğin konuşma becerisinin), diğerlerinden (duyulanı anlamadan, okumadan, yazmadan) yalıtılmış olarak öğretilmeyeceği; her bir becerinin diğerlerine sıkı sıkıya bağlı olduğu görüşü ağırlık kazanmıştır. Örneğin, duyulanı anlama becerisinin hedefinin, öğrencileri olabildiğince, gelecekte Almancayı (ya da öğrendikleri dili) kullanacakları, konuşmaları duyacakları ortama hazırlamaktır. Gerçek bir iletişimsel durumda, hemen her zaman bir ya da daha fazla kişinin konuşması; yani kişilerarası iletişim söz konusudur. Eğer öğrenci dinleyici konumundaysa, biraz sonra bir yanıt vermesi ya da soru sorması gerektiğini bilir. Desselmann (1983:23), bu süreci "diyalogta dinleme" olarak adlandırmaktadır. Yani öğrencileri yalnızca duyulanı anlama

hedefine hazırlanmak yetmez; aynı zamanda, iletişim sırasında dilsel bir tepki vermesinin de beklendiği durumlara hazırlanması gerekir.

Doğal olarak, yalnızca duyulanı anlama ve konuşma becerilerinin kaynaştırılması yeterli değildir. Bir metin önce dinlenir ve sonra okunur ya da dinlenirken okunur. Dinlenir ve yazılır (notlar alınır) ya da önce dinlenir, daha sonra yazılı alıştırmalar dağıtılır ya da tersi yapılır. Verilen tüm varyasyonlar olasıdır ve değişik durumlarda öğrenciler için anlamlı olabilir. İnsan beyni ve sinir sistemi üzerine yapılan araştırmalar, konuşma sırasında beynin farklı bölümlerinin ve beyin zarının etkin duruma geldiğini göstermektedir. Bu bölgeler arasında yoğun değişimler meydana geldiği görülmektedir. Eskiden, beyinde birbirinden bağımsız ve yalıtık duyma, konuşma ve yazma bölgeleri (merkezleri) olduğuna, ve birbirlerinden bağımsız çalıştıklarına inanılıyordu. Oysa araştırma sonuçları, konuşma, dinleme gibi merkezlerin sıkı bir etkileşim içinde olduğunu kanıtlamaktadır (Apelt 1976:37). Deney grubundaki derslerde, konuşma becerisiyle ilgili etkinlikler, duyulanı anlama becerisini geliştirici etkinliklerle birlikte düşünülmüş ve uygulanmıştır.

Başlangıç düzeyinin en önemli hedeflerinden biri, yabancı dilde ilk iletişime başlama stratejilerinin öğretilmesidir (Gerdes 1984:75). Deney grubunda, ilk derslerden başlayarak, iletişime başlama stratejilerinin öğretimine önem verilmiş, çoğu zaman, dinlenen diyaloglardan yola çıkılarak, öğrencilerden benzer diyaloglar geliştirmeleri ve bu diyalogları olabildiğince gerçekçi biçimde canlandırmaları istenmiştir. Ders süresince, tüm öğrencilerin etkin katılımı sağlanmıştır. Anderson (1973), Özçelik (1974), Arlin (1973) ve Block (1970) tarafından yapılan araştırmalar, öğrencinin öğrenme sürecine katılma derecesinin, başarıyı yordayıcı olduğunu; öğrenci başarısını açıklayıcı bir güce sahip olduğunu göstermektedir.

III. DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR ve YORUM

Araştırmanın üçüncü denencesi şöyle ifade edilmiştir.

" Okuduğunu anlama becerisi ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programı, uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha başarılıdır."

Üçüncü denenceyi test etmek için önce Deney ve Kontrol Gruplarının okuduğunu anlama becerisi puan farklarının ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı "t" testiyle sınanmış, sonuçlar Tablo III.3'de sunulmuştur.

Tablo III.3

Grupların Sontest Okuduğunu Anlama Becerisi Puanları

(Tam Puan 10)

GRUPLAR	N	X	s	t
Deney	13	4.61	1.58	4.96
Kontrol	13	2.07	1.05	Anlamlı

Tablo III.3 incelendiğinde, Okunanı Anlama Becerisi Sontest puan ortalamasının Deney Grubu'nda 4.61 ve Kontrol Grubu'nda 2.07 olduğu görülmektedir. Grupların ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığı "t" testiyle sınanmış, gözlenen 4.96 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre anlamlı bulunmuştur. Bu verilere göre, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programının, okunanı

anlama becerisi ile ilgili hedefleri geliştirmede, Kontrol Grubunda uygulanmakta olan eğitim programından daha etkili olduğunu söylemek olasıdır.

İletişimsel yöntemde okuduğunu anlama becerisinin geliştirilmesi, sözcük bilgisiyle başlayan ve sözcük öğretime bağlı bir süreç olarak görölmektedir. Sözcük ve yapıların öğretimi, iletişimsel yöntemde, diğer dil becerilerinin önkoşulu niteliğindedir. Yabancı bir dil öğrenenin, bir metni, farklı hedeflerle okuyabilmesini amaçlayan okuduğunu anlama öğretiminin başarılı olmasında, sözcük bilgisinin gerekliliğini ve önemini ortaya koyan araştırma sonuçları vardır (Nation 1983; Doye:1971). Aslında sözcük öğretiminin yalnızca iletişimsel yöntemde değil, diğer yöntemlerde de önemli bir yeri vardır. Demirel (1990:125)'e göre,

"Dilbilgisi-Çeviri yönteminde, bilinmeyen sözcüklerin liste halinde sunulması ve karşılıklarına anadildeki karşılıklarının yazılması, bugün artık dil öğretiminde pek geçerli olmamaktadır. Özellikle 1950'li yıllardan sonra, düzvarım yönteminin ortaya çıkmasıyla, yabancı dil öğretiminde sözcüklerin bir bağlam içinde öğretilmesi kabul edilmiştir. 70'li yıllardan sonra da, sözcüklerin bir iletişim içeriği bağlamında öğretilmesinin daha yararlı olacağı üzerinde durulmuştur."

Rivers (1983:123)'a göre, okuduğunu anlama becerisinin geliştirilmesi, sözcük bilgisinin, yapısal anlam (dil-) bilgisinin ve sosyo-kültürel anlam bilgisinin geliştirilmesine bağlıdır.

Deney grubunda, sözcüklerin belli bağlamlar içinde öğretilmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır. Öğrencilerden, eşleriyle ve grupta çalışmalarda, öğrendikleri yeni sözcükleri ve yapıları, yeni durumlara transferi istenmiştir. Summers (1988)'ın da belirttiği gibi, "bir sözcüğün öğrenildiğinin en geçerli kanıtı, onun öğrenci

tarafından, doğru, yerinde ve etkin bir biçimde kullanılmalıdır". Bu da bilişsel strateji ve mantıksal yapılara dayalı bir öğretim sürecini, iletişimsel yaklaşımın bir öngörüsü olarak gündeme getirmektedir.

İletişimsel yöntemle okuduğunu anlama becerisinin geliştirilmesine yönelik etkinliklerden, sözcük öğretiminde ilişkilerin ve bağsal yapının dikkate alınması, öğrenci gereksinimi olarak alma ve üretmeyi ön plana aldığı dilbilimsel açıdan ortaya konmasının, deney grubunda yapılan sözcük öğretim çalışmalarının yöntem ve teknik boyutlarıyla da belirginleşmesine katkı getirecektir. Sözcükler arasındaki dizimsel ve anlamsal ilişkiler anlamına gelen bağsal yapıya (Mc Carthy 1990) dayalı sözcük öğretiminin, yabancı dil öğretiminin zorunlu kıldığı önkoşul davranışlar açısından da gerekli olduğu sonucunu çıkarmak olasıdır; çünkü bu yolla, bir sözcüğün(fiilin) kökünü bilmekle, o kökten türetilmiş çok sayıda sözcüğün anlamı, kolayca çıkarılabilir. İletişimsel yaklaşımın sözcük öğretiminde benimsediği bu yol, deney grubundaki sözcük öğretimi çalışmalarında da kullanılmıştır.

Deney grubunda, bilinmeyen sözcüklerin bağlamdan yararlanılarak kestirilmesi çalışmaları da yapılmıştır. Bu amaçla; eşleştirme ve tamamlama alıştırmaları, sözcük anlamının kestirilmesine yönelik sorular sorulması (Sheils 1988), bağlam hakkında bilgi verilmesi (Laufer 1993) türünde çalışmalar yapılmıştır.

İletişimsel yöntemin okuma stratejileri kazandırma etkinliklerinin başında, okunan metnin asıl iletisinin (mesajının) anlaşılmasını sağlayan ipuçlarının ortaya çıkarılmasına yönelik etkinlikler sayılabilir. Okuduğunu anlayanın, tümceler birbirinden kopuk biçimde okunması ve anlaşılması çabası olmadığı bilinciyle, metinlerin bütün olarak ele alınması iletişimsel yaklaşımın gereğidir (Williams 1989:6). Bu bağlamda, metin ve diyalogların üst düzeyde kullanım değerlerine sahip olmalarına ve çok yönlü kullanıma uygun yapıda olmalarına önem gösterilmiştir. Buna ek olarak, güncel metinler ve resimli materyallerin derste

kullanımı, öğrenci ilgisinin ve katılımının yüksek olmasını sağlamıştır (Budak 1995:99). Budak (1995:99) tarafından yapılan araştırmanın sonuçları da, öğrenci merkezli iletişimsel yaklaşımın, okuduğunu anlama becerisinin gelişimine ilişkin bilgi düzeyi hedeflerini kazandırmada, dilbilgisi çeviri yönteminden daha etkili olabileceğini göstermektedir.

Sonuç olarak, eğitim sürecinin başında yapılan gereksinim çözümlemesi çalışmasıyla öğrencilerin gereksinim duyduğu okuduğunu anlama beceri düzeyinin belirlenmiş olmasının, hedeflerin bu gereksinimlere göre belirlenmesinin, hedeflere dayalı olarak düzenlenen eğitim durumlarında uyarıcılar (işaretler) kullanılmış olmasının, pekiştirici, dönüt-düzeltilme gibi öğretim hizmetinin niteliğiyle ilgili ilkelere (Bloom 1979) özen gösterilmesinin, öğrenci motivasyonunu yükselttiğini ve tüm bu öğelerin deney grubundaki erişinin kontrol grubundaki erişiden daha yüksek olmasında etkili olduğunu söylemek olasıdır.

IV: DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR ve YORUM

Araştırmanın dördüncü denencesi şöyle ifade edilmiştir.

"Yazma becerisi ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programı, uygulanmakta olan ve dilbilgisi-çeviri yönteminin kullanıldığı programdan daha etkilidir."

Dördüncü denenceyi test etmek için, önce Deney ve Kontrol Gruplarının yazma becerisi puan farklarının ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı "t" testiyle sınanmış, sonuçlar Tablo III.4'de sunulmuştur.

Tablo III.4
Grupların Sontest Yazma Becerisi Puanları
(Tam Puan 27)

GRUPLAR	N	X	s	t
Deney	13	12.30	1.7	10.32
Kontrol	13	5.07	1.9	Anlamlı

Tablo III.4 incelendiğinde, okunarı yazma Becerisi Sontest puan ortalamasının Deney Grubu'nda 12.30 ve Kontrol Grubu'nda 5.07 olduğu gör÷lmektedir. Grupların ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığı "t" testiyle sınanmış, gözlenen 10.32 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre anlamlı bulunmuştur. Bu verilere göre, Gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programının, yazma becerisi ile ilgili hedefleri geliştirmede, Kontrol Grubunda uygulanmakta olan eğitim programından daha başarılı olduğunu söylemek olasıdır.

İletişimsel yöntemde temel dil becerileri, birbirlerinden ayrı olarak düşün÷lmese de, ağırlık duyulanı anlama ve konuşma becerlerine verilmiştir, yazma becerisi ise ikincil bir öneme sahiptir (Kast 1992:5). Oysa dil ve beyin ilişkileri üzerine yapılan araştırma sonuçları, insan beyninde, birbirinden yalıtık dil becerisi bölgeleri bulunmadığını, tersine bu merkezler arasında yoğun bir iletişimin bulunduğunu ortaya koymuştur (Apelt 1976, Kast 1992); yani dinleme, konuşma, okuma ve yazma merkezlerinin faaliyetleri birbirlerine sıkı sıkıya bağlıdır ve birbirlerini karşılıklı etkilemektedir. Böylece, konuşma ve yazma becerileri ile ilgili etkinlikler arasında, bir içeriğı oluşturmada, dilsel aracı seçmede ve sözcükleri tümcelere bağlamada ve yazmada, sıkı bir ilişki vardır. Okuma ve yazma arasındaki ilişki ise, yazarak çalışılan bir metnin, okuyarak daha çabuk kavranabileceğı biçimindedir. Ashnda yazma ediminde görsellik, akustik, içsel konuşma ve

devinişsel beceri gibi birden çok eylem önemli rol oynar (Müller 1989). Deney grubunda uygulanan programda iletişimsel yöntem kullanıldığından, temel dil becerilerinin öğretiminde, ayrışıklık değil, bütünsellik ilkesi ön planda tutulmuş, yazma becerisinin, diğer becerilerle içiçe geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır.

İletişimsel yöntemde, konuşma ve yazma becerileri, iletişime başlangıç çerçevesinde, sosyal davranışlar olarak görülseler de, yazma daha çok bilgiyi iletme yoludur. Bir kişi, diğer birine (ya da birilerine) birşeyi (düşünce, dilek, şikayet) iletir. Bu sürecin merkezinde, yazmanın ürünü olan bilgi yer alır. Yani, rezervasyon mektubu, mesaj, alışveriş notu gibi belli bir işlevi olan bir ürünü elde etmek amacıyla yazarız. Yazmanın işlevi, büyük ölçüde üründedir ve ürünün, yani yazma sonucu elde edilecek kazancın kaybı ya da yokluğu tüm yazma işini anlamsız kılabilir (Portmann 1991:189). Yazma ediminin düşünce, istek, dilek, duygu ileten bu boyutuyla ürüne yönelik boyutu önemli olmakla birlikte, yalnızca bu boyuta indirgenemez. Yazma sürecinin bizzat içinde yer alan diğer önemli bir göreviyse, duyulanı ya da okunanı somutlaştırmak, anlamayı kolaylaştırmak ve güvenceye almaktır.

Gereksinim çözümlemesi sonucu belirlenen hedeflere bağlı olarak, yazma becerisiyle ilgili düzey, yukarıda açıklanan ürün boyutuyla ilgilidir ve bu amaçla yapılan çalışmalar, daha çok, duyulanı anlama becerisi sırasında yapılan transfer çalışmaları çerçevesindeki diyalog yazma, gelen mesajı kaydetme, ilan tahtası yazma davranışlarla sınırlıdır. Belirlenen düzeyde yazma becerisinin kazandırılmasında, öncelikle sözcüklerin doğru yazılmasıyla ilgili kuralların öğretiminden başlanarak, dilbilgisi yapılarının öğretimine geçilmiştir (Rampillon 1989:113). Sözcük ve yapıların öğretiminde, iletişimsel durumlardan yararlanılmıştır.

İletişimsel yöntemin yazma becerisiyle ilgili ilke ve uygulamalarından yola çıkılarak yapılan yazma becerisini geliştirmeye yönelik etkinlikler, gereksinim sonucu belirlenen hedeflerin öğrencilerin duyulanı anlama düzeyindeki gereksinim ve beklentilerini karşıladığından, programlı öğretimin ilkelerine, öğretim hizmetinin niteliğiyle ilgili uygulamalara, öğretim etkinliklerine ilişkin öğrenme ilkelerine, buluş yoluyla öğrenme stratejisine uygun biçimde düzenlendiğinden ve uygulandığından, deney grubunun yazma becerisine ilişkin erişilerinin, kontrol grubu erişisinden yüksek çıktığını söylemek olasıdır.

V. DENENCEYE İLİŞKİN BULGULAR VE YORUM

Araştırmanın beşinci denencesi şöyle ifade edilmiştir:

"Tümleşik dil becerileri ile ilgili hedefleri kazandırmada, gereksinim çözümülemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programı, uygulanmakta olan programdan daha etkilidir."

Beşinci denenceyi test etmek için, önce Deney ve Kontrol Grupları'nın tümleşik dil becerileri sontest puan farklarının ortalama ve standart sapmaları hesaplanmış; ortalamalar arasında anlamlı bir fark olup olmadığı "t" testiyle sınanmıştır. Sonuçlar Tablo III.5'te görülmektedir.

Tablo III.5
Grupların Sontest Ağırlıklı Dil Puanı Ortalamaları
(Tam Puan 110)

	N	X	s	t
Deney Grubu	13	54.38	6.24	9.75
Kontrol Grubu	13	26.76	8.11	Anlamlı

↓
N t testi

Tablo II.5 incelendiğinde, toplam dil becerisi sontest puan ortalamasının, Deney Grubu'nda 54.38, Kontrol Grubu'nda ise 26.76 olduğu görülmektedir. Grupların sontest puan ortalamaları arasındaki farkın anlamlılığı "t" testiyle sınıanmış, gözlenen 9.75 değeri, .05 anlamlılık ve 25 serbestlik derecesine göre anlamlı bulunmuştur. Bu verilere göre, Deney Grubu'nda uygulanan, gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı eğitim programının, tümleşik dil becerisi ile ilgili hedefleri kazandırmada, Kontrol Grubu'nda uygulanmakta olan programdan daha etkili olduğunu söylemek olasıdır.

İletişimsel yöntemle yabancı dil öğretiminde, temel dil becerilerinden birinin, diğerlerinden yalıtılmış olarak öğretilmeyeceği, her bir becerinin diğeriyle sıkı sıkıya ilişkili olduğu (Desslmann 1983:23) gerçeği, deney grubunda verilen dil öğretiminde dikkate alındığından, bu grupta, temel dil becerilerinin birlikte geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır.

Deney grubundaki öğrenci erişisini yükselten en önemli etmenlerden birinin de, öğrenci katılımının sağlanması olduğunu söylemek olasıdır (Sönmez 1985:156; Özçelik 1987:173). Yıldiran (1982:18) tarafından yapılan araştırmanın sonucu da, öğrencinin derse etkin katılımı ile başarıları arasındaki korelasyonun 0.70 civarında olduğunu göstermektedir. Etkin bir öğrenme için, öğrenci katılımının sağlanması zorunludur. Bloom (1979:121), öğrencilere uygun pekiştireçler verilmesi ve verilen işaretlerin öğrenciler için anlamlı olması durumunda, derse katılımın artacağını vurgulamaktadır. Nordin (1979), öğrenciye verilecek ipuçlarının ve etkin katılımın erişiyeye etkisini incelediği araştırmasının sonuçları, ipucu verilen ve etkin katılımın sağlandığı grubun aritmetik ortalamasının, öğretimin geleneksel yöntemle yapıldığı gruptan 1,5 standart kayma daha yukarıda olduğunu ortaya koymaktadır.

Buraya kadar yapılan açıklamalar doğrultusunda, öğrenci gereksinimlerinin dikkate alınarak hazırlanan eğitim programının ve iletişimsel yöntemle ilgili öğretim tekniklerinin ve stratejilerinin ders ortamında etkili biçimde kullanılmasının, deney grubundaki öğrenci erişisini yükselttiğini söylemek olasıdır.

SONUÇLAR

Gereksinim çözümlemesi yapılarak hazırlanmış Almanca otelcilik ve turizm önbüro programının hedef davranışları kazandırmadaki etkililiğini araştırmak amacıyla yapılan bu çalışmanın sonuçları aşağıdaki gibi özetlenebilir.

1. Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanmış Almanca önbüro programının iletişimsel yöntemle uygulandığı gruptaki öğrenci erişisiyle, dilbilgisi-çeviri yönteminin uygulandığı kontrol grubundaki öğrenci erişisi arasında, duyulanı anlama becerisiyle ilgili hedeflere ulaşma bakımından, anlamlı fark bulunmuştur. Bu fark gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanan ve iletişimsel yöntemle Almanca öğrenen öğrenciler lehinedir. Buradan, öğrencilerin turizm sektöründe çalışan elemenların deneyimleri ve turistik işletmelerde tatillerini geçiren yabancı turistlerin beklentileri doğrultusunda geliştirilmiş program doğrultusunda ve iletişimsel yöntemle verilen eğitimin, duyulanı anlama becerisini geliştirmede, kontrol grubunda, dilbilgisi-çeviri yöntemiyle verilen eğitimden daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanmış ve iletişimsel yöntemle verilen turizm-otelcilik önbüro programı, öğrencilerin duyulanı anlama düzeyini yükseltmektedir.

2. Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanmış Almanca otelcilik ve turizm önbüro programının iletişimsel yöntemle uygulandığı gruptaki öğrenci erişisiyle, dilbilgisi-çeviri yönteminin uygulandığı kontrol grubundaki öğrenci erişisi arasında, konuşma becerisiyle ilgili hedeflere ulaşma bakımından, anlamlı fark bulunmuştur. Bu fark gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanan ve iletişimsel yöntemle Almanca öğrenen öğrenciler lehinedir. Buradan öğrencilerin, turizm sektöründe çalışan elemenların deneyimleri ve turistik işletmelerde tatillerini geçiren yabancı turistlerin beklentileri doğrultusunda geliştirilmiş program

doğrultusunda verilen eğitimin, konuşma becerisi geliştirmede, kontrol grubunda verilen eğitimden daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanmış ve iletişimsel yöntemle verilen turizm-otelcilik önbüro programı, öğrencilerin konuşma düzeyini yükseltmektedir.

3. Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanmış Almanca turizm ve otelcilik önbüro programının iletişimsel yöntemle uygulandığı gruptaki öğrenci erişisiyle, dilbilgisi-çeviri yönteminin uygulandığı kontrol grubundaki öğrenci erişisi arasında, okuduğunu anlama becerisiyle ilgili hedeflere ulaşma bakımından, anlamlı fark bulunmuştur. Bu fark gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanan ve iletişimsel yöntemle Almanca öğrenen öğrenciler lehinedir. Buradan, öğrencilerin mezun olduktan sonra çalışacakları turistik işletmelerde hangi tür metinleri okumalarının ve okudukları metinleri hangi düzeyde anlamaları gerektiğinin önceden belirlenmesi sonucunda seçilen metinlerin ve geliştirilen program doğrultusunda iletişimsel yöntemle verilen eğitimin, okuduğunu anlama becerisi geliştirmede, kontrol grubunda verilen eğitimden daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı turizm-otelcilik önbüro programı, öğrencilerin okuduğunu anlama düzeyini yükseltmektedir.

4. Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanmış Almanca turizm ve otelcilik önbüro programının iletişimsel yöntemle uygulandığı gruptaki öğrenci erişisiyle, dilbilgisi-çeviri yönteminin uygulandığı kontrol grubundaki öğrenci erişisi arasında, yazma becerisiyle ilgili hedeflere ulaşma bakımından, anlamlı fark bulunmuştur. Bu fark gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanan ve iletişimsel yöntemle Almanca öğrenen öğrenciler lehinedir. Buradan, öğrencilerin, mezun olduktan sonra çalışacakları turistik işletmelerde hangi tür metinleri yazmaları gerektiğinin önceden belirlenmesi sonucunda geliştirilen program doğrultusunda verilen eğitimin, yazma becerisini geliştirmede, kontrol grubunda verilen eğitimden daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Gereksinim çözümlemesi sonucunda

hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı turizm-otelcilik önbüro programı, öğrencilerin yazma becerisi düzeyini yükseltmektedir.

5. Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanmış Almanca önbüro programının iletişimsel yöntemle uygulandığı deney grubundaki öğrenci erişisiyle, dilbilgisi-çeviri yönteminin uygulandığı kontrol grubundaki öğrenci erişileri arasında, tümleşik dil becerileriyle ilgili hedeflere ulaşma bakımından anlamlı fark bulunmuştur. Bu fark gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanan ve iletişimsel yöntemle hazırlanan eğitim programının iletişimsel yöntemle verildiği grupta Almanca öğrenen öğrenciler lehinedir. Buradan, öğrencilerin mezun olduktan sonra çalışacakları turistik işletmelerde, hangi dil becerilerine ne ağırlıkta gereksinim duyacaklarının belirlenmesinin ve bu beceri ve düzeydeki eğitimin, iletişimsel yöntemin gerektirdiği, iletişime yönelik stratejilerin kullanılarak verilmesinin, tümleşik dil becerileriyle ilgili hedefleri kazandırmada, kontrol grubunda verilen eğitimden daha etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Gereksinim çözümlemesi sonucunda hazırlanmış ve iletişimsel yöntemin kullanıldığı turizm ve otelcilik önbüro programı, öğrencilerin tümleşik dil becerilerinin düzeyini yükseltmede daha etkilidir.

ÖNERİLER

Araştırmada uygulanan denel işlemlerin, gruplar arasında anlamlı bir fark yaratacak kadar etkili olduğu sonucuna dayanılarak, Turizm ve Otel İşletmeciliği alanındaki yabancı dil öğretimiyle ilgili aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

1. Turizm ve Otelcilik kapsamındaki önbüro Almanca eğitim programını geliştirme çalışmalarında, öncelikle iş analizi ve gereksinim çözümlemesi yapılması ve eğitim programının hedefleri belirlenirken, çözümleme sonuçlarının dikkate alınması önerilir.
2. Turizm ve Otelcilik eğitimi kapsamındaki yabancı dil öğretiminde, öğrencilere öncelikle duyulanı anlama ve konuşma becerileri kazandırılması önerilir. Duyulanı anlama ve konuşma becerilerinin düzeyi, öncelikle turistlerin beklentileri dikkate alınarak belirlenebilir.
3. Gerek duyulanı anlama ve konuşma, gerekse okuduğunu anlama ve yazma becerilerinin geliştirilmesinde, iletişimsel yöntem kullanılması önerilir.
4. Öğretmen ve öğrenciler için, temel dil becerilerinin, öncelikle de duyulanı anlama ve konuşma becerilerinin öğrenim ve öğretimiyle ilgili kılavuz kaynak kitaplar hazırlanması önerilir.
5. Eğitim programına göre düzenlenen ders kitaplarında ve bunları destekleyici diğer gereçlerde, öğrencilerin dil becerilerini geliştirmeyi kolaylaştıracak diyaloglara, alıştırmalara, resim, çizim ve fotoğraflara, oyunlara yer verilebilir.

Bu alanda yapılacak yeni araştırmalarla ilgili olarak şu önerilerde bulunulabilir:

1. Bu alanda araştırma yapacaklara, Yiyecek ve İçecek Servisi ile Kat Hizmetleri alanında da gereksinim özömlemesi yapılması ve gereksinimler doğrultusunda eğitim programları hazırlanması önerilir.

2. Yeni araştırmalar, diğeri dillerde de yapılabilir.

3. Yeni araştırmalar, Turizm Meslek Lisesi, Turizm Meslek Yüksekokulu gibi farklı düzeyde eğitim veren diğeri eğitim kurumlarının yabancı dil derslerinde de yapılabilir.

KAYNAKÇA

ADEM, Mahmut

1977 Eğitim Planlaması

Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları: 68

Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi

AĞAOĞLU, O. Kemal

1991 Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Etkenliği

Ankara: Milli Produktivite Merkezi Yayınları. No: 439

ALTEMÜLLER, Eva-Maria

1987 Fragespiele für den Unterricht zur Forderung der spontanen mündlichen Ausdrucksfähigkeit

Stuttgart: Ernst Klett Verlag

ANDERSON, L.W

1973 "Time and School Learning"

University of Chicago

ANTHONY, B.

1967 "The Identification and Measurment of Classroom Environmental Variables Related to Academic Achievement"

Chicago: Chicago University Press

APELT, Mary L.

1992 Grammatik `a la Carte!

Frankfurt am Main: Moritz Diesterweg Verlag

AUFDERSTRASSE, H., H. BOCK, M. GERDES

- 1997 Themen neu: Lehrwer für Deutsch als Fremdsprache
İsmaning: Max Hueber Verlag

BARUTÇUGİL, İsmet

- 1982 Turizm İşletmeciliği
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uludağ Üniversitesi
Basımevi

BAŞARAN, Ethem

- 1967 "Eğitim İhtiyacının Tespitinde İzlenecek Yol"
Eğitim İhtiyaçlarının Tespiti Semineri, Raporlar.
Ankara: Başbakanlık Devlet Personel Dairesi, Yayın No:24

BAŞKAN, Özcan

- 1969 Yabancı Dil Öğretimi : İlkeler ve Çözümler.
İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi Yayınları. No:1475

- 1981 "Türkiye'de Yabancı Dil Öğretimi"
Doğumunun 100. Yılında Atatürk'e Armağan
İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi.

BAŞTÜRK, Erhan

- 1989 "Türkiye'de Turizm Eğitim ve Öğretimi ve Bu Bağlamda
İstanbul'daki Turistik Otellerin Personel Seçimi ve Eğitim
Politikaları" (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)
İstanbul: İstanbul Üniversitesi

BIMMEL, Peter

- 1992 Verstehen üben, verstehen lernen: Hörverstehensübungen für Anfänger
Fremdsprache Deutsch

BLOOM, Benjamin

- 1979 İnsan Nitelikleri ve Okulda Öğrenme
(Çev.:D.A.Özçelik),
Ankara: Milli Eğitim Basımevi.

BORAN, Gültekin

- 1994 "A Needs Analysis for the ESP Classes at the Tourism
Education Department of the Trade Business and Tourism
Education Faculty of Gazi University"(Yayınlanmamış Yüksek
Lisans Tezi) Ankara: Bilkent Üniversitesi

BOWEN, D.

- 1985 "TESOL: Techniques and Procedures"
Newbury House Publishers.

BURSALIOĞLU, Ziya

- 1975 Eğitim Yöneticisinin Yeterlikleri
Ankara: A.Ü.Eğitim Fakültesi Yayınları, No: 51

CEYHUN, Demirtaş

- 1992 Ah, Şu Biz Kara Bıyıklı Türkler
Ankara: E Yayınları

COHEN,U., K. H. OSTERLOCH

- 1981 Zimmer frei: Deutsch in Hotel und Restaurant. Kursbuch und Arbeitsbuch. Berlin: Langenscheidt KG.
- 1986 Herzlich Willkommen: Deutsch für Fortgeschrittene in Hotel, Restaurant und Tourismus. Lehrbuch
Berlin: Langenscheidt KG.
- 1987 Herzlich Willkommen: Deutsch für Fortgeschrittene in Hotel, Restaurant und Tourismus. Arbeitsbuch
Berlin: Langenscheidt KG.

ÇORUH, Selahattin

- 1974 Herkes İçin Turizm Bilgisi.
Ankara

CRAMER,J.F., G. S. BROWNE

- 1977 Çağdaş Eğitim: Milli Eğitim Sistemleri Üzerine Mukayeseli Bir İnceleme. Milli Eğitim Basımevi. İstanbul

DAHLHAUS, Barbara

- 1994 Fertigkeit Hören
München: Goethe Institut

DEMİRCAN, Ömer

- 1988 Dünden Bugüne Türkiye'de Yabancı Dil
İstanbul: Remzi Kitabevi
- 1990 Yabancı Dil Öğretim Yöntemleri
İstanbul: Elif Kitabevi

DEMİREL, Özcan

- 1979 "Ortaöğretim Kurumlarında Yabancı Dil Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi" (Yayınlanmamış Doktora Tezi)
Ankara: Ankara Üniversitesi
- 1990 Yabancı Dil Öğretimi: İlkeler, Yöntemler, Teknikler
Ankara: Usem Yayınları
- 1994 Genel Öğretim Yöntemleri
Ankara: Usem Yayınları
- 1997 Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Program Geliştirme
Ankara: USEM Yayınları - 13

DESSELMANN, G.

- 1983 Übungsgestaltung im Sprachlabor
Zur Theorie und Praxis des Deutschunterrichts für Ausländer
Leipzig: VEB Verlag

DIAMOND, J

- 1976 Tourism's Role in Economic Development
The Case Re-examined. Economic Development and Cultural Chance.

DOĞAN, Hıfzı

- 1973 Mesleki ve Teknik Öğretim Programlarını Geliştirmede Analiz
Ankara: Erkek Teknik Yük.Öğretmen Okulu Matbaası

DOYE, P.

- 1971 Systematische Wortschatzvermittlung im Englischunterricht
Hannover/Dortmund: Schroedel/Lensing

EDGEELL, D.L.

- 1990 Charting A Course for International Tourism in the Nineties.
Washington: U.S Department of Commerce. USTTA.

ERALP, Ziya

- 1983 Genel Turizm
Ankara: Ankara Üniversitesi, Basın Yayın Yüksek Okulu
Yayınları, No.3

ERTAN, Tekin

- 1984 "TUREM"ler ve Lise Düzeyindeki Meslek Yüksek Okulları İçin
Eğitim Düzeyi" (Bildiri)
Dünyada Turizm Modelleri: Turizm Eğitimi Kongresi.
İstanbul: Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksek Okulu.

GERDES, Mechthild

- 1984 Themen 1, Lehrerhandbuch
München: Max Hueber Verlag

GRELLET, F.

- 1981 Developing Reading Skills: A Practical Guide to Reading
Comprehension Exercises, Cam.U.P.

GÜÇHAN, Naci

- 1989 Konaklama Tesislerinde Çalışanlar İçin Ortak Konular
Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Açık Öğretim Fakültesi
Yayınları

GÜLBEDEN, Deniz

- 1991 Eğitimin Etkenliği ve Türkiye'de Öğretim ile Ekonomik Gelişme Ölçüleri Arasındaki İlişkiler
Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları: 450

GÜLMEZ, Gülnihal

- 1993 Methodes D'Enseignement Du Français Langue Etrangere
Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi

GÜLMEZ, Yener

- 1982 "Yabancı Dil Öğretiminde Öğrenci Başarısını Etkileyen Faktörler" (Yayınlanmamış Doktora Tezi)
Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Fakültesi

HEYD, Gertraude

- 1990 Deutsch lehren: Grundwissen für den Unterricht in Deutsch als Fremdsprache.
Frankfurt am Main: Verlag Moritz Diesterweg

HOPF, M.C., M. PLETTENBURG

- 1988 Deutsch im Beruf: Hotellerie und Gastronomie
Bonn-Bad Godesberg: Kessler Verlag für Sprachmethodik

HOWATT, A.P.R

- 1984 A History of English Language Teaching, O.U.P

HÜMMLER, Hülle C.

- 1994 Hören Sie mal!
Ismaning: Max Hueber Verlag

HUTCHINSON, T., A. WATERS

- 1987 English for specific purposes: A learning-centred approach
Cambridge: Cambridge University Press

KARAKAYA, Çiğdem

- 1990 "Servis Alanında Turizm Sektörü İnsan Gücü Talebi İle Turizm
Meslek Yüksekokulları Eğitimi Karşılaştırılması"
(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)
Eskişehir: Anadolu Üniversitesi

KAST, Bernd

- 1992 Fertigkeit Schreiben: Schreiben mit Phantasie
Erprobungsfassung
München: Goethe Institut

KAUFMANN, Gerhard

- 1983 Wie sag ich's auf Deutsch?
Übungen zu ausgewählten Kapiteln aus Grammatik und
Wortschatz für Fortgeschrittene.
München: Max Hueber Verlag

KIZILIRMAK, İsmail

- 1990 "Turizm Sektöründe Becerili İşgücü ve Teknik Eğitim"
(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)
İstanbul: İstanbul Üniversitesi

KORZAY, M., A. USLUATA, Ş. YARCAN

- 1984 Turizm Eğitim Kongresi. Tebliğ ve Tartışmalar
İstanbul.

KÖK, H

- 1995 Avrupa Birliği'ne Entegrasyonda Türk Turizm Sektörünün
Rekabet Şansını Arttırıcı Yeni Teşvik Politikaları
İstanbul: Sınai Yatırım ve Kredi Bankası A.O Yayını.

KOZAK, Nazmi

- 1997 "Türkiye'de Turizm Eğitim Kurumları" Turizm Geliştirme
Vakfı
İstanbul: (TUGEV) Yayını. No:42

KRÜGER, M.

- 1981 "Sozial und Übungsform im Fremdsprachenunterricht"
Übungstypologie zum kommunikativen Deutschunterricht
Berlin-München

LAUFER, Batia

- 1993 "How Much Lexis is Necessary for Reading Comprehension"
Vocabulary and Applied Linguistics
Great Britain: Antony Rowe Ltd.

MCCARTHY, Michael

- 1990 Vocabulary
Oxford University Press

MAJURE, Robert

- 1995 Deutsch in Hotellerie&Gastronomie: Empfang
T.C. Turizm Bakanlığı, Turizm Genel Müdürlüğü. Ajans-Türk
Ankara: Matbaacılık Sanayii A:Ş.

MÜLLER, Dorothea

- 1989 Einige Fragen des Schreibens im Russischunterricht
Berlin

NATION, P., J. COADY

- 1983 "Vocabulary and Reading"
Vocabulary and Language Teaching
New York: Longman Inc.

NEUER, G., H. HUNFELD

- 1993 Methoden des fremdsprachlichen Deutschunterricht
Kassel: Universität Gesamthochschule

O.E.C.D

- 1987 Tourism Policy and International Tourism

OLALI, Hasan

- 1973 "Turizm Eğitim ve Öğretimi"
İstanbul: İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi

ÖZÇELİK, D.A.

- 1981 Araştırma Teknikleri: Düzenleme ve Analiz
Ankara: ÜSYM-Eğitim Yayınları:4
1989 Eğitim Programları ve Öğretim: Genel Öğretim Yöntemi
Ankara: ÖSYM Eğitim Yayınları 8

PAYKOÇ, Fersun

- 1981 Sınıfıçi Sözel Öğretmen Davranışlarının Erişkiye Etkisi
(Yayınlanmamış Doktora Tezi)
Ankara: Hacettepe Üniversitesi

PIEPHO, H.E

- 1980 Deutsch als Fremdsprache in Unterrichtsskizzen
Heidelberg

PINCAS, A.

- 1982 Teaching Writing Skills,
The MacMillan

PORTMANN, Paul R.

- 1991 Schreiben und Lernen
Grundlagen der fremdsprachlichen Schreibdidaktik
Tübingen: Max Niemeyer

PUENTE, J.M, S. ŞÖLÇÜN

- 1988 Das Deutschbuch: Ein Sprachprogramm für Ausländer,
Erwachsene und Jugendliche.
München: Ernst Klett Verlag

RAMPILLON, Ute

- 1989 Lerntechniken im Fremdsprachenunterricht
Ismaning: Max Hueber Verlag

RICHARDS, J.C.

- 1990 The language teaching matrix
Cambridge: Cambridge University Press

RICHTERICH, R.

- 1980 Identifying the needs of adults learning a foreign language
New York: Pergamon Press

RIVERS, Wilga

- 1983 "The Reading Skill" English Teaching Perspectives
Singapore: Four Strong Printing Company

SALİHOĞLU, H.

- 1993 "Almanca Öğretiminde İletişimsel Grammer"
Ankara: H.Ü.Eğitim Fakültesi Dergisi 9

SARUHAN, Şadi Can

- 1988 "Turizm Sektöründe Personel Eğitimi Araştırması"
Turizm Yıllığı
Ankara: T.C. Turizm Bankası A.Ş. Yayını

SHEILS, Joe

- 1988 Communication in the Modern Languages Classroom
Strasbourg: Conseil de l'Europe

SMITH, E.C.

- 1990 Needs assessment guide
Tennessee State Department of Education
ERIC Document Reproduction No. ED 320 254

SOLMECKE, Gert

- 1992 Fremdsprache Deutsch
Ohne Hören kein Sprechen: Bedeutung und Entwicklung des
Hörverstehens im Deutschunterricht
Berlin/München: Langenscheidt
1993 Texte hören, lesen und verstehen
Berlin/München: Langenscheidt

SÖNMEZ, Veysel

- 1994 Program Geliştirmede Öğretmen El Kitabı
Ankara: Pegem Yayınları
- 1996 Sosyal Bilgiler Dersi Öğretmen Kılavuzu
Ankara: Pegem Yayınları

SPIER, Anne

- 1985 Mit Spielen Deutsch lernen: Spiele und spielerische
Übungsformen für den Unterricht mit ausländischen Kindern,
Jugendlichen und Erwachsenen.
Frankfurt am Main: Scriptor Verlag

SUBAŞI, Meltem

- 1990 "Designing an ESP Syllabus for the Preparatory English
Students of the Department of Tourism and Hotel
Management at Bilkent University"(Yayınlanmamış Yüksek
Lisans Tezi) Ankara: Bilkent Üniversitesi

SUBIK, Barbara

- 1982 Deutsch Sprechen im Alltag: Ein Kommunikationskurs
München: Max Hueber Verlag

SUMMERS, Della

- 1988 "The Role of Dictionaries in Language Learning"
Vocabulary and Language Teaching
New York: Longman Inc.
- 1993 Texte hören, lesen und verstehen
Berlin/München: Langenscheidt

SWANTJE, Ehlers

- 1992 Lesen als Verstehen: Zum Verstehen fremdsprachlicher literarischer Texte und zu ihrer Didaktik
Kassel: Gesamthochschule

TAYMAZ, A.Haydar

- 1992 Hizmet İçi Eğitim: Kavramlar, İlkeler, Yöntemler
Ankara: Personel Eğitim Geliştirme Merkezi Yayınları: 3

TİTİZ, M.Tınaz

- 1988 "Eğitilmiş Personele İhtiyacımız Gün Geçtikçe Artıyor"
Ankara: T.C. Turizm Bankası A.Ş. Bülteni. Sayı:19

TORUNOĞLU, Erol

- 1989 "Türkiye'deki Turizm Eğitiminin Milli Eğitim Politikamız ve Turizm Sektörünün İhtiyaçları Açısından Değerlendirilmesi"
(Yayınlanmamış Doktora Tezi)
İstanbul: İstanbul Üniversitesi

TUGEV BÜLTENİ

- 1986 Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı Kuruluş ve Faaliyetleri
İstanbul: TUGEV Yayınları

TURGUT, M.Fuat

- 1977 Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme Metotları
Nüve Matbaası. Ankara

T.C TURİZM BAKANLIĞI

- 1993 Önbüro Öğretmen El Kitabı
Ankara: Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü

TÜRSAB

- 1995 "Dünyanın Geleceği Turizmde"
TÜRSAB Dergisi. Sayı:136.
Dünya Turizm Örgütü Araştırması

UR, P

- 1984 Teaching Listening Comprehension, Cam.UP.

ÜSTÜNLÜOĞLU, Evrim

- 1994 "A Neede Assesment of the Students of the Department of
Tourism and Administration and Hotel Managment at Balıkesir
University" (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)
Ankara: Bilkent Üniversitesi

WIDDOWSON, H.G.

- 1978 Teaching Language as Communication, OUP
University of Edinburg

WILLIAMS, Eddie

- 1989 Reading in the Language Classroom
London: McMillian Publishers Ltd.

WTO. World Tourism Organization.

- 1984 Economic Review of World Tourism
1993 Yearbook of Tourism Statistics. V.I-II.
1995 Compendium of Tourism Statistics.
1996 WTO's 1995 International Tourism Overview. Preliminary
Results. Madrid.

YARCAN, Şükrü

- 1996 Türkiye'de Turizm ve Uluslararasılaşma
İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi.

YİĞİT, Hüseyin

- 1990 "A Study on LSP Needs Analysis (Hotel Management)"
(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)
Eskişehir: Anadolu Üniversitesi

YOZGAT, O., G. ÖNAL, Z. KESEBİR

- 1989 Turizm Eğitiminde Nitelik Araştırması
İstanbul: Marmara Üniversitesi Araştırma Fonu Yayınları:3

EKLER



EK-1

PERSONEL ANKETİ YÖNERGESİ

Sayın İlgili,

Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde yürütülen bu araştırmanın amacı, turizm sektöründe çalışan elemanların yabancı dil düzeylerini, temel dil gereksinimlerini ve yabancı dil kullanırken karşılaştıkları güçlükleri belirlemek ve elde edilecek veriler doğrultusunda eğitim programı geliştirmektir.

Son yıllarda büyük bir hızla gelişen turizm sektöründe, gereksinim duyulan yabancı dil becerileriyle donanık personelin yetiştirilmesine katkı sağlayabilecek bu araştırmanın verileri, sizlerin katkılarıyla elde edilecektir. Araştırmanın amacına ulaşabilmesi, ankete verilecek yanıtların doğruluk derecesine bağlı olduğundan, soruların doğru ve açık olarak yanıtlanmaları gerekmektedir.

Anket formundaki şemalarda, seçtiğiniz durumların karşısına (X) işareti koyunuz. Gerekğinde birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.

Elde edilecek veriler, yalnızca bu araştırma kapsamında kullanılacaktır. Değerli yardımlarınız için teşekkür ederim..

İbrahim TURAN

Adres: Hacettepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Beytepe-ANKARA

EK-1

PERSONEL ANKETİ

1. Şu andaki göreviniz nedir? Lütfen belirtiniz.

.....

2. Şu anda bulunduğunuz görevde, aşağıdaki yabancı dil becerilerinden hangisi/hangileri önemlidir? (Önem sırasına göre numara veriniz)

	Söyleneni Anlama
	Konuşma
	Okuduğunu Anlama
	Yazma

3. Göreviniz, aşağıdakilerden hangisini/hangilerini dinlemenizi gerektiriyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

Yabancı Turistleri

Telefondaki Konuşmaları

Diğer

4. Göreviniz yukarıdakilerden birini veya birkaçını dinlerken neyi anlamamanızı gerektiriyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

(ÇG) ÇOK GEREKLİ (G) GEREKLİ (AG) AZ GEREKLİ (GD) GEREKLİ DEĞİL

	ÇG	G	AG	GD
Tüm ayrıntıları anlamayı				
Yalnızca görevimle ilgili konuşmaları anlamayı				
Asıl iletiyi anlamayı				
Gündelik konuşmaları anlamayı				
Diğer :				

5. Görevinizi yerine getirirken, aşağıdakileri anlamakta ne derece güçlük çekiyorsunuz? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

	ÇS	S	AS	HZ
Ayrıntıları anlamakta				
Görevimle ilgili konuşmaları anlamakta				
Asıl iletiyi anlamakta				
Günlük konuşmaları anlamakta				
Diğer:				

6. Göreviniz hangi düzeyde yabancı dil konuşma becerisi gerektiriyor? Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

(ÇG) ÇOK GEREKLİ (G) GEREKLİ (AG) AZ GEREKLİ (GD) GEREKLİ DEĞİL

	ÇG	G	AG	GD
Gündelik konuşmalarda soru sorabilmeyi				
Gündelik konuşmalarda kendimi sözel olarak ifade edebilmeyi				
Görevimle ilgili konularda soru sorabilmeyi				
Görevimle ilgili konularda konuşabilmeyi				
Misafirin gerek duyduğu her türlü bilgiyi verebilmeyi				
Her konuda tartışabilmeyi ve akıcı konuşabilmeyi				

7. Sizce yabancı dil düzeyiniz, konuşurken aşağıdakilerden hangilerini karşılıyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

	ÇS	S	AS	HZ
Gündelik konuşmalarda soru sorabiliyorum				
Gündelik konuşmalarda kendimi sözel olarak ifade edebiliyorum				
Görevimle ilgili konularda soru sorabiliyorum				
Görevimle ilgili konularda konuşabiliyorum				
Misafirin gerek duyduğu her türlü bilgiyi verebiliyorum				
Her konuda tartışabiliyorum, akıcı konuşabiliyorum				

8. Yabancı dille konuşurken ne gibi eksiklikler hissediyorsunuz? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

	ÇS	S	AS	HZ
Söyleniş hatası yapıyorum				
Konuşma sırasında tuttuğum; duraklayarak konuşuyorum				
Sözcükleri yerinde kullanamadığım oluyor				
Yeterli sayıda sözcük bilmiyorum				
Doğru tümce kuramıyorum				
Hiçbir eksik hissetmiyorum				
Diğer:				

9. Göreviniz yabancı dilde okumayı aşağıdakilerden hangileri için gerektiriyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

	ÇS	S	AS	HZ
Rezervasyon mektubu				
Sikayet, dilek mektubu				
Duyuru (informasyon) panosu				
Teleks, faks				
Mesleğimle ilgili her türlü yayın				
Broşür, bülten vb.				
Mesaj				
Diğer:				

10. Göreviniz yukarıdakilerden birini/birkaçını okurken nasıl bir anlama gerektiriyor?

	ÇS	S	AS	HZ
Asıl iletiyi anlamayı				
Genel bir fikir sahibi olmayı				
Tüm ayrıntıları anlamayı				
Diğer:				

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

11. Size yazılı bir görev verildiğinde, okuduğunuzu anlamakta zorluk çekiyor musunuz?

	CS	S	AS	HZ
Ne istendiğini anlayamadığım oluyor				
Herhangi bir sorunla karşılaymıyorum				
Hiç anlamadığım oluyor				
Diğer				

12. Göreviniz yabancı dilde yazmayı aşağıdakilerden hangileri için gerektiriyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

	CS	S	AS	HZ
Yazılı rezervasyon isteklerine yanıt vermek için				
Teleks, faks yazmak için				
Sikayet, dilek mektuplarını yanıtlamak için				
Broşür, ilan, reklam, bülten vb.yazmak için				
Duyuru panosu yazmak için				
Diğer				

13. Aşağıdakilerden hangisini/hangilerini yazmakta güçlükle karşılaşıyorsunuz? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

	CS	S	AS	HZ
Sikayet, dilek mektuplarını yanıtlarken				
Teleks, faks yazarken				
Yazılı rezervasyon isteklerine yanıt verirken				
Duyuru panosu yazarken				
Broşür, ilan, reklam, bülten yazarken				
Diğer				

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

14. Göreviniz yabancı dilde aşağıdaki yeterliklerden hangilerini gerektiriyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

	CS	S	AS	HZ
Rezervasyon yaptırana ait bilgileri talep etme ve yazma				
Rezervasyon formunu doldurma				
Misafire oda numarasını sorma ve yazma				
Misafirin geliş saatini sorma ve yazma				
Misafirin ödeme şeklini sorma ve yazma				
Misafiri selamlama				
Rezervasyonunun olup olmadığını sorma				
Misafir milliyeti ile ilgili bilgileri sorma ve yazma				
Avrupa ülkelerinin adlarını bilme ve söyleme				
Avrupa dışındaki ülkelerin adlarını bilme ve söyleme				
Avrupa ülkelerinde hangi dillerin konuşulduğunu bilme ve söyleme				
Avrupa ülkelerinin para birimlerini bilme ve söyleme				
Misafire otelde sunulan seçenekleri ifade etme				
Misafire odanın donanımı hakkında bilgi verme				
Misafire odanın uygulanmakta olan fiyatını söyleme				
Misafire verilen servisleri tanıtmak				
Verilen servislerin fiyatlarını söyleme				
Satış yerlerinin çalışma saatlerini söyleme				
İşletmede gerçekleştirilen (animasyon vb) etkinlikler hakkında bilgi verme				
Restaurant menüleri hakkında bilgi verme				
Otelde çocuklar için verilen hizmetler hakkında bilgi verme				
Misafire nasıl yardımcı olabileceğini sorma				
Misafirin oda ve/veya otelle ilgili şikayetini dinleme ve/veya sorular sorma				

(ÇS) ÇOK SIK

(S) SIK SIK (AS) ARA SIRA

(HZ) HİÇBİR ZAMAN

Misafire oda ve/veya otelle ilgili şikayetlerinde yardımcı olma				
Gelen mesain kimden geldiğini ve kime gideceğini yazma				
Misafirden kendisini arayan/arayacak birisine/birilerine mesaj varsa kaydetme, gerektiğinde aktarma				
Ulaştırma ile ilgili bilgi verme				
Misafirin talep ettiği uçuş gününü ve saatini kaydetme				
Telefonda kendini tanıtmak				
Telefonla arayanın adını, soyadını sorma, kaydetme				
Telefonla gelen istekleri anlama				
Telefonda misafirin başka bir isteği olup olmadığını sorma				
Telefonda heceleme yapma				
Telefonla gelen önemli bilgileri not etme				
Bölgedeki müzelerin yerlerini ve açılış-kapanış saatlerini bilme, gerektiğinde söyleme				
Bölgedeki eğlence yerlerini bilme, söyleme				
Sinema ve tiyatroların nerede olduklarını bilme ve söyleme				
Sinema, tiyatro ve eğlence yerlerinin programlarını bilme ve söyleme				
Ülke ve bölgenin tarihi, folklorü hakkında temel bilgilere sahip olma, gerektiğinde bu bilgileri verme				
Alışveriş merkezlerini bilme ve sorulunca tarif etme				
Sağlık konusuyla ilgili şikayetleri, istekleri anlama ve yanıtlama				
Doktor, hastane, eczane vb yerleri bilme ve istendiğinde tarif etme				
Doğal ve tarihi sit alanlarını bilme				
Fiyatlar hakkında bilgi verebilme				
Her türlü yer ve yön tarifleri yapma				
Özgün yemekleri olan bir lokanta önerme				

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

15. Çalıştığınız işletmede tatilini geçiren turistlere ("Eczaneye, postaneye nasıl gidebilirim?", "En iyi yemek nerede yenebilir? gibi ya da yöreyle ilgili) gereksinim duydukları bilgiyi yabancı dilde verebiliyor musunuz?

	CS	S	AS	HZ
Evet veriyorum				
Söylediklerini ya da sorduklarını bazen anlamadığım oluyor				
Söylediklerini ya da sorduklarını anlıyorum ama yanıtını ben de bilemediğimden veremiyorum				
Söylediklerini (ya da sorduklarını) anlıyorum ama yabancı dilde yanıtlayamıyorum				
Diğer				

16. Turistlerin gereksinim duydukları konulardaki bilgileri nerede öğrendiniz? (Öğrenme önceliğinize göre numara vererek birden fazla işaretleyebilirsiniz)

Öğrenme Önceliği	
Okuldaki yabancı dil derslerinde	
Çalıştığım süre içinde otelde turistlerle konuşarak	
Katıldığım kurslarda	
Kendi kendime	
Diğer	

17. Böyle bir işletmede personelin yabancı dil bilgisinin gerek duyulan düzeyde olabilmesi için sizce neler yapılmalıdır?(Önem sırasına göre numara veriniz)

	Personelin turizm ve otelcilik eğitimi veren okulları bitiren kişilerden seçilmesi gerekir
	Otelcilik ve turizm eğitimi veren okullardaki yabancı dil eğitim programlarının gereksinimler doğrultusunda yeniden düzenlenmesi gerekir
	Öğrenciler branşlarına göre yabancı dil öğrenmeliler
	Branşlara göre belirli aralıklarla hizmetiçi eğitim verilmeli (kurslardüzenlenmeli
	Sezon dışında personel yabancı dil kursuna gönderilmeli
	Diğer (Lütfen buraya kendi düşüncelerinizi yazınız)

18. Sizce turizm eğitimi süresince verilen yabancı dil eğitiminde hangi konulara ağırlık verilmeli?

Ülkemizin turistik yöreleriyle ilgili metinlere	
Turistle personel arasında geçmesi olası diyaloglara	

Diğer (Lütfen kendi görüşlerinizi yazınız) ...
--

EK-2

YÖNETİCİ ANKETİ YÖNERGESİ

Sayın İlgili,

Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde yürütülen bu araştırmanın amacı, turizm sektöründe çalışan elemanların yabancı dil düzeylerini, temel dil gereksinimlerini ve yabancı dil kullanırken karşılaştıkları güçlükleri belirlemek ve elde edilecek veriler doğrultusunda eğitim programı geliştirmektir.

Son yıllarda büyük bir hızla gelişen turizm sektöründe, gereksinim duyulan yabancı dil becerileriyle donanık personelin yetiştirilmesine katkı sağlayabilecek bu araştırmanın verileri, sizlerin katkılarıyla elde edilecektir. Araştırmanın amacına ulaşabilmesi, ankete verilecek yanıtların doğruluk derecesine bağlı olduğundan, soruların doğru ve açık olarak yanıtlanmaları gerekmektedir.

Anket formundaki şemalarda, seçtiğiniz durumların karşısına (X) işareti koyunuz. Gerektiğinde birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.

Elde edilecek veriler, yalnızca bu araştırma kapsamında kullanılacaktır. Değerli yardımlarınız için teşekkür ederim..

İbrahim TURAN

Adres: Hacettepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Beytepe-ANKARA

EK-2

YÖNETİCİ ANKETİ

1. Göreviniz nedir? Lütfen belirtiniz.

.....

2. Aşağıdaki yabancı dillerde hangisini/hangilerini biliyorsunuz?

Almanca	İngilizce	Fransızca	İtalyanca	Rusca	

3. Sizce önbüroda görevli personelin yabancı dil düzeyi nedir?

Oldukça iyi	iyi	orta	Yetersiz

4. Önbüro görevlilerinin, aşağıdaki yabancı dil becerilerinden hangisine/hangilerine sahip olmasını gerekli (önemli) buluyor-sunuz? (Önem sırasına göre numara veriniz)

	Söyleneni Anlama
	Konuşma
	Okuduğunu Anlama
	Yazma

5. Sizce önbüro personelinin görevi, aşağıdakilerden hangisini/hangilerini dinlemeyi gerektiriyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

Yabancı Turistleri Telefondaki Konuşmaları Diğer

6. Sizce önbüro personelinin yukarıdakilerden birini veya birkaçını dinlerken neyi anlaması gerekiyor? (Birden fazla işaretleyebi-lirsiniz)

(ÇG) ÇOK GEREKLİ (G) GEREKLİ (AG) AZ GEREKLİ (GD) GEREKLİ DEĞİL

	ÇG	G	AG	GD
Tüm ayrıntıları anlamaları				
Yalnızca görevleriyle ilgili konuşmaları anlamaları				
Asıl iletiyi (mesajı) anlamaları				
Gündelik konuşmaları anlamaları				
Diğer :				

7. Sizce önbüro görevlileri görevlerini yerine getirirken aşağıdakileri anlamakta ne derece güçlük çekiyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

	ÇS	S	AS	HZ
Ayrıntıları anlamakta				
Görevleriyle ilgili konuşmaları anlamakta				
Asıl iletiyi (mesajı) anlamakta				
Günlük konuşmaları anlamakta				
Diğer:				

8. Sizce önbüro görevi hangi düzeyde yabancı dil konuşma becerisi gerektiriyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

(ÇG) ÇOK GEREKLİ (G) GEREKLİ (AG) AZ GEREKLİ (GD) GEREKLİ DEĞİL

	ÇG	G	AG	GD
Gündelik konuşmalarda soru sorabilecek düzeyde				
Gündelik konuşmalarda kendini sözel olarak ifade edebilecek düzeyde				
Önbüro göreviyle ilgili konularda soru sorabilecek düzeyde				
Önbüro göreviyle ilgili konularda konuşabilecek düzeyde				
Misafirin gerek duyduğu her türlü bilgiyi verebilmeyi				
Her konuda tartışabilecek ve akıcı konuşabilecek düzeyde				

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

9. Sizce önbüro personelinin yabancı dil düzeyi, konuşurken aşağıdakilerden hangilerini karşılıyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

	ÇS	S	AS	HZ
Gündelik konuşmalarda soru sorabilmeyi				
Gündelik konuşmalarda kendilerini sözel olarak ifade edebilmeyi				
Görevleriyle ilgili konularda soru sorabilmeyi				
Görevleriyle ilgili konularda konuşabilmeyi				
Misafirin gerek duyduğu her türlü bilgiyi verebilmeyi				
Her konuda tartışabilmeyi, akıcı konuşabilmeyi				
Diğer				

10. Sizce önbüro personelinin yabancı dille konuşurken ne gibi eksiklikleri var? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

	ÇS	S	AS	HZ
Söyleniş hatası yapıyorlar				
Konuşma sırasında tutuklar; duraklayarak konuşuyorlar				
Sözcükleri yerinde kullanamadıkları oluyor				
Yeterli sayıda sözcük bilmiyorlar				
Doğru tümce kuramıyorlar				
Hiçbir eksiklikleri yok				
Diğer:				

11. Sizce önbüro görevi, aşağıdakilerden hangilerini yabancı dilde okumayı gerektiriyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

	ÇS	S	AS	HZ
Rezervasyon mektubu				
Sikayet, dilek mektubu				
Duyuru (informasyon) panosu				
Teleks, faks				
Mesleğimle ilgili her türlü yayın				
Broşür, bülten vb.				
Mesaj				

12. Sizce önbüro görevi yukarıdakilerden birini/birkaçını okurken hangi düzeyde bir anlama gerektiriyor?

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HiÇBİR ZAMAN

	ÇS	S	AS	HZ
Asıl iletiyi (mesajı) anlamayı				
Genel bir fikir sahibi olmayı				
Tüm ayrıntıları anlamayı				
Diğer				

13. Sizce önbüroda görevli personele yazılı bir görev verildiğinde, okuduklarını anlamakta zorluk çekiyorlar mı?

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HiÇBİR ZAMAN

	ÇS	S	AS	HZ
Ne istendiğini anlayamadıkları oluyor				
Herhangi bir sorunla karşılaşmıyorlar				
Hiç anlamadıkları oluyor				
Diğer				

16. Sizce önbüro göreviniz yabancı dilde aşağıdaki yeterliklerden hangilerini gerektiriyor? (Birden fazla işaretleyebilirsiniz)

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

	ÇS	S	AS	HZ
Rezervasyon yaptırana ait bilgileri talep etme ve yazma				
Rezervasyon formunu doldurma				
Misafire oda numarasını sorma ve yazma				
Misafirin geliş saatini sorma ve yazma				
Misafirin ödeme şeklini sorma ve yazma				
Misafiri selamlama				
Rezervasyonunun olup olmadığını sorma				
Misafirin milliyeti ile ilgili bilgileri sorma ve yazma				
Avrupa ülkelerinin adlarını bilme ve söyleme				
Avrupa dışındaki ülkelerin adlarını bilme ve söyleme				
Avrupa ülkelerinin para birimlerini bilme ve söyleme				
Misafire otelde sunulan seçenekleri ifade etme				
Misafire odanın donanımı hakkında bilgi verme				
Misafire odanın uygulanmakta olan fiyatını söyleme				
Misafire verilen servisleri tanıtmak				

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

	CS	S	AS
Verilen servislerin fiyatlarını söyleme			
Satış yerlerinin çalışma saatlerini söyleme			
İşletmede gerçekleştirilen (animasyon vb.) etkinlikler hakkında bilgi verme			
Restaurant menüleri hakkında bilgi verme			
Otelde çocuklar için verilen hizmetler hakkında bilgi verme			
Misafire nasıl yardımcı olabileceğini sorma			
Misafirin oda ve/veya otelle ilgili şikayetini anlama ve/veya sorular sorma			
Misafire oda ve/veya otelle ilgili şikayetlerinde yardımcı olma			
Gelen mesajın kimden geldiğini ve kime gideceğini yazma			
Misafirden kendisini arayan/arayacak birisine/birilerine mesaj varsa kaydetme, gerektiğinde aktarma			
Ulaştırma ile ilgili bilgi verme			
Misafirin talep ettiği uçuş gününü ve saatini kaydetme			
Telefonda kendini tanıtmak			
Telefonla arayanın adını, soyadını sorma, kaydetme			
Telefonla gelen istekleri anlama ve yanıtlama			
Telefonda misafirin başka bir isteği olup olmadığını sorma			
Telefonda heceleme yapma			
Telefonla gelen önemli bilgileri not etme			
Bölgedeki müzelerin yerlerini ve açılış-kapanış saatlerini bilme, gerektiğinde söyleme			
Sinema ve tiyatroların nerede olduklarını bilme /söyleme			
Sinema, tiyatro ve eğlence yerlerinin programlarını bilme ve söyleme			
Ülke ve bölgenin tarihi, folklorü hakkında temel bilgilere sahip olma, gerektiğinde bu bilgileri verme			
Alışveriş merkezlerini bilme ve sorulunca tarif etme			
Sağlık konusuyla ilgili şikayetleri, istekleri anlama ve yanıtlama			
Doktor, hastane, eczane vb. yerleri bilme ve gerektiğinde tarif etme			

(ÇS) ÇOK SIK (S) SIK SIK (AS) ARA SIRA (HZ) HİÇBİR ZAMAN

	ÇS	S	AS	HZ
Doğal ve tarihi sit alanlarını bilme				
Fiyatlar hakkında bilgi verebilme				
Her türlü yer ve yön tarifleri yapma				
Özgün yemekleri olan bir lokanta önerme				
Araba kiralama gibi istekleri karşılama				
Diğer:				

17. Sizce önbüro personeli çalıştığınız işletmede tatilini geçiren turistlere ("Eczaneye, postaneye nasıl gidebilirim?", "En iyi yemek nerede yenebilir? gibi ya da yöreyle ilgili) gereksinim duydukları bilgiyi yabancı dilde verebiliyor mu?

	ÇS	S	AS	HZ
Evet veriyorlar				
Turistlerin söylediklerini ya da sorduklarını bazen anlamadıkları oluyor				
Söyleneni ya da sorulani anlıyorlar ama gereken bilgiyi kendileri de bilemediğinden yanıt veremiyorlar				
Söylenini (ya da sorulani) anlıyorlar ama yabancı dilde yanıtlayamıyorlar				
Diğer				

18. Böyle bir işletmede personelin yabancı dil bilgisinin gerek duyulan düzeyde olabilmesi için sizce neler yapılmalıdır? (Önem sırasına göre numara veriniz)

	Personelin turizm ve otelcilik eğitimi veren okulları bitiren kişilerden seçilmesi gerekir
	Otelcilik ve turizm eğitimi veren okullardaki yabancı dil eğitim programlarının gereksinimler doğrultusunda yeniden düzenlenmesi gerekir
	Örencilerin branşlarına göre yabancı dil öğrenmesi gerekir
	Branşlara göre belirli aralıklarla hizmetiçi eğitim verilmesi (kurslardüzenlenmesi) gerekir
	Personelin sezon dışında yabancı dil kursuna gönderilmesi gerekir
	Diğer:

19. Sizce turizm eğitimi süresince verilen yabancı dil eğitiminde hangi konulara ağırlık verilmeli?

☐	Ülkemizin turistik yöreleriyle ilgili metinlere
☐	Turistle personel arasında geçmesi olası diyaloglara

Diğer: (Lütfen kendi görüşlerinizi yazınız) ...



EK-3

TURİST ANKETİ

Sehr geehrte TeilnehmerInnen!

Dieser Umfragebogen, den Sie hier ausfüllen werden, dient als Anhaltspunkt zur Durchführung einer wissenschaftlichen Arbeit an der Hacettepe Universität in Ankara.

Anhand dieses Fragebogens soll sowohl das Niveau der Fremdsprachenkenntnisse als auch der Umfang der Fremdspracheninhalte des Personals im Hotel und sonstigen touristischen Unternehmen näher bestimmt und ausgeführt werden.

Ausgehend von den Ermittlungen des Umfragebogens sollen, wenn überhaupt erforderlich, neue Inhalte des Fremdsprachenunterrichts vor allem zur Verbesserung des Sprachniveaus des Personals im Tourismusgewerbe formuliert werden.

Bitte lesen Sie sich die Fragen im Umfragebogen genau durch. Hinter jedem Antwortsatz sind freie Kästchen angegeben. Bitte kreuzen Sie die jeweilig zu Ihnen passende Antwort an. In manchen Fällen sind auch mehrere Antworten möglich (Darauf wird im Fragebogen ausdrücklich hingewiesen).

Vielen Dank im voraus für Ihre Bereitschaft und Geduld, die Fragen zu beantworten.

Ich wünsche Ihnen noch einen angenehmen Urlaub und gute Heimkehr!

Ybrahim TURAN

Adresse: Camlik Sitesi, E5/54
06533 Bilkent-ANKARA

1. Was ist Ihre Muttersprache?

☐	Deutsch	☐	Italienisch
☐	Englisch	☐	Russisch
☐	Französisch	☐	Sonstige

2. Tauchen Schwierigkeiten bei der Verständigung auf, wenn Sie mit den Rezeptionisten sprechen?

☐	☐	☐	☐	☐
immer	oft	manchmal	selten	nie

3. Was muß Ihrer Meinung nach von den Rezeptionisten verstanden werden, wenn Deutsch gesprochen wird? (Mehrere Antworten sind möglich)

(sw) sehr wichtig (w) wichtig (ww) wenig wichtig (nw) nicht wichtig

	sw	w	ww	nw
Alle Einzelheiten des Gesprächs	☐	☐	☐	☐
Nur die Gespräche, die auf ihre Arbeit bezogen sind	☐	☐	☐	☐
Nur das, was ich sage oder frage	☐	☐	☐	☐
Alltägliche Gespräche	☐	☐	☐	☐
Sonstiges:	☐	☐	☐	☐

4. Wo haben die Rezeptionisten am meisten Schwierigkeiten bei der Verständigung? (Mehrere Antworten sind möglich)

	so	o	m	n
Bei den Einzelheiten des Gesprächs	☐	☐	☐	☐
Bei Gesprächen, die auf ihre Arbeit bezogen sind	☐	☐	☐	☐
Bei dem, was ich erfrage oder sage	☐	☐	☐	☐
Bei alltäglichen Gesprächen	☐	☐	☐	☐
Sonstiges:	☐	☐	☐	☐

5. Auf welchem Sprachniveau sollte Ihrer Meinung nach das Personal an der Rezeption sein? (Mehrere Antworten sind möglich)

(sw) sehr wichtig (w) wichtig (ww) wenig wichtig (nw) nicht wichtig

	sw	w	ww	nw
Bei alltäglichen Gesprächen sollten sie imstande sein, Fragen zu formulieren				
Bei alltäglichen Gesprächen sollten sie sich mündlich ausdrücken können				
Sie sollten im Bereich ihres Arbeitsfeldes Fragen stellen können				
Sie müssen imstande sein, auf jede Frage der Hotelgäste einzugehen				
Sie sollten in jedem Themenbereich fließend sprechen können				

Sonstiges:

6. Was trifft Ihrer Meinung nach den Rezeptionisten am meisten zu? (Mehrere Antworten sind möglich)

(so) sehr oft (o) oft (m) manchmal (n) niemals

	so	o	m	n
Bei alltäglichen Gesprächen sind sie imstande, Fragen zu stellen				
Bei alltäglichen Gesprächen sind sie imstande, sich frei zu äußern				
Sie können bei Dingen, die ihren Arbeitsbereich anbetreffen, Fragen stellen				
Sie sind imstande, jegliche Informationen, die vom Hotelgast erwartet werden, zu geben				
Sie können in jedem Themenbereich, sich fließend ausdrücken.				

Sonstiges:

7. Was würden Sie beim Sprechen der Rezeptionisten als mangelhaft bezeichnen? (Mehrere Antworten sind möglich)

(so) sehr oft (o) oft (m) manchmal (n) niemals

	so	o	m	n
Aussprache				
Hemmungen und Unterbrechungen beim Sprechen				
Gebrauch falscher Wörter und Ausdrücke				
Kein ausreichender Wortschatz				
Falscher Satzbau				
Können fließend Deutsch				
Sonstiges:				

8. Wo ist Ihrer Meinung nach an der Rezeption das Lesen in der Fremdsprache besonders erforderlich? (Mehrere Antworten sind möglich)

(sw) sehr wichtig (w) wichtig (ww) wenig wichtig (nw) nicht wichtig

	sw	w	ww	nw
Bei Anfragen				
Bei Auskunftstafeln				
Bei jeglicher Literatur über den Berufszweig				
Bei Mitteilungen				
Bei Reklamationsschreiben und Sonderwünsche				
Bei Telex, Fax, usw.				
Bei Broschüren, Prospekten und Tagesberichten				
Sonstiges:				

9. Was für eine Art von Lesen ist bei den oben (bei der Frage 8) angegebenen Dingen, Ihrer Meinung nach erforderlich?

(sw) sehr wichtig (w) wichtig (ww) wenig wichtig (nw) nicht wichtig

	sw	w	ww	nw
Das Verstehen der beabsichtigten Information				
Einen allgemeinen Überblick gewinnen				
Alle Einzelheiten verstehen können				
Sonstiges:				

10. Haben die Rezeptionisten Schwierigkeiten, wenn Sie ihnen etwas schriftliches zu lesen vorlegen?

(so) sehr oft (o) oft (m) manchmal (n) niemals

	so	o	m	n
Sie verstehen manchmal nicht, was im Text gemeint ist				
Sie verstehen manchmal überhaupt nichts				
Sie haben keine Schwierigkeiten, den Text zu verstehen				
Sonstiges:				

11. Wo ist Ihrer Meinung nach an der Rezeption das Schreiben erforderlich? (Mehrere Antworten sind möglich)

	sw	w	ww	nw
Um Anfragen schriftlich beantworten zu können				
Um Mitteilungen per Telex und Fax machen zu können				
Um Reklamationsbriefe beantworten zu können				
Um Broschüren, Reklamen, Anzeigen schreiben zu können				
Um etwas für die Informationstafel schreiben zu können				
Sonstiges:				

12. Wo haben die Rezeptionisten Ihrer Meinung nach am meisten Schwierigkeiten beim Schreiben? (Mehrere Antworten sind möglich)

(so) sehr oft (o) oft (m) manchmal (n) niemals

	so	o	m	n
Beim Schreiben der Reklamationsbriefe				
Beim Schreiben der Mitteilungen per Telex und Fax				
Beim Schreiben der Informationstafel				
Beim Schreiben der Broschüre, Anzeige, Reklamen usw.				

Sonstiges:

13. In welchen Bereichen sollten die Rezeptionisten Ihrer Meinung nach über gute Sprachkenntnisse verfügen?

(sw) sehr wichtig (w) wichtig (ww) wenig wichtig (nw) nicht wichtig

	sw	w	ww	nw
Beim Erfragen und Schreiben der Informationen über die Person, die eine Anfrage erfordert				
Beim Ausfüllen des Formulars				
Beim Fragen und Schreiben nach der Zimmernummer des Gastes				
Beim Fragen und Schreiben der Ankunftszeit des Gastes				
Beim Fragen und Schreiben der Zahlungsart des Gastes				
Bei der Begrüßung des Gastes				
Beim Nachfragen, ob der Gast eine Reservierung hat				
Beim Fragen und Schreiben nach der Nationalität des Gastes				
Bei Nennung der Namen der europäischen Länder				
Bei Nennung der Namen der nichteuropäischen Länder				
Bei Nennung der Währungen der europäischen Länder				
Dem Gast über die Einrichtungen des Hotels Informationen erteilen				
Beim Auskunftgeben über die Ausstattung des Hotelzimmers				
Beim Auskunftgeben über die Zimmerpreise				

Beim Auskunftgeben über den Service				
Über die Preise des Service Auskunft geben				
Bei der Mitteilung der Arbeitszeiten der Geschäfte im Hotel				
Beim Informieren des Gastes über die Dienstleistungen speziell für Kinder				
Beim Informieren über die Speisen des Restaurants				
Beim Nachfragen, wie man dem Gast behilflich sein kann				
Bei Entgegennahme der Reklamationen des Gastes				
Bei Entgegennahme der Telefongespräche der Gäste				
Beim Aufschreiben und Mitteilen der Nachrichten von Gästen				
Beim Informieren des Gastes über die Verkehrsverbindungen				

(sw) sehr wichtig (w) wichtig (ww) wenig wichtig (nw) nicht wichtig

	sw	w	ww	nw
Beim Sich-Vorstellen am Telefon				
Beim Fragen nach dem Namen und Nachnamen des Anrufers				
Beim Verstehen und Beantworten der am Telefon verlangten Informationen				
Beim Nachfragen am Telefon, ob der Gast noch etwas anderes wünscht				
Beim Buchstabieren am Telefon				
Beim Verstehen und Aufschreiben der am Telefon angegebenen Informationen				
Die Öffnungszeiten und Lage der in der Umgebung liegenden Museen wissen und bei Bedarf Auskunft geben können				
Die Lage und Programme der in der Umgebung liegenden Einrichtungen für Unterhaltung am Ort wissen und bei Bedarf Auskunft geben				
Die Lage und Programme der Kinos und Theater wissen und bei Bedarf Auskunft geben können				
Allgemeine Kenntnisse über die Geschichte des Landes haben und bei Bedarf Auskunft geben können				
Die Lage der Einkaufszentren wissen und wenn erforderlich beschreiben können				
Beim Verstehen der Beschwerden über Gesundheitszustände				
Die Lage des Krankenhauses, der Apotheke und des Arztes wissen und wenn erforderlich beschreiben können				

Die Lage des Krankenhauses, der Apotheke und des Arztes wissen und wenn erforderlich beschreiben können				
Historische Plätze und Naturschutzgebiete kennen und deren Lage beschreiben können				
Über Preise informiert sein				
Imstande sein jegliche Weg- und Ortsbeschreibungen zu machen				
Beim Empfehlen von Spezialrestaurants				
Behilflich sein bei Wünschen wie Autovermietung				

14. Sind die Rezeptionisten imstande in der Fremdsprache Informationen über jegliche Wünsche zu geben? (Bei Fragen wie z.B.: "Wie komme ich zur Apotheke/Post?" oder "Wo kann man hier gut essen?"

(so) sehr oft (o) oft (m) manchmal (n) niemals

	so	o	m	n
Ja, sie sind dazu imstande				
Manchmal verstehen sie nicht, was ich sage oder frage				
Sie verstehen, was ich sage oder frage, aber da sie selbst nicht informiert sind, können sie mir nicht behilflich sein				
Sonstiges:				

EK-4

ÖNBÜRO ALMANCA DERSİ BİLİŞSEL GİRİŞ DAVRANIŞLARI TESTİ HEDEF VE DAVRANIŞLARI

I. HEDEF: Önbüro Almanca dersinde geçen sözcüklerin anlam bilgisi.

Hedef Davranışlar:

- A. Verilen bir sözcüğe ait nesneyi, bir dizi nesne içinden seçip işaretleme;
- B. Bir nesneyi belirten sözcüğü, bir dizi sözcük arasından seçip işaretleme;
- C. Bir sözcüğün eş anlamlısını, verilen bir dizi sözcük arasından seçip işaretleme;
- D. Verilen bir sözcüğün zıt anlamlısını bir dizi sözcük arasında gösterme;

II. HEDEF: Önbüro ile ilgili belli başlı araç ve gereç bilgisi.

Hedef Davranışlar:

- A. Belirtilen bir işte kullanılacak araç-gereci bir dizi seçenek arasından seçip işaretleme;
- B. Verilen bir araç-gerecin ne işe yaradığını bir dizi seçenek arasından seçip işaretleme;
- C. İşlevi belirtilen bir araç-gerecin Almancasını, boş bırakılan yere yazma;
- D. Gösterilen araç-gerecin ne işe yaradığını yazma, söyleme

III. HEDEF: Önbüro Almanca dersinde geçen başlıca alışılar bilgisi

Hedef Davranışlar:

- A. Verilen bir terimin karşılığı olan simgeyi, bir dizi simge arasından seçip işaretleme;
- B. Verilen bir simgenin karşılığı olan terimi, bir dizi terim arasından seçip işaretleme;
- C. Verilen bir dizi simgeyle, bir dizi terimi eşleştirip işaretleme;
- D. Verilen bir terimin karşılığı olan simgeyi yazma, söyleme;
- E. Verilen bir simgenin karşılığı olan terimi yazma, söyleme.

IV. HEDEF: Önbüro Almanca dersinde geçen tümcelerle ilgili dil kuralları bilgisi.

Hedef Davranışlar:

- A. Önbüro Almanca dersinde geçen temel dilbilgisi kurallarını sayma, listeleme;
- B. Verilen bir dizi tümceyle ilgili bir dizi kuralı eşleştirip işaretleme;
- C. Verilen bir kurala uygun düşen tümceyi, bir dizi tümce arasından seçip işaretleme

V. HEDEF: Düzeyine uygun söylem kuralları bilgisi.

Hedef Davranışlar:

- A. Karışık verilen bir sözcük dizisinin oluşturduğu anlamlı tümceyi, bir dizi tümce arasından seçip işaretleme;
- B. Verilen bir durumu belirten tümceyi, verilen bir dizi tümce içinde seçip işaretleme;
- C. Verilen bir dizi basit tümceyi, anlamlarına uyan bir dizi resimle doğru olarak eşleştirme;
- D. Verilen bir tümcenin eksik kısmını tamamlayan ifadeyi, bir dizi ifade içinden seçip işaretleme;
- E. Verilen bir tümcenin soru biçimini bir dizi tümce arasında gösterme;
- F. Verilen bir tümcenin olumsuz biçimini bir dizi tümce arasında gösterme.

VI. HEDEF: Düzeyine uygun yapıları kavrayabilme

Hedef Davranışlar:

- A. Verilen ya da istenen bir yapıya örnek gösterme;
- B. Verilen bir konuma göre, yeni yapılardaki değişikliği söyleme;
- C. Yeni yapıların verilen bir konumdaki kullanımına örnek gösterme;
- D. Yeni yapıların kullanımına, bir iletişim konumuna göre örnek gösterme

VII. HEDEF: Düzeyine uygun tümceleri başka yapılara dönüştürebilme

Hedef Davranışlar:

- A. Düzeyine uygun içerikteki tümceleri olumsuz tümceler olarak söyleme, yazma.
- B. Verilen bir içerikte yer alan tümceleri soru tümcesine dönüştürme.
- C. Verilen bir içerikte yer alan olumsuz tümceleri olumlu tümcelere dönüştürme.
- D. Verilen bir içerikteki tümcelerde geçen adlar yerine zamirler kullanma.
- E. Verilen bir tümceyi dilbilgisi kurallarına uygun olarak yazma.

VIII. Verilen tümceleri bir dilden diğerine çevirebilme.

Hedef Davranışlar:

- A. Verilen Almanca bir tümcenin Türkçe karşılığını önerilenler arasından seçip işaretleme;
- B. Verilen Türkçe bir tümcenin Almanca karşılığını önerilenler arasından seçip işaretleme;
- C. Verilen Almanca bir tümcenin Türkçe karşılığını yazma, söyleme;
- D. Verilen türkçe bir tümcenin Almanca karşılığını yazma, söyleme;

IX. HEDEF: Düzeyine uygun sözel bir içeriği anlayabilme

Hedef Davranışlar:

- A. Dinlediği bir metinde geçen bilgileri bir tabloda yerlerine koyma;
- B. Sonu boş bırakılan bir ifadeyi tamamlama.
- C. İşitsel bir içerikte sunulan bilgiyi, verilen bir dizi tümce arasından doğru olarak işaretleme;
- D. İşitsel bir içeriğin eksik bırakılan öğelerini dinlediği bir işitsel metnin yardımıyla söyleme.
- E. İşitsel bir içerikle ilgili soruları yanıtlama;

X. HEDEF: Düzeyine uygun metinleri kavrama gücü

Hedef Davranışlar:

- A. Verilen bir içerikte geçen kişileri yazma, söyleme.
- B. Verilen bir içerikte geçen olayın yerini ve zamanını yazma, söyleme.
- C. Verilen bir içerikte geçen olayın nedenlerini yazma söyleme.
- D. Verilen bir içerikte geçen olayın sonuçlarını yazma söyleme.
- E. Verilen bir içerikle ilgili soru/lar sorma.
- F. Verilen bir içeriği özetleme.

XI. HEDEF: Önbüro Almanca dersinde verilen tümcelerin devamını tamamlayabilme.

Hedef Davranışlar:

- A. Verilen bir içerikte, boş bırakılan yerlere uyan sözcükleri, bir dizi sözcük arasından seçip işaretleme;
- B. Verilen bir içerikte, boş bırakılan yerlere uyan sözcükleri yazma;
- C. Sonu boş bırakılan bir tümceyi tamamlayan sözcük ya da sözcük gruplarını, bir dizi sözcük arasından seçip işaretleme;
- D. Sonu boş bırakılan bir ifadeyi tamamlama.

XII. HEDEF: Düzeyine uygun yeni yapıları doğru kullanabilme

Hedef Davranışlar:

- A. Bir dizi resimde yer alan olayları, yeni yapılarla ifade etme;
- B. Temel yapıları yeni bir içerle yazma, söyleme;
- C. Verilen bir iletişim tümgesine uyan ifadeyi yazma, söyleme;
- D. Öğelerinden biri değiştirilen bir tümcedeki diğer yapıları doğru yazma, söyleme.

XIII. HEDEF: Almanca iletişimi sözlü olarak yapabilme

Hedef Davranışlar:

- A. Almanca sorulan soruya Almanca, sözel olarak doğru yanıt verme;
- B. İletişimde sözel olarak Almanca soru sorma;
- C. Söyleyiş hatası yapmadan karşılıklı olarak Almanca konuşma.

XIV. HEDEF: Almanca iletişimi yazılı olarak yapabilme

Davranışlar:

- A. Gelen mesajı (telefon, faks), Almanca dilbilgisi ve yazım kurallarına uygun olarak yazma;
- B. Etkinlikleri ilan panosuna almanca dilbilgisi ve yazım kurallarına uygun olarak yazma

EK-5
ÖNBÜRO ALMANCA DERSİ BİLİŞSEL GİRİŞ
DAVRANIŞLARI TESTİ BELİRTKE TABLOSU

Hedefler	Hedef Davranışlar	Soru Sayısı
Terimler Bilgisi	-Verilen bir sözcüğe ait nesneyi, bir dizi nesne içinden seçip işaretleme; -Bir nesneyi belirten sözcüğü, bir dizi sözcük arasından seçip işaretleme; -Bir sözcüğün eş anlamlısını, verilen bir dizi sözcük arasından seçip işaretleme; -Verilen bir sözcüğün zıt anlamlısını bir dizi sözcük arasında gösterme;	8
Araç-Gereç Bilgisi	-Belirtilen bir işte kullanılacak araç-gereci bir dizi seçenek arasından seçip işaretleme; -Verilen bir araç-gerecin ne işe yaradığını bir dizi seçenek arasından seçip işaretleme; -İşlevi belirtilen bir araç-gerecin Almancasını, boş bırakılan yere yazma; -Gösterilen araç-gerecin ne işe yaradığını yazma, söyleme	4
Alışlar Bilgisi	-Verilen bir terimin karşılığı olan simgeyi, bir dizi simge arasından seçip işaretleme; -Verilen bir simgenin karşılığı olan terimi, bir dizi terim arasından seçip işaretleme; -Verilen bir dizi simgeyle, bir dizi terimi eşleştirip işaretleme; -Verilen bir terimin karşılığı olan simgeyi yazma, söyleme; -Verilen bir simgenin karşılığı olan terimi yazma, söyleme.	5
İlkeler Bilgisi	-Önbüro Almanca dersinde geçen temel dilbilgisi kurallarını sayma, listeleme; -Verilen bir dizi tümceyle ilgili bir dizi kuralı eşleştirip işaretleme; -Verilen bir kurala uygun düşen tümceyi, bir dizi tümce arasından seçip işaretleme -Karşılık verilen bir sözcük dizisinin oluşturduğu anlamlı tümceyi, bir dizi tümce arasından seçip işaretleme; -Verilen bir durumu belirten tümceyi, verilen bir dizi tümce içinde seçip işaretleme; -Verilen bir dizi basit tümceyi, anlamlarına uyan bir dizi resimle doğru olarak eşleştirme; -Verilen bir tümcenin eksik kısmını tamamlayan ifadeyi, bir dizi ifade içinden seçip işaretleme; -Verilen bir tümcenin soru biçimini bir dizi tümce arasında gösterme; -Verilen bir tümcenin olumsuz biçimini bir dizi tümce arasında gösterme.	14
İlkeleri Kavrayabilme	-Verilen ya da istenen bir yapıya örnek gösterme; -Verilen bir konuma göre, yeni yapılarıdaki değişiklikleri söyleme; -Yeni yapıların verilen bir konumdaki kullanımına örnek gösterme; -Yeni yapıların kullanımına, bir iletişim konumuna göre örnek gösterme.	4

Hedefler	Hedef Davranışlar	
Çevirme	-Düzeyine uygun içerikteki tümceler olumsuz tümceler olarak söyleme, yazma. -Verilen bir içerikte yer alan tümceleri soru tümcesine dönüştürme. -Verilen bir içerikte yer alan olumsuz tümceleri olumlu tümcelere dönüştürme. -Verilen bir içerikteki tümcelerde geçen adlar yerine zamirler kullanma. -Verilen bir tümceyi dilbilgisi kurallarına uygun olarak yazma. -Verilen Almanca bir tümcenin Türkçe karşılığını önerilenler arasından seçip işaretleme; -Verilen Türkçe bir tümcenin Almanca karşılığını önerilenler arasından seçip işaretleme; -Verilen Almanca bir tümcenin Türkçe karşılığını yazma, söyleme; -Verilen Türkçe bir tümcenin Almanca karşılığını yazma, söyleme;	Soru Sayısı
Yorumlama	-Dinlediği bir metinde geçen bilgileri bir tabloda yerlerine koyma; -İşitsel bir içerikte sunulan bilgiyi, verilen bir dizi tümce arasından doğru olarak işaretleme; -İşitsel bir içeriğin ekaik bırakılan öğelerini dinlediği bir işitsel metnin yardımıyla söyleme. -İşitsel bir içerikle ilgili soruları yanıtlama; -Verilen bir içerikte geçen kişileri yazma, söyleme. -Verilen bir içerikte geçen olayın yerini ve zamanını yazma, söyleme. -Verilen bir içerikte geçen olayın nedenlerini yazma söyleme. -Verilen bir içerikte geçen olayın sonuçlarını yazma söyleme. -Verilen bir içerikle ilgili sorular sorma. -Verilen bir içeriği özetleme.	16
Öteleme	-Verilen bir içerikte, boş bırakılan yerlere uyan sözcükleri, bir dizi sözcük arasından seçip işaretleme; -Verilen bir içerikte, boş bırakılan yerlere uyan sözcükleri yazma; -Sonu boş bırakılan bir tümceyi tamamlayan sözcük ya da sözcük gruplarını, bir dizi sözcük arasından seçip işaretleme;	20
Uygulama	-Sonu boş bırakılan bir ifadeyi tamamlama. -Bir dizi resimde yer alan olayları, yeni yapılarla ifade etme; -Temel yapıları yeni bir içerikle yazma, söyleme; -Verilen bir iletişim tümgesine uyan ifadeyi yazma, söyleme; -Öğelerinden biri değiştirilen bir tümcedeki diğer yapıları doğru yazma, söyleme. -Almanca sorulan soruya Almanca, sözel olarak doğru yanıt verme; -İletişimde sözel olarak Almanca soru sorma; -Söyleyiş hatası yapmadan karşılıklı olarak Almanca konuşma. -Gelen mesajı (telefon, faks), Almanca dilbilgisi ve yazım kurallarına uygun olarak yazma; -Etkinlikleri ilan panosuna almanca dilbilgisi ve yazım kurallarına uygun olarak yazma	10
TOPLAM		100

EK-6

ERİŞİ TESTİ

A. Hören Sie zu und kreuzen Sie die richtige Antwort an!

Gespräch 1

1. Wie heißt die Hotelsekretärin im Hotel Eden?

- a) Mario b) Marta c) Margot d) Maria e) Mary

Gespräch 2

2. Was macht Carlo im Hotel Eden?

- a) Er ist Gast c) Er ist Chef e) Er ist Koch
b) Er ist Kellner d) Er ist Direktor

Gespräch 3

3. Werner Braun ist im Hotel Eden.

- a) Direktor c) Barkeeper e) Gast
b) Kellner d) Rezeptionist

Gespräch 4

4. 0 Ist er neu im Hotel Eden?
0 _____ im Hotel.

- a) Ja, er ist nicht neu d) Nein, er ist nicht neu
b) Ja, er ist neu e) Ja, er ist alt
c) Ja, er arbeitet dort

5. 0 Wie heißt er?

0 _____.

- a) Ich bin Tony c) Mein Name ist Tony e) Er heißt Tony
b) Ich heiße Tony d) Er arbeitet

6. 0 Was macht er im Hotel?

0 _____.

- a) Er ist Direktor b) Er ist Receptionist c) Er ist Gast
d) Er ist Barkeeper e) Er ist Kellner

Gespräch 5

7. Spricht die Rezeptionistin Deutsch?

- a) Ja, ein bißchen d) Ja, sie lernt Deutsch
b) Ja, sie spricht Deutsch e) Ja, aber nicht so gut
c) Ja, sehr wenig

8. Gibt es im Hotel Tennisplatz?

- a) Nein, noch nicht d) Nein, sie weiß nicht
b) Nein, leider nicht e) sie ist nicht sicher
c) Nein, sicher nicht

Gespräch 6

9. Wie ist das Hotel Flora?

- a) Es ist sehr groß d) Es ist billig
b) Es ist ziemlich groß e) Es ist ruhig
c) Es ist nicht so groß

10. Das Hotel Flora hat nur

- a) sechs Zimmer mit zwanzig Betten.
- b) sieben Zimmer mit zehn Betten.
- c) sieben Zimmer mit zwölf Betten.
- d) sechs Zimmer mit zwei Betten.
- e) sechs Zimmer mit zwölf Betten.

11. Alle Zimmer sind

- a) mit Bad und Dusche
- b) mit Bad oder Dusche
- c) mit Bett und Dusche
- d) mit Bett und Telefon
- e) mit Bad oder Telefon

12. Im Hotel Flora gibt es

- a) eine Bar und eine Sauna.
- b) ein Restaurant und ein Bad.
- c) ein Restaurant und eine Bar.
- d) eine Bar und Betten.
- e) eine Bar und einen Barkeeper

Gespräch 7

13. 0 Entschuldigung, wo ist die Hotelbar?

0 Die Bar? Die ist gleich hier rechts.

0 Und die Toilette?

0 _____.

- a) Die ist gleich oben rechts.
- b) Die ist gleich unten rechts.
- c) Die ist gleich rechts.
- d) Die ist gleich oben.
- e) Die ist gleich unten.

Gespräch 8

14. Was muß sie um 7.00 Uhr machen?

- a) Sie muß anrufen
- b) Sie muß aufbleiben
- c) Sie muß aufstehen
- d) Sie muß abfahren
- e) Sie muß aufräumen

15. Wie heißt sie?

- a) Frau Gawinski c) Frau Galinski e) Frau Gabinski
b) Frau Galinski d) Frau Garinski

16. Welche Zimmernummer hat die Touristen am Telefon?

- a) vierzig c) vierundzwanzig e) vierunddreißig
b) vierzehn d) vier

Gespräch 9

17. Die Reisegruppe hat Personen.

- a) dreizehn c) dreißig e) dreiundzwanzig
b) drei d) dreiunddreißig

18. Wann kommt die Reisegruppe?

- a) heute um 6.00 Uhr d) Morgen früh um 6.00 Uhr
b) übermorgen etwa um 6.00 Uhr e) Morgen um 16.00 Uhr
c) morgen etwa um 6.00 Uhr

19. Wann fährt die Reisegruppe weiter?

- a) morgen c) Morgen Nachmittag e) Morgen früh
b) übermorgen d) Morgen Vormittag

Gespräch 10

20. Eine Reise nach kostet 530.- DM.

- a) Rom b) Wien c) London d) Madrid e) Paris

21. Eine Reise nach Wien kostet ...

- a) 480.-DM b) 530.-DM c) 780.-DM d) 685.-DM e) 580.-DM

Gespräch 11

22. Die Frau möchte im Hotel bleiben.
- a) vom 4. Juli bis 17. Juli
 - b) vom 14. Juli bis 17. Juli
 - c) vom 4. Juni bis 7. Juni
 - d) vom 4. Juli bis 7. Juli
 - e) vom 4. Juni bis 17. Juli
23. Die Frau möchte reservieren.
- a) ein Einzelzimmer mit Balkon
 - b) ein Einzelzimmer mit Bad
 - c) ein Doppelzimmer mit Bad
 - d) ein Einzelzimmer mit einem extra Bett
 - e) ein Einzelzimmer mit Telefon
24. Wieviel kostet das Zimmer?
- a) Ohne Frühstück 85 Mark pro Nacht
 - b) Mit Frühstück 58 Mark pro Nacht
 - c) Mit Frühstück 85 Mark pro Nacht
 - d) Mit Frühstück 85 Mark pro Woche
 - e) Ohne Frühstück 85 Mark pro Tag
25. Die Frau wohnt in
- a) Berlin b) Brüssel c) Bonn d) Basel e) Basey
26. Ihre Telefonnummer ist
- a) 61 43 78 92 c) 61 34 87 92 e) 61 43 87 92
 - b) 61 43 87 29 d) 71 43 87 92

Gespräch 12

27. Die Frau kann nicht schlafen, denn ...

- a) sie braucht noch ein Kissen
- b) sie möchte noch einen Kuchen
- c) sie braucht noch einen Kugelschreiber
- d) sie hat Kopfschmerzen
- e) sie hat kein Kissen

28. Ihre Zimmernummer ist

- a) 277 b) 217 c) 270 d) 207 e) 227

29. Was für ein Problem hat der Mann?

- a) In seinem Zimmer gibt es keinen Fernseher
- b) In seinem Zimmer gibt es nur einen Fernseher
- c) Der Fernseher in seinem Zimmer geht nicht
- d) Der Fernseher in seinem Zimmer ist nicht schön
- e) Den Fernsehraum findet er nicht

Gespräch 13

30. Wie lange bleibt Herr Pfeifer im Hotel?

- a) 13 Tage b) 30 Tage c) 3 Tage d) 23 Tage e) drei Wochen

31. Warum ist Herr Pfeifer im Hotel?

- a) Er will die Sehenswürdigkeiten besuchen
- b) Er macht Urlaub
- c) Er besucht einen Fortbildungskurs
- d) Er verkauft Geräte
- e) Er möchte ein Buch schreiben

32. Wann fährt Herr Pfeifer ab?

- a) am Samstag mittag
- b) am Freitag nachmittag
- c) am Samstag nachmittag
- d) am Samstag vormittag
- e) am Freitag vormittag

33. Wann beginnt die Stadtrundfahrt?

- a) am Samstag um 10.00 Uhr
- b) am Freitag vormittag
- c) am Samstag um 16.00 Uhr
- d) am Sonntag um 16.00 Uhr
- e) am Sonntag um 10.00 Uhr

34. Wie teuer ist die Stadtrundfahrt?

- a) 35.-DM
- b) 45.-DM
- c) 25.-DM
- d) 15.-DM
- e) 55.-DM

Gespräch 14

35. Wieviel bezahlt der Mann für die Getränke?

- a) 62 Mark
- b) 22 Mark
- c) 60 Mark
- d) 72 Mark
- e) 70 Mark

36. Wie bezahlt man das Essen?

- a) mit Dollar
- b) mit Postscheck
- c) mit Travellerschecks
- d) mit Kreditkarte
- e) mit Euroscheck

Gespräch 15

37. Wie war das Essen im Hotel Bellavista?

- a) man ist nie satt geworden
- b) Frühstücke waren schlecht
- c) Mittagessen waren mittelmäßig
- d) Abendessen waren nicht gut
- e) ausgezeichnet

38. Die Portionen waren

- a) zu klein
- b) gerade richtig
- c) ausreichend
- d) zu groß
- e) reichhaltig

39. Der Service war

- a) sehr schlecht c) gut e) mittelmäßig
b) schlecht d) prima

40. Der Zimmerkellner war ...

- a) nicht höflich c) erste Klasse e) freundlich
b) zu langsam d) gut aber langsam

Gespräch 16

41. Die Tochter (Bettina) möchte nicht mehr in den Kindergarten gehen, denn ...

- a) dort sind keine Kinder d) die Tante hat sie geschlagen
b) die Tante ist nervös e) die Tante hat nie Zeit für sie
c) sie ist im Schwimmbecken immer allein

42. Warum wird sich die Mutter bei der Direktion beschwerden?

- a) Das Hotel hat keinen Spielplatz
b) Die Tante ist unhöflich
c) Der Spielplatz ist schlecht
d) Die Direktion tut wenig für die Kinder
e) Die Schwimmbecken sind nicht sauber

Gespräch 17

43. Herr Horwitz bleibt im Zimmer ...

- a) 103 b) 203 c) 303 d) 3 e) 403

44. Herr Horwitz ist ab ... Uhr unter der Nummer erreichbar.

- a) ab 14.00 Uhr - 786 23 66 d) ab 4.00 Uhr - 786 23 46
b) ab 16.00 Uhr - 786 23 46 e) ab 14.00 Uhr - 776 23 46
c) ab 14.00 Uhr - 786 23 46

Gespräch 18

45. Herr Sturm ruft an und möchte Herrn Mendez sprechen.
Herr Mendez ist aber ...

- | | | |
|--------------------|------------------|------------------|
| a) nicht im Zimmer | c) im Restaurant | e) im Schwimmbad |
| b) nicht im Hotel | d) schon weg | |

46. Herr Sturm bittet

- | | |
|--------------------------------------|-------------------|
| a) um einen Termin bei Herrn Mendez | d) um Geld |
| b) um einen Rückruf von Herrn Mendez | e) um Verständnis |
| c) um seine Brieftasche | |

Gespräch 19

47. Der Mann hat verloren.

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| a) den Zimmerschlüssel | d) den Hausschlüssel |
| b) den Schlüssel seines Autos | e) den Schlüssel seiner Tasche |
| c) den Schlüssel für die Minibar | |

48. In seinem Zimmer ist ...

- | | | |
|---------------|------------------|--------------------|
| a) kein Licht | c) kein Glühwein | e) keine Glühlampe |
| b) kein Strom | d) kein Glas | |

Gespräch 20

49. Im Hotelführer steht, daß

- a) es in der Stadt viele Garagen gibt
- b) es im Zentrum eine Garage gibt
- c) es im Hotel keine Garage gibt
- d) es 500 meter links eine Garage gibt
- e) es im Hotel eine Garage gibt

50. Der Mann soll

- a) erst links, 200 meter rechts und dann wieder rechts fahren
- b) erst links, 200 meter geradeaus und dann rechts fahren
- c) erst links, 200 meter geradeaus und dann links fahren
- d) erst links, 300 meter geradeaus und dann links fahren
- e) erst rechts, 200 meter geradeaus und dann rechts fahren

51. Der Mann soll im Wagen lassen.

- a) kein Gepäck und kein Geld
- b) sein Gepäck und seine Wertgegenstände
- c) seine Wertgegenstände
- d) kein Gepäck und keine Wertgegenstände
- e) sein Gepäck

Gespräch 21

52. Das Gesicht von Karl ist ganz rot, denn

- a) er war lange unter der Sonne
- b) er trinkt viel Alkohol
- c) er hat Kopfschmerzen
- d) er hat eine Allergie
- e) er hat Zahnschmerzen

Gespräch 22

53. Was hat Frau Neumann?

- a) Sie hat eine Allergie
- b) Sie hat Durchfall
- c) Ihr Kopf tut weh
- d) Sie hat Grippe
- e) Ihr Zahn tut weh

Lesen Sie die Dialoge und kreuzen Sie die richtige Antwort an!

54. o Können Sie mir sagen, _____ ?
 o Ja, hier nach rechts drehen, bitte!
 o Danke.
- a) ..., wie die Klimaanlage geht?
 b) ..., wie geht die Klimaanlage?
 c) ..., geht die Klimaanlage?
 d) ..., ob die Klimaanlage geht?
 e) ..., wie die Klimaanlage gehen?
55. o _____ ! _____ ?
 o Ich möchte ein Einzelzimmer mit Bad.
- a) Hallo! Wie geht's?
 b) Guten Tag! Was möchtest du?
 c) Guten Abend! Haben Sie noch einen Wunsch?
 d) Guten Tag! Sie wünschen, bitte?
 e) Guten Morgen! Wie geht es dir?
56. o Guten Tag, bitte schön?
 o Guten Tag! Mein Name ist Müller.
 o _____ ?
 o Ja, ich habe letzte Woche telefonisch gebucht.
 o Ja, hier ist Ihre Reservierung.
- a) Sind Sie abgemeldet? d) Haben Sie ein Telefon?
 b) Sind Sie angekommen? e) Haben Sie Gepäck?
 c) Sind Sie angemeldet?
57. o Guten Tag! Die Toilette ist nicht in Ordnung im Zimmer 113!
 o _____ .
- a) Tut mir leid. Wir bringen sie sofort
 b) Es kommt sofort ein Kellner
 c) Wir schicken sofort jemanden
 d) Oh, tut mir leid. Sie bekommen sofort welche
 e) Entschuldigung, Sie bekommen gleich eine

Bitte kreuzen Sie die richtige Übersetzung an!

58. Was für Probleme hätte ein Deutscher, wenn er in Ihrem Land arbeiten möchte?

- a) Ülkesinde çalışmak isteyen bir Alman, ne tür sorunlarla karşılaşır?
- b) Ülkemizde çalışmak istese, bir Alman ne tür sorunlarla karşılaşır?
- c) Ülkemizde çalışmak isteyen bir Alman ne tür sorunlarla karşılaşır?
- d) Ne tür sorunları olan bir Alman, ülkemizde çalışmak ister?
- e) Bir Alman çalışmak istese, ne tür sorunlarla karşılaşır?

59. Yaşamak için çalışmak, çalışmak için yaşamaktan iyidir.

- a) Es ist besser, man lebt, um zu arbeiten, als daß man arbeitet, um zu leben.
- b) Es ist besser, man arbeitet, um zu leben, als daß man lebt, um zu arbeiten.
- c) Es ist besser, daß man arbeitet, um zu leben.
- d) Daß man lebt, um zu arbeiten und nicht arbeitet, um zu leben, ist besser.
- e) Es ist besser, wenn man arbeitet, um zu leben.

Lesen Sie den Text und kreuzen Sie die richtige Antwort an!

Mittwoch, WAS IST HEUTE LOS?
der 10. Juli

7.45 Uhr Morgengymnastik mit Carla
10.45 Uhr Vortrag: "Der Mensch und das Meer"
11.00 Uhr Fotokurs
14.15 Uhr Volleyball am Strand
15.45 Uhr Tanzcafe
16.15 Uhr Tennisspiel Astor-Cup Finale
17.00 Uhr Film: "12.00 Uhr mittags"
21.15 Uhr Piano-Konzert: Jazz&Blues
22.00 Uhr Tanz- mit "Theos Tanzorchester"
ab 23.00 Uhr Diskothek mit Charly

Bar: bis 1.00 Uhr geöffnet
Boutique: von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr geöffnet
ACHTUNG !! Morgen um 10.00 Uhr findet der
Ausflug nach Ephesus statt !!

60. Wann fängt die Gymnastik an?

- a) um 16.15 Uhr b) um 11.00 Uhr c) um 14.15 Uhr
d) um 21.30 Uhr e) um 07.45 Uhr

61. Wie lange ist die Bar geöffnet?

- a) von 7.45 Uhr bis 1.00 Uhr b) von 21.15 Uhr bis 1.00 Uhr
c) bis 1.00 Uhr d) von 21.00 Uhr bis 24.00 Uhr
e) ab 23.00 Uhr

62. Was kann man um 17.00 Uhr machen?

- a) Volleyball spielen d) Tennis spielen
b) den Fotokurs besuchen e) Gymnastik machen
c) einen Film sehen

63. Wann findet ein Ausflug statt?

- a) morgen um 10.00 Uhr d) am 10. Juli
b) Morgen um 10.00 Uhr e) jeden Tag um 10.00 Uhr
c) um 10.00 Uhr

III. Bitte übersetzen Sie ins Türkische!

64. Könnten Sie mir bitte sagen, bis wann ich frühstücken kann?

_____.

65. Ich habe einen schrecklichen Kopfschmerzen. Wo kann ich eine Tablette gegen Kopfschmerzen bekommen?

IV. Bitte übersetzen Sie ins Deutsch!

66. Otelinizde çocuklar için de bir yüzme havuzu var mı?

67. Otelimizde çift kişilik banyolu bir odanın günlük fiyatı 140 Alman Markıdır.

68. o Gibt es hier in der Nähe ein Naturschutzgebiet?

o ja, "Dilek Yarımadası" ist ein der schönsten Naturschutzgebiete der Türkei.

o Und wie komme ich dorthin?

o

69. o Entschuldigung, wie komme ich zum Zahnarzt?

o Passen Sie auf! Wir sind jetzt hier.

70. o Entschuldigung, wo kann man hier bitte Geld wechseln?

o Wir sind hier und die Bank ist _____

71. o Bitte, wann geht ein Bus nach Antalya?

o _____.

72. o Wissen Sie, wie lange die Fahrt nach Kuşadası dauert?

o _____.

73. o Verzeihung, wann fährt der nächste Bus, bitte?

o _____.

74. o Wo kann man hier telefonieren?

o _____.

75. o Von wann bis wann ist das Museum geöffnet?

o _____.

76. o _____?

o Ein Zimmer mit Vollpension, bitte.

77. o Ich muß morgen früh abreisen. Können Sie mich bitte wecken?

o Ja, gern. _____?

o Um sieben Uhr.

78. o _____?

o 60.-DM mit Frühstück.

Bitte schreiben Sie! Was muß/darf/kann man hier machen oder nicht machen?

79. _____

80. _____

81. _____

82. _____

83. _____

84. _____

85. _____

Willi Rose arbeitet als Kellner in einem Hotel. Bitte schreiben Sie, was er alles macht?

86. _____

87. _____

88. _____

89. _____

90. _____

FRAGEN DER MÜNDLICHEN PRÜFUNG!

91. Wie heißen Sie?
92. Wo und wann sind Sie geboren?
93. Seit wann lernen Sie Deutsch?
94. Wo möchten Sie arbeiten? Warum?
95. Wir nehmen an, daß Sie in einem Hotel als Rezeptionist arbeiten. Ein Tourist kommt und möchte ein Einzellzimmer für eine Nacht. Aber das Hotel ist voll. Was sagen Sie?
96. Bitte erzählen Sie uns, die Sehenswürdigkeiten von Ankara. Was kann ein Tourist in Ankara machen?
97. Ein Gast im Hotel sieht krank aus. Was würden Sie ihm sagen?
98. Das Telefon klingelt und jemand möchte mit einem Gast sprechen. In seinem Zimmer meldet sich niemand. Was würden Sie am Telefon sagen?
99. Ein Gast sagt, daß die Klimaanlage in seinem Zimmer nicht funktioniert. Was würden Sie ihm sagen?
100. Beschreiben Sie uns den Hotel, in dem Sie jetzt Praktikum machen.
 - Wie heißt das Hotel?
 - Wo liegt es?
 - Wie groß ist es?
 - Wie teuer ist ein Doppelzimmer?

**ÖNBÜRO ALMANCA DERSİ SÖZLÜ ANLATIMI
DEĞERLENDİREME FORMU**

	ÖLÇÜTLER		P U	A N	L A	R
		100-90	89-80	79-70	69-60	59-0
1	Aussprache (Söyleyiş)					
2	Flüssigkeit (Akıcılık)					
3	Richtigkeit (Doğruluk)					
4	Wortschatz (Sözcük Bilgisi)					
5	Verstehen (Anlama)					
6	Bequemlichkeit (Rahatlık)					
	GASAMT* (Toplam)					

EK-7

IZLEME TESTI

Fehlerkorrektur

(I. Izleme testinde yer alan önemli hatalar koyu ve italik harflerle yazılmıştır. Lütfen düzeltiniz!)

1. o Wo **wohnen** Sie?
o Aus **Elmadağ**.
2. o Wie **kommen** Sie?
o Aus **Österreich**.
3. o Entschuldigung, heißen Sie Herr **Abel**?
o Nein, mein Name ist **Rossi**.
4. o Wie geht es **ihnen**?
o Danke, es geht. Und **Ihnen**?
5. o Ich heiße **Juan Martinez**.
o Wer bitte? Wie sind Sie?
6. o Wo **kommen** Sie?
o In **Österreich**.
7. o Guten Tag, mein Name heißen **Becher**.
o Guten Tag, ich bin **Wagner**.
8. o Ich heiße **Karin Metzger**.
o Sie bitte? Wie heißen Sie?
9. o Woher Sie aus **Kanada**?
o Ja.
10. o Woher **kommen** Sie?
o aus in **Österreich**.
11. o Ich heiße **Robert Zimmermann**.
o Oh, bitte? Wie sind Sie?

12. o Wer kommen Sie?
o Ich kommen Martin Ruth.
13. o Entschuldigung, sind Sie Herr Abel?
o Nein, mein Name heiße Rossi.
14. o Wer ist Ihr Familienname?
o Gross.
15. o Ich heiße Elfride Meier.
o Sind bitte? Wie kommen Sie?
16. o Ist wohnen Sie?
o In Elmada.
17. o Was ist das?
o Herr Balius.
18. o Wer kommen Sie?
o Aus der Schweiz.
19. o Was ist Ihr Familienname?
o Gross.
20. o Wie geht es dir?
o Danke, es geht. Und Ihnen?
21. o Sind Sie ledig?
o Nein, ich bin ledig.

I. Bitte ergänzen Sie!

wer? woher? wie bitte? kommen ist sind
bin heißen heiße wie? ist wo? kommen

1. o Guten Tag, mein Name ist _____ Becker.
o Guten Tag, ich _____ Wagner.
2. o Ich heiße Juan Martinez.
o _____? Wie _____ Sie?
o Juan Martinez.
3. o Wie _____ Ihr Name?
o Ronald Brooke.
o _____ Sie aus Kanada?
o Ja.
4. o _____ ist das?
o Herr Balius.
5. o _____ kommen Sie?
o Aus Österreich.
6. o Wer _____ Sie?
o Ich _____ Martin Ruth.
7. o Entschuldigung, _____ Sie Herr Abel?
o Nein, mein Name _____ Rossi.
8. o _____ ist Ihr Familienname, bitte?
o Grass.
9. o _____ wohnen Sie?
o In Elmadağ.
10. o _____ Sie aus Istanbul?
o Nein, aus Hatay.

II. Bitte fragen Sie?

11. o _____? J Danke, es geht. Und Ihnen?
- a) Was machen Sie? d) Wo arbeiten Sie
b) Wer sind Sie? e) Wie geht es Ihnen?
c) Wie geht es dir?

12. o _____? J Nein, ich bin ledig.

- a) Sind Sie Herr Krupp? d) Sind Sie aus Hamburg?
- b) Sind Sie Direktor? e) Sind Sie ledig?
- c) Sind Sie verheiratet?

13. o _____? J Ich bin neunundzwanzig.

- a) Wer sind Sie? d) Wie alt ist sie?
- b) Wie alt sind sie? e) Bist du neunundzwanzig?
- c) Sind Sie neunundzwanzig?

14. o _____? o In München.

- a) Woher sind Sie? d) Woher kommt er?
- b) Wo arbeiten Sie? e) Sind Sie aus München?
- c) Kommen Sie aus München?

15. o _____? o Ich bin Sekräterin.

- a) Wo arbeiten Sie? d) Was ist sie von Beruf?
- b) Was machen Sie? e) Ist sie Sekräterin?
- c) Sind Sie Sekräterin?

III. Welche Antwort paßt?

16. o Sind Sie aus Österreich? o _____.

- a) Nein, sie ist aus England. d) Ja, sie sind Österreicher.
- b) Ja, ich bin Österreicher. e) Ja, ich bin Österreich.
- c) Ja, ich komme aus Deutschland.

17. o Kommt sie aus Italien? o _____.

- a) Ja, sie ist aus Italien. d) Nein, sie kommen aus Spanien.
- b) Sie sind aus Italien. e) Nein, sie kommt aus Italien.
- c) Ja, sie kommen aus Italien.

18. o Was sind Sie von Beruf? o _____.

- a) Sie ist Telefonistin.
- b) Sie arbeitet im Hotel Eden
- c) Ich arbeite nicht.
- d) Ich bin Kellner.
- e) Ich arbeite hier.

19. o Was machst du hier? o _____.

- a) Ich bin Koch.
- b) Ich wohne in Bonn.
- c) Ich verstehe nicht.
- d) Ich lerne hier Deutsch.
- e) Ja, hier.

20. o Guten Tag. Mein Name ist Kurz. o _____.

- a) Guten Tag. Ich bin Luisa Tendera.
- b) Guten Tag. Ich komme aus Spanien.
- c) Guten Tag. Kommt sie aus Holland?
- d) Guten Tag. Ich bin Ingenieur.
- e) Guten Tag. Wie heißen Sie

1. Wie heissen Sie? (Wer sind Sie? - Wer ist er/sie?)
(Heissen Sie Herr/Frau Marten? - Sind Sie Herr/Frau Pektaş?)
2. Wie ist Ihr Familienname? Bitte buchstabieren Sie!
Sind Sie Herr Çankaya?
3. Heisst Ihr Freund Ahmet? (Wie heisst er/sie?) (Wer ist das?)
4. Woher sind Sie?
(Woher kommen Sie? - Sind Sie aus Istanbul? - Kommen Sie aus München?)
5. Woher kommt Ihr Freund/Ihre Freundin? (Woher kommt er/sie?)
6. Wie alt sind Sie? (Sind Sie 19 Jahre alt?)
7. Wo sind Sie geboren?
8. Was machen Sie hier? (Lernen Sie hier Englisch?)
9. Sprechen Sie Englisch? (Sprechen Sie Deutsch?)
10. Warum lernen Sie Deutsch? (Möchten Sie nach Deutschland fahren?)
11. Was ist Herr Hamutoğlu von Beruf?
12. Wie geht es Ihnen heute? (Geht es Ihnen gut?)
13. Wie ist die Telefonnummer von TUREM?
14. Wo wohnen Sie? (Wohnen Sie in Kızılay?)
15. Wie ist Ihre Telefonnummer?
16. Wie ist Ihr Familienstand? (Sind Sie verheiratet?)
17. Ist das Ihre Tasche? (..Ihr Buch; ..Ihr Kugelschreiber?)
18. Der wievielte ist heute?
19. Was machen Sie am Wochenende machen?
(Was möchten Sie am Wochenende machen?)
20. Wie viele Schüler gibt es hier?
21. Entschuldigung, gibt es hier ein Fernsehzimmer?

22. Sie lernen hier zwei Wochen Deutsch und dann machen Sie zwei Wochen Praktikum in einem Hotel. Bitte beschreiben Sie es!

- Wie heisst das Hotel?
- Wo liegt das Hotel? (Es liegt in ..)
- Wie gross ist das Hotel? (Wie viele Zimmer hat das Hotel?)
- Hat das Hotel ein Restaurant? (.. eine Bar?..ein Schwimmbad?)
- Wieviel kostet ein Einzelzimmer? //..ein Doppelzimmer?



A. Hören Sie zu und kreuzen Sie die richtige Antwort an!

1. Der Mann trinkt

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| a) Tee mit Zitrone | d) Kaffee mit Milch |
| b) Kaffee und Milch | e) Tee mit Milch |
| c) Kaffee ohne Zucker | |

2. Die Frau nimmt a) Tee mit Zitrone d) Tee ohne Zucker
b) Tee mit Zucker e) Kaffee mit Milch
c) Tee mit Milch

3. Die Frau ißt a) ein Ei aber keinen Käse d) ein Ei und etwas Käse
b) kein Ei aber etwas Käse e) kein Ei und keinen Käse
c) ein Eis

B. Hören Sie die Gespräche und kreuzen Sie die richtige Antwort an!

Gespräch 1: Zum Frühstück ißt Pat _____ und _____.
Sie trinkt _____.

Gespräch 2: Juan ißt zum Frühstück _____ und _____.

Gespräch 3: Ding trinkt morgens _____.

Gespräch 4: Franzosen essen beim Frühstück _____.

Gespräch 5: In Italien ißt man morgens _____ und trinkt _____.

C. Hören Sie die Gespräche und ergänzen Sie!

Dialog 1: Der Mann bezahlt den Tagesteller und _____.
Das macht zusammen _____.

a) 38.- DM b) 28.50 DM c) 50.- DM d) 28.- DM e) 38.50 DM

Dialog 2: Der Mann bezahlt _____
_____ und _____

Das macht _____ Mark

Dialog 3: Der erste Mann bezahlt _____. Er bezahlt
_____, _____ und _____

EK-8

İLETİŞİMSEL YAKLAŞIMDA DERS AKIŞ PLANI (Budak 1995)

A. GENEL AKIŞ PLANI

- Dinleme, resim ya da kolaj hakkında konuşarak dersin genel sunusu;
- Açıklama;
- Yeniden kullanma;
- Grup çalışmaları;
- Dramatizasyon;
- Rol oyunları (Ek etkinlikler)

B. AYRINTILI AKIŞ PLANI

- Önceden hazırlanan resimlerin/ kolajın sınıfa gösterilmesi;
- Resimlerden ne anlaşıldığının sorulması; dikkatin çekilmesi;
- Resim hakkında konuşurken, ön bilgilerin, öğrenmelerin anımsatılması;
- Ön bilgiler, öğrenmelerle ilgili eksikliklerin ve/ya yanlışların giderilmesi;
- Sınıfın, dersin hedeflerinden haberdar edilmesi; dersin öğrenciler için anlamlı hale getirilmesi;
- Metnin ya da diyalogun kasetçalardan (2-3 kez) dinletilmesi;
- Son dinletme sırasında öğrencilere not aldır;
- Dinleme sonuçlarının tahtaya yazılması;
- Doğru yanıtlara pekiştirilmesi, eksiklerin tamamlanması; yanlışların düzeltilmesi;
- Hangi sözcük veya ifadeleri belirlediklerinin öğrencilere sorulması;
- Yeni sözcük ve yapıların anlamlarının, resim, çizim, jest ve mimiklerle açıklanması,
- Resimlerle sözcüklerin eşleştirilmesi;
- Sözcüklerin doğru seslendirilmelerine önem verilmesi;
- Yeni sözcük ve yapı yapılarla tümceler kurulması;
- Doğru tümce kuranlara pekiştirilerek verilmesi;
- Yeni yapıların tahtaya yazılması, tepegözle yansıtılması;
- Öğrencilere kural/ lar'ın buldurulması;
- Yanlışların sorular yardımıyla düzeltilmesi;
- Doğru yanıtlara pekiştirilmesi;
- Olası soruların yanıtlanması; yeni örnekler verilmesi;
- Dağıtılan ve/veya kitaptaki ilgili alıştırmaların öğrencilere yaptırılması;
- Doğru çözümlerin pekiştirilmesi;
- Yanlışların -neden yanlış olduklarının- ve doğrularının sınıfa buldurulması;
- Doğru yanıtlara tekrarının sağlanması; yeni yapılarla ilgili kuralların özetletilmesi;
- Gerekiyorsa, açıklamalarla katkıda bulunulması;
- İçerikle ilgili (kim? ne zaman? kiminle? neden? vb. soruların sorulması;
- Doğruların pekiştirilmesi, eksiklerin tamamlanması;
- İçerik hakkında konuşulması; tartışmak gerekiyorsa, grup çalışması yapılması;
- İçeriği kendi ifadeleri ile anlatmalarının sağlanması;
- Benzer içerikte diyaloglar yazmaları için grup çalışması yapılması;
- Oluşturulan diyalogların canlandırılması;
- Gerçekçi canlandırmaların ödüllendirilmesi;
- Eksik veya hatalı diyalogların düzeltilmesi;
- Olası soruların yanıtlanması;
- Kurallarla ilgili tabloların doldurulması, tablo oluşturulmasını n öğrencilerden istenmesi;
- Varsa, yanlışların düzeltilmesi;
- Evde yapılacak tekrar için ödev verilmesi;

EK-8

GÜNLÜK DERS PLANI

A. BİÇİMSEL BÖLÜM:

Dersin Adı: Almanca

Konunun Adı: Erste Kontakte

Süre: 10 saat

Öğrenme-Öğretme Strateji ve Yöntemi: Programlı Öğretim-Karma Yöntem
Soru Yanıt, Gösterme Yaptırma
Rol Yapma - Dramatizasyon

Kaynak Kitaplar: Zimmer frei, Cohen, U., Osterloch, K.H. Deutsch im Hotel und Restaurant/ Zimmer frei/ Herzlich Willkommen/ Auf der Straße, H. Themen neu

Araç-gereçler: Kasetçalar, ders kasetleri, resim, çizim ve fotoğraflar.

B. ÜNİTENİN ÖRÜNTÜSÜ:

Sozialkontakte: Einfacher sprachlicher Sozialkontakte

Jemanden begrüßen

Nach dem Befinden fragen

sich und andere vorstellen

Jemandem ansprechen und darauf reagieren

Buchstabieren

Sich verabschieden

Jemandem Grüße auftragen

ANA NOKTA

İş ve toplumsal yaşamda insan ilişkileri büyük önem taşır. Sağlıklı bir iletişimin ilk koşulunun, birini selamlamaktan ve kendini tanıtmaktan geçer.

YARDIMCI NOKTALAR:

Birini selamlamak, kendini tanıtmak, karşıdaki kişinin adını, geldiği yeri sormak, ayrılırken vedalaşmak, yeni kurulan bir iletişimin biçimini belirler.

Yukarıda sıralanan noktalara önem vermemek, iş ve sosyal yaşamı zorlaştırır.

İletişime başlamak için, iletişim stratejilerini bilmemiz gerekir.

HEDEF: Önbüro Almanca dersinde geçen tümcelerle ilgili dil kuralları bilgisi Davranışlar

- A. Önbüro Almanca dersinde geçen temel dilbilgisi kurallarını sayma, listeleme;
- B. Verilen bir dizi tümceyle ilgili bir dizi kuralı eşleştirip işaretleme;
- C. Verilen bir kurala uygun düşen tümceyi, bir dizi tümce arasından seçip işaretleme

HEDEF: Düzeyine uygun söylem kuralları bilgisi.

1. Karışık verilen bir sözcük dizisinin oluşturduğu anlamlı tümceyi, bir dizi tümce arasından seçip işaretleme;
2. Verilen bir durumu belirten tümceyi, verilen bir dizi tümce içinde seçip işaretleme;
3. Verilen bir dizi basit tümceyi, anlamlarına uyan bir dizi resimle doğru olarak eşleştirme;
4. Verilen bir tümcenin eksik kısmını tamamlayan ifadeyi, bir dizi ifade içinden seçip işaretleme;
5. Verilen bir tümcenin soru biçimini bir dizi tümce arasında gösterme;
6. Verilen bir tümcenin olumsuz biçimini bir dizi tümce arasında gösterme.

B. GİRİŞ BÖLÜMÜ

DİKKATİ ÇEKME:

Sınıfa, "Müşterilerinin çoğu Alman Turistlerden oluşan bir otelde önbüro görevlisi olarak çalıştığınızı düşünün. Eğer hiç Almanca bilmeseydiniz, ne tür zorluklarla karşılaştınız?" sorusunun yöneltilmesi. Çeşitli yanıtların alınması. "Doğru" ya da yanlış denmemesi. "Bu ünitenin sonunda, önbüro personelinin, Almanca konuşan turistlerle iletişimde ne tür durumlarla karşılaşabileceğini ve nasıl tepki vereceğinizi öğrenmiş olacaksınız." denmesi.

GÜDÜLEME :

"Almanca temel dilbilgisi ve söylem kurallarını bilmek, Almancayı iletişim dili olarak kullanan otel müşterileriyle iletişiminizde size büyük kolaylıklar sağlayacaktır" denmesi.

GÖZDEN GEÇİRME:

"Bu dersin sonunda, otele gelen Alman ya da Almanca konuşan turistlere kendinizi tanıtmayı, adlarını, soyadlarını, geldikleri yerleri sormayı öğreneceksiniz."

GEÇİŞ:

Öğretmenin, "Şimdi, günlük iletişime nasıl başlanır, birine kendinizi nasıl tanıtır; kimliğiyle ilgili bilgileri nasıl istersiniz, göreceğiz" denmesi.

C. GELİŞTİRME BÖLÜMÜ

ETKİNLİKLER: Öğretmenin, bir öğrenciye,

*□ Guten Tag, ich heiße Ömer..
Und wie heißen Sie?*

sorusunu yöneltmesi ve aynı zamanda tahtaya yazması. Aynı soruyu yeterli sayıda (3-4) öğrenciye yönelttikten sonra, soruyu da öğrencilerin sormasının istemesi. Böylece her öğrencinin, kendini tanıtmasının ve yanındaki arkadaşının adını sormasının sağlanması.

"*Ich heiße*" kalıbı yeterince tekrar edildikten sonra, öğretmen bu kez de "*Mein Name ist*" biçiminde kendini tanıtmaya ve "*Wie ist Ihr Name?*" sorusunu yöneltmeğe geçebilir. Arada, sanki herhangi bir adı ya da soyadı anlamamış gibi, "*Wie bitte?*" "*Wie heißen Sie?*"; "*Wie bitte, wie ist Ihr Name?*" sorusunu yönelterek, öğrencinin söylediğini yinelemesi sağlanmalıdır. Böylece, duyulan herhangi bir şey anlaşılmadığında, nasıl tepki verileceği de vurgulanmış olur.

Yukarıdaki yapılar yeterince yinelenildikten sonra, öğretmenin bu kez de, bir öğrenciye "*Wer sind Sie?*" sorusunu yönelterek, öğrenciden kendini tanıtmasını istemesi. "*Ich bin...*"; "*Mein Name ist...*" yanıt kalıpları, soru kalıbıyla birlikte tahtaya yazılmalıdır. Burada da, soru "*Wie bitte, wie heißen Sie?*" biçiminde tekrarlanır. Öğrencilerden, yanlarındaki arkadaşlarıyla, tanışma, ad sorma diyaloglarını canlandırmaları istenir. Doğru canlandırmalara "sehr schön - Dankeschön" vb. uygun pekiştireçlerin verilmesi. Yeterince tekrar yapıldıktan sonra, sınıftan bir öğrenciye, yanındaki arkadaşı gösterilerek, "*Wer ist das?*" sorusu yöneltir. "*Das ist...*"

Yukarıdaki tüm kısa tanışma diyaloglarının, kasetçalardan ikişer kez öğrencilere dinletilmesi. Tüm kısa diyaloglar boyunca, öğrenciye her yeni soru yöneltiştir, soru aynı zamanda tahtaya da yazılmalıdır. Öğretmen, seslendirme hatalarını düzeltmeli, sözcüklerin doğru söylenmesine özen göstermelidir.

Öğretmenin, bu girişten sonra, sınıfa yeni giriyormuş gibi, "*Guten Tag, ich bin Ömer Barutçu. 'Ich bin der Lehrer'*" biçiminde kendini tanıtmayı ve sınıf listesinden bir öğrencinin adını okuyarak, "*Wer ist Alpay Çakmak?*" sorusunu

sınıfa yöneltmesi. "*Ich bin Ömer.*" yapısının, "*Ich heiße Ömer.*" tümcesiyle desteklenerek, daha kolay anlaşılmasının sağlanması. "*Wer ist...?*" soru kalıbı ve "*Das bin ich.*" yanıtı tahtaya yazılmalıdır. Soru, ayrıca, "*Wer sind Sie?*" biçiminde de, doğrudan bir öğrenciye yöneltilmeli ve öğrencinin kendini tanıtmayı sağlandıktan sonra, ("*Bitte, fragen Sie weiter!*" komutuyla) bu kez aynı soruyu bir arkadaşına sorması istenmelidir.

"*Wer ist das? - Wer sind Sie?*" soru tümceleri yeterli sayıda öğrenciye yöneltildikten ve öğrencilerin de birbirlerine yöneltmesi sağlandıktan sonra, bu kez de aynı sorunun, fiille soru tümcesi oluşturularak, bir öğrenciye yöneltilmesi: "*Entschuldigung, sind Sie Herr Volkan Özgündoğdu?*" Yanıtın, olumlu ise, "*Ja, das bin ich.*"; olumsuz ise "*Nein, ich heiße*" biçiminde olmasının sağlanması.

Öğretmenin, dersin başındaki tanıtımı yineleyerek, "*Ich heiße Ömer ...Ich komme aus Hatay*" biçiminde geliştirmesi ve bir öğrenciye "*Und Sie? Woher kommen Sie?*" sorusunu yöneltmesi. Soru ve yanıt kalıbının tahtaya yazılması. Kendini tanıtmaya ve gelinen yeri sorma diyalogunun, kasetçalardan dinlendikten sonra, öğrenciler tarafından canlandırılmalarının sağlanması. Yeterince tekrardan sonra, öğretmenin bir öğrenciye, "*Entschuldigung, sind Sie Herr/Frau Çakmak?*" sorusunu yöneltmesi. "*Ja, das bin ich/Nein, mein Name ist...*" yanıtını aldıktan sonra, bu kez de "*Kommen Sie aus İstanbul?*" sorusunu sorması. Soru ve yanıt kalıplarının tahtaya yazılması.

□ *Entschuldigung, kommen Sie aus Istanbul?*
* *Ja, ich komme aus Istanbul.*
Nein, ich komme aus Ankara.

Aynı kalıbın, "*Sind Sie aus Istanbul?*" biçiminde yöneltilmesi ve "*Ja, ich bin aus Istanbul*", "*Nein, ich bin aus Mersin*" soru ve yanıtlarının da tahtaya yazılması. Diyalogların kasetçalardan dinlenmesinin sağlanması.

ARA ÖZET:

Öğretmenin, "Kendinizi tanıtmanın, karşınızdakinin adını ve geldiği yeri sormanın birden fazla yolu olduğunu; unutmayın" demesi.

ARA GEÇİŞ:

Öğretmenin, büyük bir kartona yapıştırdığı, herkesçe tanınan kişilere ait kolajı sınıfa göstermesi, resimlerin öğrenciler tarafından algılanmasının sağlanması.

ETKİNLİKLER:

Öğretmenin bir öğrenciye, "*Wer ist das?*" sorusunu yöneltmesi ve "*Das ist ..*" yanıtının alınması. Soru ve yanıt kalıbının tahtaya yazılması. Diğer resimler içinde aynı soru biçiminin, değişik öğrencilere yinelenmesinden sonra, öğretmenin, bir resmi göstererek, "*Woher kommt er/sie?*" sorusunu yöneltmesi. "*Sie/Er kommt aus ...*" yanıtının alınması ve tahtaya yazılması. Aynı soruların bu kez sınıftaki öğrencilere yöneltilmesi. Bir öğrenciye, yanındaki arkadaşı gösterilerek, "*Kommt er/sie aus.?*" sorusunun sorulması. "*Ja, er kommt aus./ Nein, er kommt aus..*" yanıtlarının alınması. Doğru yanıtların ve seslendirmelerin pekiştirilmesi, yanlışların anında düzeltilmesinin sağlanması.

ARA GEÇİŞ:

Öğretmenin, öğrencilere "Sözcükleri doğru seslendirmek, doğru ve anlaşılır konuşmanın temel kurallarından biridir. Bunun yolu da alfabeyi oluşturan harflerin ve söyleniş kurallarının bilinmesidir. Şimdi size, Alman alfabesini oluşturan harfleri ve okunuşlarını göstereceğim. Dikkatle izleyiniz. Sonra da aynı şeyi sizlerden isteyeceğim" demesi.

ETKİNLİKLER:

Öğretmenin, alfabeyi oluşturan harfleri tek tek söyleyerek tahtaya yazması, sonra bir kez daha okuması ve ardından bir öğrenciden, kendi söylediğini tekrar etmesini istemesi. Yeterince tekrardan sonra, öğrencilerden okumalarını istemesi. Kasetçalardan ilgili bölümün dinlenmesi ve tüm alfabe ezberlenen kadar işleme devam edilmesi. Yeterince tekrardan sonra, tahtanın silinmesi ve öğrencilerden teker teker okumalarının istenmesi. Doğru söyleyenlere pekiştireç verilmesi, eksiklerin düzeltilmesi.

Öğretmenin bir öğrenciye, "*Entschuldigung, wie heißen Sie?*" sorusunu sorması, yanıtı anlamamış görünerek, "*Wie bitte, wie heißen Sie?*" sorusunu yinelemesi, yanıtı yine anlamayıp, adı oluşturan harfleri tek tek söylemesini istemesi..

o Entschuldigung, wie heißen Sie?

** Ich heiße Pinar.*

o Wie bitte, wie ist Ihr Name?

** Mein Name ist Pinar.*

o Ich verstehe Sie nicht. Bitte buchstabieren Sie!

** P - I - N - A - R.*

Öğretmenin aynı diyalogu birkaç öğrenciyle daha yapması, sonra da zincirleme biçimde öğrencilere yaptırmayı ve bu biçimde, alfabeyi oluşturan harflerin ve söylenişlerinin pekiştirilmesi.

D. KAPANIŞ BÖLÜMÜ:

SON ÖZET

Günlük iletişime başlamanın önemi bir kez daha vurgulanarak ders tanmamlanır.

E. DEĞERLENDİRME:

I. Welche Antwort paßt? 1. Wie heißen Sie a. Nein, er heißt Becker. b. Nein, Becker. c. Ja, er heißt Wagner. 2. Woher kommt sie? a. Sie kommt aus Zürich. b. Er kommt aus Spanien. c. Sie sind aus Istanbul 3. Wie heißen Sie? a. Sie heißt Julia. b. Luisa und Yasmin. c. Nein, sie heißen Ilke und Silke.	III. Bitte ergänzen Sie! (Boşlukları Doldurunuz!) 8. o Guten Tag, Mein Name _____ Becker. # Guten Tag, ich _____ Wagner. 9. # Entschuldigung, sind Sie Herr Hoffmann? o Nein, mein Name _____ Meier. # Wie bitte? Wie heiß _____ Sie? 10. o Wie heiß _____ Ihr Deutschlehrer? # Er heiß _____ Ömer. 11. o _____ sind Sie? # Erika Klug. 12. o _____ Sie Herr Çakmak? # Ja, das _____ ich. 13. o Entschuldigung, _____ das Herr Hopke? # Nein, das _____ Markus Heinemann. Er komm _____ aus Dutschland? o Komm _____ er aus München? # Nein, er _____ aus Berlin. o Und woher komm _____ Sie? # Ich komm _____ aus Istanbul.
III. Fragen Sie! 4. _____ sind Sie? Marcus Ross. 5. _____ kommen Sie? Aus Bonn 6. _____ das Jürgen? Nein. 7. _____ ist das? Das ist Mona.	IV. Was können Sie auch sagen? 14. Wer ist aus Köln? a. Wer kommt aus Köln b. Kommt er aus Köln? c. Woher kommt er?