

**TÜRKİYE'DE ULUSAL MESLEK STANDARTLARI
VE MESLEKİ BELGELENDİRME SİSTEMİ
(TURİZM SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ)**

74045

İrfan MISIRLI

Hacettepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

**T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**

Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin
Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi, Denetimi,
Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı için öngördüğü

DOKTORA TEZİ
olarak hazırlanmıştır.

T 74045

**T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**

Ankara
Aralık, 1998

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Bu çalışma, Jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi, Denetimi, Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı'nda DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan
Prof. Dr. A.Sudi BÜLBÜL (Danışman)

Üye
Prof. Dr. Meral TEKİN

Üye
Prof. Dr. Yüksel KAVAK

Üye
Doç. Dr. Şule ERÇETİN

Üye
Yrd. Doç. Dr. Yusuf BADAVAN

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

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

.....
Prof. Dr. İbrahim TANYERİ
Enstitü Müdürü

Efe ve Cansın'a



ÖZET

Bu araştırmada, Türkiye’de meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemiyle ilgili olarak beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki bölüm yöneticilerinin görüşlerinin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Araştırmanın evreni Turizm Bakanlığı’ndan İşletme Belgesi almış 103 beş yıldızlı otelde görev yapan 412 orta kademe yöneticisidir. Örneklem ise random yoluyla seçilen 52 otel ve 208 ara kademe yöneticisidir. Araştırmacı tarafından geliştirilen ve iki bölümden oluşan bir anket formu veri toplama aracı olarak kullanılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulgular aşağıdadır.

1.İşgörenlerin yarısından fazlasının herhangi bir mesleki belgesi bulunmamaktadır. Yöneticiler bonservis, okul diplomaları ve kurs bitirme belgelerini mesleki belge olarak algılamaktadırlar.

2. İşgören sağlanmasında sıkıntı çekilen meslekler; yiyecek ve içecek servisi bölümünde, barmen, komi, garson ve şef garson, kathizmetleri bölümünde, kat şefi, kuru temizlemeci, meydancı ve oda görevlisi, önbüro bölümünde, resepsiyonist, santral memuru, rezervasyon memuru ve önkasiyer, mutfakta, pastacı, bulaşıkçı, ekmekçi ve kasaptır.

3. Mesleki belgelendirme sisteminin yapısını oluşturan devlet, işçi, işveren üçlü yapısının sağlanması gerektiği fikri benimsenmekte, ancak

üçlü yapıyı oluşturacak kurumların hangileri olduğu konusunda görüşleri bulunmamaktadır.

4. Mesleki Belgelendirme sınavlarının hangi kurumlar tarafından yapılacağı ve belgelerin verileceği konusunda Turizm Bakanlığı en fazla tercih edilen kurum olarak gözlenmektedir. Turizm Bakanlığı'nı sırasıyla üniversiteler, ve devlet - işçi - işveren kesimlerinin oluşturduğu yeni bir kurum izlemektedir.

5. Mesleki ünvanların otelden otele farklılık gösterdiği, çoğunda yabancı dilde mesleki ünvanların kullanıldığı ve yabancı dildeki ünvanların da kendi içerisinde tutarsızlık gösterdikleri saptanmıştır.

6. Türkiye'de mesleki belgelendirmenin, işgörenlere, devlete ve işverenlere sağlayacağı yararlar konusunda fikir birliği içerisindeyler.

7. Yöneticilerin, mesleki sınavlarda gözlemci görevi yapma arzuları sınırlıdır. Astlarının bu sınavlara girmelerini, başarısız olanların ilave eğitimle yetiştirilmelerini istemekte ve sınavların teorik ve pratik yöntemlerle yapılmasını önermektedirler. Yöneticiler mesleki yeterlilik belgesi olmayan kişilere yöneticilik verilmemesi konusunda aynı görüştedirler.

SUMMARY

The purpose of this study was to investigate the opinions of middle level managers in the hotels, on occupational standards and certification system in Turkey. The population of the research consists of 412 middle level managers employed in number of 103 five star hotels which have approved by Ministry of Tourism. The random sample of the research consists of 52 hotel, and 208 middle level managers. A questionnaire which was developed by the researcher was used for collecting data.

The results obtained from the data are as follows:

1. More than half of the employee does not have any occupational competency certificates. Department managers could not apprehend the differences between occupational competency certificates and diplomas, testimonials, school diplomas, course certificates.

2. The occupations which are hard to recruit are as follows; bar tender, assistant waiter, waiter, chief waiter, floor supervisor, dry cleaner, houseman, maid, receptionist, switchboard operator, reservation clerk cashier, patissier, steward, baker and butcher.

3. The establishment of tripartite structure composed of government, employee and employer is mostly mentioned. However, there is not any opinion on the institutions, which should form the tripartite structure.

4. As a mostly preferred institution for conducting skill tests and distributing certificates are respectively Ministry of Tourism, universities, a new institution composed of government-employee-employer.

5. It is examined that the titles vary according to the hotels. Foreign titles are used in the majority of the hotels although it is observed that there is inconstancy in those titles as well.

6. All the managers are agree on the need and benefits of occupational standards and certification system.

7. The managers desires to work as observers during the skill assessments are limited. They prefer juniors to attend the tests and suggested that the employees who fail should have additional training. The application of both practical and theoretical tests is preferred. They agree on not awarding the “manager” title to those who do not have occupational competency certificate.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	ii
SUMMARY.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	vi
ÇİZELGELER.....	x
ÖNSÖZ.....	xviii

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1. Problem Durumu.....	1
1.1.1. Standart Kavramı.....	1
1.1.1.1. Standartlaşmanın Tarihçesi.....	1
1.1.1.2. Standart Çeşitleri.....	2
1.1.1.3. Yapı Özelliklerine Göre Standartlar.....	3
1.1.1.4. Uygulama Alanına Göre Standartlar.....	4
1.1.1.5. Uygulama Şekillerine Göre Standartlar	5
1.1.1.6. Meslek Standartları.....	5
1.1.2. Uluslararası Meslek Sınıflandırma Sistemi ISCO-88..	8
1.1.2.1. Mesleklerin Seviyeleri.....	10
1.1.3. Mesleki Belgelendirme (Sertifikasyon).....	11
1.1.3.1 Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planında Meslek Standartları ve Belgelendirme.....	12

	Sayfa
1.1.4. Japonya’da Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemi.....	13
1.1.5. Federal Almanya’da Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi	26
1.1.6. Amerika Birleşik Devletleri’nde Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi.....	41
1.1.7. İngiltere’de Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi.....	54
1.1.8. Turizm ve Otelcilik Sektörü.....	79
1.1.9. Turizm Sektörü ve Mesleki Belgelendirme.....	62
1.2. Problem Cümlesi	68
1.3. Alt Problemler	69
1.4. Sınırlılıklar	70
1.5. Tanımlar	70
1.6. Araştırmanın Önemi	73

BÖLÜM II

YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Modeli	76
2.2. Evren	76
2.3. Örneklem	77
2.4. Veri Toplama Aracı	77

	Sayfa
2.5. Verilerin Toplanması	79
2.6. Verilerin İstatiksel Analizi	80

BÖLÜM III

BULGULAR VE YORUM

3.1. Yiyecek ve İçecek Müdürlerinin Görüşlerine İlişkin Bulgular..	84
3.1.1. Yiyecek ve İçecek Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri olup Olmadıklarına İlişkin Bulgular.....	84
3.2. Kat Hizmetleri Müdürlerinin Görüşlerine İlişkin Bulgular..	101
3.2.1. Kat Hizmetleri Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri olup Olmadıklarına İlişkin Bulgular.....	101
3.3. Önbüro Müdürlerinin Görüşlerine İlişkin Bulgular.....	119
3.3.1. Önbüro Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri olup Olmadıklarına İlişkin Bulgular.....	119
3.4. Mutfak Şeflerinin Görüşlerine İlişkin Bulgular.....	135
3.4.1. Mutfak Şeflerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri olup Olmadıklarına İlişkin Bulgular.....	135

	Sayfa
3.5. Yiyecek-İçecek Müdürleri, Kat Hizmetleri Müdürleri, Önbüro Müdürleri ve Mutfak Şeflerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Bulgular.....	152

BÖLÜM IV

SONUÇ ve ÖNERİLER

4.1. Sonuçlar	154
4.2. Öneriler.....	163
4.2.1. Uygulamacılar İçin Öneriler.....	163
4.2.2. Araştırmacılar İçin Öneriler.....	163
KAYNAKÇA	170
EKLER	179

ÇİZELGELER LİSTESİ

ÇİZELGE	Sayfa
3.1.1 Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olup Olmadıklarına İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	84
3.1.2 Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Mesleki Belge Türlerine İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	85
3.1.3 Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Bölümlerinde Eleman Sağlamada En Çok Sıkıntı Çektikleri Mesleklere İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	86
3.1.4 Personelin Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Katılmalarını İsteyip, İstemediklerine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%).....	87
3.1.5 Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Başarısız Olan Personelin Frekans ve Yüzdeleri.....	88
3.1.6 Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Görev Almak İsteyip, İstemediklerine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	89
3.1.7 Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Ayrılacak Zamana İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	89
3.1.8 Mesleki Değerlendirme Sınavlarının Yapılma Yöntemine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%) ..	90
3.1.9 Meslek Standartlarını Belirleme Yöntemine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	91
3.1.10 Meslek Standartlarının Hangi kurumların Katılımı İle Geliştirilebileceğine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%).....	92

ÇİZELGE**Sayfa**

3.1.11	Mesleki Sınavların Hangi Kurumlar Tarafından Yapılması ve Belgelerin Verilmesi Gerektiğine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%).....	94
3.1.12	Devlet, İşçi ve İşveren Kesimlerinin Katılımıyla Oluşturulacak Yeni Bir Kurumda Üçlü Yapının Hangi Kurumlardan Oluşacağına İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri	95
3.1.13	Türkiye’de Mesleki Belgelendirme Sistemine Gerek Olup Olmadığına İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	96
3.1.14	Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%), Aritmetik Ortalamalar(x) ve Standart Sapmalar (ss)	97
3.1.15	Yiyecek-İçecek Müdürlerinin 5. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%)	98
3.1.16	Yiyecek-İçecek Müdürlerinin 4. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%)	99
3.1.17	Yiyecek-İçecek Müdürlerinin 3. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%)	99
3.1.18	Yiyecek-İçecek Müdürlerinin 2. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%)	100
3.1.19	Yiyecek-İçecek Müdürlerinin 1. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%).....	100
3.2.1	Kat Hizmetleri Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olup Olmadıklarına İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%).....	101

ÇİZELGE**Sayfa**

3.2.2	Kat Hizmetleri Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Mesleki Belge Türlerine İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	102
3.2.3	Kat Hizmetleri Müdürlerinin Bölümlerinde Eleman Sağlamada En Çok Sıkıntı Çektikleri Mesleklere İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	103
3.2.4	Personelin Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Katılmalarını İsteyip, İstemediklerine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%).....	104
3.2.5	Mesleki Değerlendirme Sınavlarda Başarısız Olan Personelin Durumu İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%).....	104
3.2.6	Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Görev Almak İsteyip, İstemediklerine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	105
3.2.7	Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Gözlemci Olarak Ayrılabilir Zaman İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	105
3.2.8	Mesleki Değerlendirme Sınavlarının Yapılma Yöntemine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%) ...	106
3.2.9	Meslek Standartlarını Belirleme Yöntemine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	107
3.2.10	Meslek Standartlarının Hangi kurumların katılımı ile Geliştirilebileceğine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%).....	108
3.2.11	Mesleki Sınavların Hangi Kurumlar Tarafından Yapılması ve Belgelerin Verilmesi gerektiğine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	110

ÇİZELGE**Sayfa**

3.2.12	Devlet, İşçi ve İşveren Kesimlerinin Katılımıyla Oluşturulacak Yeni Bir Kurumda Üçlü Yapının Hangi Kurumlardan Oluşacağına İlişkin İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri	111
3.2.13	Türkiyede Mesleki Belgelendirme Sistemine Gerek Olup Olmadığına İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	112
3.2.14	Kat Hizmetleri Müdürlerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%), Aritmetik Ortalamalar (x) ve Standart Sapmalar (ss)	113
3.2.15	Kat Hizmetleri Müdürlerinin 5. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeleri)	115
3.2.16	Kat Hizmetleri Müdürlerinin 4. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeleri (%)	115
3.2.17	Kat Hizmetleri Müdürlerinin 3. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeleri (%)	116
3.2.18	Kat Hizmetleri Müdürlerinin 2. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeleri (%)	117
3.2.19	Kat Hizmetleri Müdürlerinin 1 Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeleri (%)	118
3.3.1	Ön Büro Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olup Olmadıklarına İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	119
3.3.2	Önbüro Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Mesleki Belge Türlerine İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%) ...	120
3.3.3	Önbüro Müdürlerinin Bölümlerinde Eleman Sağlamada En Çok Sıkıntı Çektikleri Mesleklere İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	120

ÇİZELGE**Sayfa**

3.3.4	Personelin Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Katılmalarını İsteyip, İstemediklerine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%).....	121
3.3.5	Mesleki Değerlendirme Sınavlarda Başarısız Olan Personelin Durumu İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	122
3.3.6	Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Görev Almak İsteyip, İstemediklerine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	122
3.3.7	Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Gözlemci Olarak Ayrılabilir Zamana İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	123
3.3.8	Mesleki Değerlendirme Sınavlarının Yapılma Yöntemine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	124
3.3.9	Meslek Standartlarını Belirleme Yöntemine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	125
3.3.10	Meslek Standartlarının Hangi kurumların katılımı ile Geliştirilebileceğine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	126
3.3.11	Mesleki Sınavların Hangi Kurumlar Tarafından Yapılması ve Belgelerin Verilmesi Gerektiğine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	127
3.3.12	Devlet, İşçi ve İşveren Kesimlerinin Katılımıyla Oluşturulacak Yeni Bir Kurumda Üçlü Yapının Hangi Kurumlardan Oluşacağına İlişkin İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) veYüzdeleri	128
3.3.13	Türkiyede Mesleki Belgelendirme Sistemine Gerek Olup Omadığına İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	129

ÇİZELGE	Sayfa
3.3.14 Önbüro Müdürlerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdelere (%), Aritmetik Ortalamalar(x) ve Standart Sapmalar (ss)	129
3.3.15 Önbüro Müdürlerinin 5. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdelere (%)	131
3.3.16 Önbüro Müdürlerinin 4. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdelere (%).....	132
3.3.17 Önbüro Müdürlerinin 3. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdelere (%)	133
3.3.18 Önbüro Müdürlerinin 2. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdelere (%)	134
3.3.19 Önbüro Müdürlerinin 1 Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdelere (%)	134
3.4.1 Mutfak Şeflerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olup Olmadıklarına İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	135
3.4.2 Mutfak Şeflerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Mesleki Belge Türlerine İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	136
3.4.3 Mutfak Şeflerinin Bölümlerinde Eleman Sağlamada En Çok Sıkıntı Çektikleri Mesleklere İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri	137
3.4.4 Personelin Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Katılmalarını İsteyip, İstemediklerine İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	138
3.4.5 Mesleki Değerlendirme Sınavlarda Başarısız Olan Personelin Durumuna İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	138

ÇİZELGE**Sayfa**

3.4.6	Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Görev Almak İsteyip, İstemediklerine İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	139
3.4.7	Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Gözlemci Olarak Ayrılabilir Zamana İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	139
3.4.8	Mesleki Değerlendirme Sınavlarının Yapılma Yöntemine İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	140
3.4.9	Meslek Standartlarını Belirleme Yöntemine İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	141
3.4.10	Meslek Standartlarının Hangi Kurumların Katılımı İle Geliştirilebileceğine İlişkin Mutfak Şeflerinin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	142
3.4.11	Mesleki Sınavların Hangi Kurumlar Tarafından Yapılması ve Belgelerin Verilmesi Gerektiğine İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	143
3.4.12	Devlet, İşçi ve İşveren Kesimlerinin Katılımıyla Oluşturulacak Yeni Bir Kurumda Üçlü Yapının Hangi Kurumlardan Oluşacağına İlişkin İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)	144
3.4.13	Türkiyede Mesleki Belgelendirme Sistemine Gerek Olup Olmadığına İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%).....	145
3.4.14	Mutfak Şeflerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%), Aritmetik Ortalamalar (x) ve Standart Sapmalar (ss).....	146

ÇİZELGE**Sayfa**

3.4.15	Mutfak Şeflerinin 5. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%)	147
3.4.16	Mutfak Şeflerinin 4. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%)	147
3.4.17	Mutfak Şeflerinin 3. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%)	148
3.4.18	Mutfak Şeflerinin 2. Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%)	150
3.4.19	Mutfak Şeflerinin 1 Seviyedeki Mesleklere Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%)	151
3.5.1	Yiyecek-İçecek Müdürleri, Kat Hizmetleri Müdürleri, Önbüro Müdürleri ve Mutfak Şeflerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemi İle İlgili Görüşlerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları	152

ÖNSÖZ

Bir ülkenin mesleki eğitim sistemi o ülkenin ekonomisinin rekabet gücünü belirleyen önemli bir faktördür. Eğitimle işyaşamı arasındaki uçurumun kapatılması amacıyla “nasıl bir eğitim?” sorusu sürekli gündemde bulunmakta, bu uğurda büyük kaynaklar ayrılmakta ve çabalar gösterilmektedir. Türkiye'nin mesleki eğitim sisteminin meslek standartları ve belgelendirme açılarından gelecekteki olası gelişmeleri göstermesi açısından bu iki kavram arasındaki ilişkilerin öneminin belirlenmesi büyük önem taşımaktadır.

Farklı ülkelerin mesleki eğitim sistemleri ve buna bağlı olarak geliştirdikleri mesleki değerlendirme ve belgelendirme sistemleri üzerine yapılan bu çalışma alanda gereksinim duyulan bilgilerin sağlanmasına yönelik olarak mevcut durumun irdelenmesi, diğer ülkelerdeki sistemlerin karşılaştırılmasıyla bu konuda yapılacak çalışmalara katkı sağlayabileceği varsayımıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın gerek konusunun tespit edilmesi, gerekse çalışmanın gerçekleştirilmesi sürecinde görüş ve önerileriyle biçimlenmesini sağlayan danışman hocam Prof. Dr. A. Sudi BÜLBÜL'e teşekkür ederim.

Çalışmalarım sırasında manevi desteklerini esirgemeyen hocalarım Prof. Dr. Aytaç AÇIKALIN ve Prof. Dr. Veysel SÖNMEZ'e teşekkür borçluyum.

Araştırma konusunu belirlediğim 1995 yılından başlayarak bu güne kadar tüm bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşan başta ATHB direktörü Aişe AKPINAR ve direktör yardımcısı Dilek ÖZDEMİR, değerli çalışma arkadaşlarım Firuzan BİLSEL, Tomris ÇAVDAR, Michael WIECHERT, Masoud FARZINI, Safir SÜMER, Selma DURMAZ, Berlin WIDDOWS ve Bahar SONTAŞ'a içten teşekkür ve saygılarımı sunuyorum.

Verilerin istatistiksel analizinin yapılmasını sağlayan G.Ü. Teknik Eğitim Fakültesi, Eğitim Bölümü Arş. Görevlileri Yavuz ERİŞEN ve Nadir ÇELİKÖZ'e teşekkürlerimi sunarım.

Doktora öğrenimim süresince her türlü desteği vererek elverişli bir çalışma ortamı sağlayan sevgili eşim Seher'e, oğullarım Efe ve Cansın'a sonsuz minnet ve sevgi borçluyum.

Ankara, Aralık 1998

İrfan MISIRLI

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde, standart kavramı, meslek standardı, bazı ülkelerdeki meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemleri alanyazına dayalı olarak “Problem Durumu” başlığı altında verilmiştir. Daha sonra problem cümlesi, alt problemler, sayıtlar, sınırlılıklar, tanımlar ve araştırmanın önemi üzerinde durulmuştur.

1.1. Problem Durumu

1.1.1. Standart Kavramı

Standart Türkçeye İngiliz dilinden geçen bir kelimedir ve belli bir tipe göre yapılmış ya da ayrılmış, belirli ölçülere uygun, yasaya, kullanıma uygun olan, örnek ya da temel alınabilen, tek biçim anlamlarına gelmektedir (TDK, 1983:1084). Fransızcadaki karşılığı ise “Norme’dir”. Türkçede de zaman zaman standart kelimesine eş anlam olarak “norm” kelimesi de kullanılmaktadır. Standartlaştırma ise, standartlaştırma eylemi, “birörneklik” anlamına gelen yöntem ve kuralların tümünü kapsayan bir kavramdır. Ölçütleri önceden tespit edilmiş, tanımlamaları yapılmış, ölçü ve tanımlamalara uygunluk seviyeleri ve şekillerinin sınanacağı hangi yöntem ve kurallara göre sınacağı belirlenmiş her iş bir standart konusu olarak ele alınabilmektedir. Standart “birörneklik” kavramı yapılda, anlayışta, sınamada ve denemede birlik anlamına da gelmektedir. Uluslararası Standartlaştırma Örgütünün tanımına göre standartlaştırma “belirli bir faaliyetin, o faaliyetle ilgili bulunan ve özellikle ekonominin

yararına olarak yapılabilmesi için tüm tarafların katkı ve işbirlikleri ile belirli kurallar koyma ve bu kuralları uygulama işlemi” olarak tanımlanmaktadır (TSE, 1983:7).

1.1.1.1. Standartlaşmanın Tarihçesi

Standartlaştırmanın tarihçesi insanlık tarihiyle başlamakta olduğu, insanoğlunun karmaşadan uzaklaşma, düzen yaratma içgüdülerinden kaynaklandığı görüşü ileri sürülmektedir. Örneğin iletişimi sağlamada kullandığı dil insanlar arasındaki standart seslere standart anlamlar yüklenmesi, mesafe tayinlerinde kullanılacak ölçü birimlerinin ortak bir anlaşmayla kararlaştırılması, ağırlık ölçme yöntemleri, ürettikleri çeşitli el aletlerinin benzer malzeme ve tipte üretilmesi standartlaşmaya verilen örneklerdendir.

Modern anlamda standart çalışmaları 20. Yüzyılda başlamıştır. Ulaştırma ve iletişim araçlarının gelişmesi ekonomi için yeni pazarların açılmasına neden olmuş, esnaf teşkilatların kontrolünde bulunan üretim süreçlerinde aksaklıklar görülmeye başlanmıştır. Esnaf teşkilatları olarak tanımlanabilen loncalar üretim alanında çalışanların yaptıkları çalışmaları düzenlemekte ve denetlemekteydiler. Üretilen her ürünün belirlenen örneğine uygun olarak üretilmesi sayesinde sanatkarların hatalı ürün üretmeleri önlenmiş ve halkın kandırılması önlenmeye çalışılmıştır. Bu kurumların temel amacı yapılan işlerin hilesiz olarak yapılmasını sağlamaktır. Bu amaçla kurulan denetim mekanizmaları yüz yıllar boyunca işlevlerini sürdürmüş, meslek yaşamını düzene koymuş ve mesleki örgütlenmeyi canlı tutmuştur.

1.1.1.2. Standart Çeşitleri

Standartta kavuşturulacak binlerce madde, ürün, yöntem ve hizmet çeşitleri bulunmakta; bunların tümünde veya bir bölümünde ortaklaşa kullanılabilecek, yararlanılabilecek esasların belirlenmesi gerekmektedir. Temel standartlar adı verilen bu esaslara, birimler, semboller, terimler, standart sayılar örnek olarak verilebilir.

Standartları üç ana başlık altında ele almak mümkündür (TSE,1983:7).

1.1.1.3. Yapı Özelliklerine Göre Standartlar

1. Madde Standartları

Doğal halleriyle birörnek oluşturan standartlardır. Örneğin, maden cevheri, tahıl, meyve, sebze vb.

2. Ürün Standartları

Yarı mamül ya da son ürün şeklinde kullanıma sunulan her türlü sanayi ve tarım ürünlerini bir örnek yapan standartlardır.

3. Yöntem Standartları

Herhangi bir hizmetin hangi araç gereçler kullanılarak ve nasıl yapılacağını belirleyen standartlardır.

4. Hizmet Standartları

Üretim ortamından başlayarak kaliteli ürün üretme, tanıtmaya, satış ve satış sonrası hizmetler, müşteri şikayet ve önerilerinin değerlendirilmesi ve bunlardan alınacak sonuçlara göre ürünün daha kaliteli üretilmesi süreci olarak tanımlanan hizmet kavramının birörnekliliği olarak tanımlanan

hizmet standartları, çeşitli ihtiyaçların, nasıl nerede ve ne şekilde karşılanabileceklerini ve tüketileceklerini gösteren standartlardır.

5. Meslek Standartları

Belirlenmiş bir işi tam olarak yapabilmek için gereken bilgi ve becerilerle ilgili asgari nitelikleri tanımlayan standartlardır. Meslek standartları ile ilgili bilgiler ilerideki kısımlarda detaylı olarak verilmektedir.

1.1.1.4. Uygulama Alanına Göre Standartlar

1. İşletme Standartları

İşyerlerinin belirli gereksinimleri için düzenlemiş oldukları standartlardır.

2. Endüstriyel Standartlar

Benzer ürün üreten sanayi kuruluşlarının ürünlerine uygulanan standartlardır.

3. Ulusal Standartlar

Ulusal sınırlar içerisinde geçerli ve yasal kuruluşlar tarafından belirlenmiş standartlardır.

4. Bölgesel Standartlar

Sınırları ortak olan birden fazla ülkenin, birlikte belirledikleri ve uyguladıkları standartlardır.

5. Uluslararası Standartlar

Uluslararası kuruluşların çalışmaları sonucunda üretici ve tüketici ülkelerin oluşturdukları ve dünya piyasalarında geçerliliği bulunan standartlardır.

1.1.1.5. Uygulama Şekillerine Göre Standartlar

1. Zorunlu Standartlar

Uyulması kanun gereği olan madde, ürün, yarı mamüllerin sahip olmaları gereken özellikleri ve şartları belirleyen standartlardır. Örneğin halk sağlığını ve güvenliğini ilgilendiren mal ve hizmetlerle ilgili standartlar bu gruba girmektedir.

2. İsteğe Bağlı Olan Standartlar

Ulusal standart belirleme kuruluşları tarafından belirlenen ancak uygulanmaları ilgililerin isteğine bırakılan standartlardır.

1.1.1.6. Meslek Standartları

Bir meslek standardı, belli bir işi tam olarak yapabilmek için gerekli asgari vasıfları tanımlamaktadır. (M.E.B. Çıraklık ve Mesleki - Teknik Eğitim Konseyi, 1990:1).

Diğer bir tanıma göre, meslek standardı, herhangi bir meslek için gerekli olan hem zihinsel hem de psikomotor becerileri içeren, mesleki gereksinimleri belirleyen, ulusal test ve belgelendirme sistemi için geçerli ölçütler oluşturan ve mesleki tanımlar ve kodlar açısından uluslararası standartlar ile uyumunu sağlama işlemleridir (Plumbridge,1990:3).

Ulusal düzeyde geçerli bir meslek standardının tüm ülke sathında genel kabul görmesi, ancak ilgili tüm tarafların onayladığı ve üçlü yapı olarak adlandırılan “Devlet, İşçi ve İşveren” kesimlerinin işbirliği ve uzlaşmasıyla hazırlanmış olmasına bağlıdır. İlgili tarafların tüm kesimlerin karşılıklı uzlaşmayla hazırlanan meslek standartlarının ilgili tarafların

temsil ettikleri toplum kesimleri için de büyük faydalar sağlamaktadır. Meslek standartlarının sağladığı faydalar;

İşverenler için:

- İşgörenin verimliliğini ve performansını artırmaktadır.
- İşgören bulma, seçme ve eğitim maliyetlerini azaltmaktadır.
- Uzun vadeli işgücü sürekliliğini ve elde tutulmasını sağlamaktadır.
- Kolay ulaşılabilir ve uygulamaya elverişli öğretim bilgi ve malzemelerini sağlamaktadır.
- İşverenin, işgören performansındaki beklentilerini ortaya koymaktadır.
- İşgörenin çalıştığı alandaki yükselme olanaklarını gözönüne sermektedir.
- İşgörenin becerilerini sürekli olarak artırması konusunda motive etmektedir.

İşgörenler için:

- Çalıştığı alandaki olası başarıların, neler olduğunu anlamasını sağlar.
- Bilgi ve becerilerinin düzeyini sınamasına olanak verir.
- İşbaşındaki performansını belgeler.
- Başka işlerde de kullanabileceği becerileri geliştirir.
- Almış olduğu eğitim ve öğretimin yeterliliğini ve etkinliğini onaylar.
- Yaşam boyu öğrenme ve beceri geliştirmeyi kendisine hedef olarak benimsemesini sağlar.
- Çalıştığı kuruluşun ve iş arkadaşları grubunun verimli bir üyesi haline gelmesini sağlar.

Devlet (Eğitimciler) için:

- İşbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirler.
- Eğitim programlarıyla iş yaşamının talepleri arasındaki uyumu sağlar.

- Kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağlar.
- İstihdam edilebilir becerilerin tanımlanmasını sağlar.
- Mesleki eğitim ve diğer eğitim kurumlarının endüstri kuruluşları arasındaki işbirliğinin artışı sağlar.
- Çalışanların ve öğrencilerin gereksinimlerine tam olarak karşılık veren eğitim ve öğretim programlarını hazırlanmasını sağlar.

Meslek standartları, ilgili meslek seviyesinin gerektirdiği görevleri ve işlemleri yerine getiren nitelikli bireyin, o meslek ile ilgili sahip olduğu bilgi, beceri, tutum, davranış, mesleğin ünvan, tanım, kullandığı araç gereç ve malzemelerle ölçme ölçütlerini içeren ve ilgili taraflar tarafından onaylanmış belgelerdir.

Meslek Standartları, yöresel veya endüstri bazında meslek standartları, ulusal meslek standartları, uluslararası meslek standartları olarak gruplandırılabilir.

Ülkelerin uluslararası rekabette güçlerinin arttırabilmeleri için kendi ulusal meslek standardını geliştirmesi yönünde bir eğilim gözlemlenmektedir. Her ülkenin ulusal meslek standardı ülke ekonomisinin ilgili meslekte talep etmiş olduğu bilgi ve beceri normlarını göstermektedir. Ancak bu yolla uluslararası standartlarda belirlenen normların karşılaştırmaları sağlanabilmektedir.

Mesleki eğitim işgücü yetiştirmede ana kaynak durumunda bulunması nedeniyle çalışma hayatının temelini oluşturmaktadır. Mesleki eğitimle kalite ve standartlaşma ile işgücü piyasasının çalışanlardan beklediği mesleki yeterliliklere sahip nitelikli işgörenler yetiştirilmesi meslek standartlarını esas alan eğitim çabalarına bağlı olduğu (Sezgin,1994:26), bireylerin nitelikli işgörenler olarak çalışma yaşamına başlamaları, öğrenme ve öğretme sürecindeki mesleki yeterliliklerin

geliştirilmesine, ve bu yeterliliklerin meslek standartlarına uygunluğunun ölçülmesiyle ilişkili oldukları belirtilmektedir (Karaağaçlı, 1996:7).

1.1.2. Uluslararası Meslek Sınıflandırma Sistemi – ISCO - 88

(International Standards Classification of Occupation)

ISCO, Uluslararası Meslek Sınıflandırma çalışmaları 1921 yılında başlamasına rağmen, bu konudaki ilk olumlu adım 1949 yılında gerçekleştirilen 17. Uluslararası Çalışma İstatistikçileri Konferansında atılmış ve dokuz ana iş grubu belirlenmiştir. 1952 yılında Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) 1727 mesleği içeren, göç ve işe yerleştirme ile ilgili Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırma Kitapçığını yayınlamıştır. ISCO'nun birinci baskısı 1958, gözden geçirilmiş ikinci baskısı 1968, en son baskısı ise 1988 yılında yayınlanmıştır (ISCO-88, 1990:V).

ISCO - 88 , idari kayıtlar, nüfus sayımları ve diğer istatistiki anketler yöntemleriyle elde edilen mesleki bilgilerin toplanması ve sınıflanması için ILO tarafından geliştirilen bir sistemdir. 1968'de yayınlanan ISCO - 68'in yerine geçen meslek sınıflandırma kataloğudur. Bu sınıflama Uluslararası Çalışma İstatistikleri standartlarındandır. ISCO - 88 'in üç temel amacı bulunmaktadır. Ulusal mesleki verileri kullanılır hale getirmek, göç ve istihdam ile ilgili bilgiler için yararlı olabilecek uluslararası mesleki bilgileri sınıflamak ve gelişmekte olan veya ulusal meslek sınıflamasını güncelleştirmek isteyen ülkeler için bir model oluşturmaktadır.

Bu sınıflamada dört genel beceri düzeyi tanımlanmakta, beceri düzeylerini tanımlamak için ISCED (International Standard Classification of Education -Uluslararası Standart Eğitim Sınıflaması)'de yer alan eğitim ile ilgili katogori ve seviyelerin tanımları verilmektedir. Bu beceriler, çoğunlukla resmi olmayan eğitim ve deneyimler sonrası kazanılmaktadır. ISCO - 88 'in ana fikri olarak, bir işgörenin aynı meslekteki diğer bir işgörenden daha fazla veya nitelikli olup olmamasından daha çok, bir

mesleğin hizmet ve görevlerini yürütmek için gerekli olan beceriler üzerinde durulmaktadır.

ISCO - 88'in yapısı ile ISCO - 68'in yapısı aşağıdaki gibi karşılaştırılabilir:

ISCO - 68

Ana Grup	8
Alt Ana Grup	- (Yok)
Alt Grup	83
Birim Grup	284

ISCO - 88

Ana Grup	10
Alt Ana Grup	28
Alt Grup	116
Birim Grup	390

Yukarıdaki karşılaştırmada gösterildiği gibi ana gruplar daha homojen bir hale getirilmiş, daha önceki uluslararası meslek sınıflamalarının hepsi yığınlarının birinci ve ikinci seviyelerinde, grupların sayılarında gerçek bir sayısal boşluğa sahipken, ISCO-88'deki 28 alt ana grup yenilik oluşturmaktadır. ISCO-68 'deki 284 birim grup, ISCO-88 'de 390'a çıkarılmış ve bu grupların herbirine ait mesleklerin detaylı tanımları geliştirilmiştir.

ISCO – 88 Ana Meslek Grupları

Ana Grup

1. Kanun Yapıcılar, Üst Düzey Memurlar ve Yöneticiler
2. Profesyonel Meslekler
3. Teknisyenler ve Yardımcı Profesyonel Meslekler
4. Büro ve Müşteri Hizmetlerinde Çalışan Elemanlar
5. Hizmet ve Satış Elemanları
6. Nitelikli Tarım ve Balıkçılık İşçileri
7. Esnaf Sanatkarlar ve İlgili İşçiler
8. Tesis ve Makine Operatörleri ve Montajcılar
9. Nitelik Gerektirmeyen Meslekler
0. Silahlı Kuvvetler

1.1.2.1. Mesleklerin Seviyeleri

Mesleklerin meslek tanımları ve kodlama sistemleri açılarından uluslararası meslek sınıflandırma sistemlerine uyumlarını sağlamak için mesleklerin beceri seviyeleri belirlenmektedir. CEDEFOP tarafından hazırlanan ve ISCO Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırma sistemine göre meslek gruplarıyla ilgili beş iş seviyesi olarak belirlenmiştir. Bu iş seviyeleri ve tanımları aşağıda sıralanmaktadır (ISCO - 88, 1990:7).

Seviye 1 - Az Becerili: Bu seviyedeki bireyler az fakat yararlı becerilere sahiptirler. Görevlerini yerine getirirken karar verme durumuyla hemen hemen hiç karşılaşmazlar. Görevleri ile ilgili kararlar bir üst yönetici işgören tarafından verilir ve denetlenir.

Seviye 2 - Beceri Sahibi: Bir işi araç, gereç makine vb. donanımları ve gerektiğinde el becerilerini kullanarak belirlenen standartlara göre yapabilen işgörenlerin seviyesidir.

Seviye 3 - İleri Düzeyde Beceri (Nitelikli): Kapsamlı bir beceri isteyen görevleri yapabilen, bunun yanında karar verme, problem çözme ve daha alt seviyelerde çalışan işgörenlerin çalışmalarını yönlendirebilecek zihinsel becerilere de sahip nitelikli kişilerdir.

Seviye 4 - Yönetici / Şef : İşin gerektirdiği işlemleri tam anlamıyla yapabilen ve yönetici olabilmek için gerekli teknik ve sosyal becerilere sahip olan bireylerdir. İşgören gruplarının denetimi, koordinasyonu ve eğitimlerinden sorumludurlar.

Seviye 5 - Teknisyen : Görev yaptığı birimin üretim ya da hizmet süreçlerini gerektiğinde yerine getirebilecek bilgi ve becerilere sahip

kişilerdir. Görev yaptığı birimde işi standartlara ve ilgili kurallara göre planlayabilme, yaptırabilme, problem çözme, düşüncelerini yazılı ve sözlü olarak ifade edebilme, meslekle ilgili gelişmeleri izleyebilme özellikleri bulunan kişilerdir.

1.1.3. Mesleki Belgelendirme (Sertifikasyon)

Mesleki belge, diğer bir deyişle sertifika *“Bir kimsenin niteliğini veya kendisine verilmiş olan bir hakkı belirten resmi kağıt veya belge”* olarak tanımlanmaktadır (TDK Sözlüğü,1983). Sertifikanın eş anlamları *tasdikname* ve *şahadetname*’ dir ve Latince *“certificatum”*dan türemiştir.

Mesleki sertifika ise, herhangi bir meslek grubunda belirlenen standartlara ve seviyelere göre test edilen adaylara verilen belgedir ve belge sahibinin aranılan niteliklere sahip olduğunun kabul edilmesi anlamına gelmektedir.

Türkiye’de ulusal bir sertifika sistemi bulunmadığından, herkes kendi değerini kendi ölçmekte; ve bu değerlerin birbirinden ne kadar farklı olduğunu gösteren ulusal bir ölçüm merkezi de bulunmamaktadır. Ulusal belgelendirme sistemi, becerileri sertifikalandırmış elemanları farklılaştırmaya olanağı sağlayabilmekte, ücretlerini ve mesleki kariyerini yükseltme konularında fırsatlar yaratabilmektedir.

Türkiye’de kapalı ekonomi modelinin uygulandığı dönemde, mesleklerin her kademesi için nitelikli insangücü talebini arttırıcı bir istihdam politikası yürütülmediğinden, istihdam koşulları işverenlerin takdirlerine bırakılmıştır. Bu nedenle işverenler, genellikle az beceri ve ucuz işgücü gerektiren sanayi dallarında yatırım yapmayı tercih etmişlerdir. Bunun sonucu olarak da bir kaç teknik elemanla yönetilen, asgari ücretli, eğitimsiz işçilerce yürütülen işletmelerin çoğunlukta bulunduğu bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu istihdam anlayışı, özellikle ara kademelerde eğitim talebine karşı caydırıcı etki yapmış, mesleki eğitim

toplumda çekicilik kazanmamıştır. Bu koşullarda işveren, gerektiğinde kamunun ve işgücü piyasasının seçkin elemanlarını yüksek ücret ödeyerek kendi işletmesinde görevlendirmiş, gerektiğinde nitelikli elemanları daha alt seviyelerde çalıştırmış veya düz işçiye işbaşında yetiştirme yoluna gitmiştir (Friedrich Ebert Vakfı,1990:21). Bu durum günümüzde de özellikle konaklama işletmelerinin nicelik artışından dolayı sıkça yaşanmakta, nitelikli elemanlar daha fazla ücret verilerek bir işletmeden diğerine geçirilmekte veya işletmenin inşaatında çalıştırılan işgörenlerin garson olarak istihdam edildikleri gözlenmektedir.

1.1.3.1. Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planında Meslek Standartları ve Belgelendirme

Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planında Meslek Standartları ve Belgelendirme, konusu bir çok bölümde ele alınmaktadır. Genel durum değerlendirmesi 2. Bölüm Sosyal Gelişmeler bölümünde *“Genel kabul görmüş meslek standartları ile sınav ve sertifikasyon sisteminin kurulması, gençlerin meslek seçimini güçleştirmekte, alınan diploma ve sertifikaların denklikleri konusunda belirsizliklere neden olmaktadır”* denilmektedir (DPT, 1995:13).

Üçüncü bölüm, Temel Yapısal Değişim Projeleri başlığı altında yer alan, İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi, Eğitim reformu 1. kısmında ise; *“Örgün ve yaygın mesleki-teknik eğitimin dünya standartlarına yükseltilmesine, meslek standartları ve sertifikasyon sistemi üzerinde yapılan çalışmaların tamamlanmasına, okul ve iş hayatı ilişkilerin geliştirilmesine, temel bilgi ve beceriler ile yeni teknolojilerin okulda verilmesine ve uygulamanın işyerlerinde yapılmasında ve hizmetiçi eğitime önem verilecektir”* (DPT, 1995: 29).

Bu ifadelerin devamında; *“Mesleki ve teknik eğitimde modüler sisteme geçilecek, müfredat programları modüler sisteme uygun hale getirilecek, örgün ve yaygın eğitim alan ve aynı mesleki becerilere sahip olan kişilere eşdeğer meslek sertifikası verilerek denklikleri sağlanacaktır.”* Ayrıca, *“Meslek standartları tespit edilecek, bu standartlara uygun sınav ve sertifikasyon sistemi kurulacak ve Meslek Standartları Kurumu oluşturulacaktır”* denilmektedir.

Turizm sektörü ile ilgili bölümde (DPT, 1995:163) *“Sektörde hizmet kalitesinin yükseltilmesi için sertifikasyon sistemine geçilmesi sağlanacaktır”* şeklinde ifade edilmektedir.

Yukarıda sıralanan ifadelerde yer alan meslek standartları ve sertifikasyon sisteminin önemi hem diğer sektörlerdeki meslekler, hem de turizm sektöründe yer alan meslekler için üzerinde önemle durulması gereken bir olgudur.

1.1.4. Japonya’da Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi

Bu bölümde Japonya mesleki eğitim sistemi ile meslek standartları ve belgelendirme sistemi incelenmektedir.

1.1.4.1. Japonya Mesleki Eğitim Sistemi

Japon işgücünün İkinci Dünya savaşından sonraki gelişmesinin en önemli sebeplerinden biri de mesleki eğitim programlarının büyük ölçüde

işyerinde eğitim modeline dayandırılmasındandır. Japonya mesleki eğitim sistemi için gelişmiş ülkeler arasında, sanayi tarafından en fazla yönlendirilen eğitim sistemi denilebilir. Bunun yanında Bölgesel (Federal) hükümetler de meslek standartları alanında kritik işlevler üstlenmektedirler.

Japonya'da orta öğretim ve ortaöğretim sonrası iş yaşamına geçişlerde hayli karmaşık yapıya sahip bir sistem bulunmaktadır. Öğrencilerin bilgi ve becerilerlerinin belgelendirilmesi ve eğitimde kalitenin sağlanmasında, Almanya'daki ikili meslek sisteminden farklı olarak, ulusal eğitim standartları ve genel akademik nitelikler ve belgelendirme temel rol oynamaktadır (Rosenbaum; 1991:47). Buna ek olarak mesleki nitelikler büyük oranda standart hale getirilmiş test sonuçlarına ve okullardaki eğitimcilerin tavsiyelerine dayandırılmakta, çünkü işverenler lise öğrencilerine tam zamanlı eğitimlerini tamamlamadan önce doğrudan eğitimi nadiren vermektedirler. İşverenler gençlere dışarıdan yoğun ve ileri eğitimi sadece, daha sonra kadrolarında görevlendirmeyi planladıkları gençlere ve okuldaki performanslarına göre vermektedirler.

1.1.4.2. Mesleki Belgelendirme için Ön Hazırlık

Ortaokul ve lise sonrasında yapılan ve ortak zorunlu bilgi alanlarını sınavan ulusal standart testler, daha sonraki eğitim kurumları, işverenler, özellikle büyük ölçekli işletmeler, ileri eğitim kurumları için yegane ve önemli pasaport olarak kabul görmektedirler (Rosenbaum ve Kariya; 1989:136).

Eğitim Bakanlığı ulusal sınavları geliştirmek ve uygulama konularında temel sorumluluğu üstlenmekte, bu sorumluluğu sanayi örgütlerinin katkılarıyla gerçekleştirmektedir. Ortaokul sonrası yapılan ulusal sınavlar, Japon geçliğinin üçte ikisine, daha sonraki genel lise

eğitimine devam etme olanağı sağlamaktadır. Bu okullar, bŸyŸk ōlçekli işletmelerde işe girişe, meslek yŸksekokulları, Ÿniversiteler ve ōzel birlikler tarafından finanse edilen okullara girişe pasaport gŖrevi gŖrmektedir. Sınavlardan yŸksek not alan ve eğiticileri tarafından ōnerilen ōđrenciler, en iyi Ÿniversitelerle ve işverenlerle ilişkileri olan nitelikli liselere yerleştirilmektedirler.

1980'li yılların ortalarında genel liselere devam eden ōđrencilerin % 40'ı Ÿniversite ve meslek yŸksekokullarına, diğer % 30' luk kısım ōzel meslek okullarına ve kalan % 30 da çalışma yaşamına katılmışlardır.

Ŗzel sektŖre ait eğitim kurumları, alışma Bakanlığı tarafından finanse edilen eğitim kurumları ve diğer eğitim kurumları da Eğitim Bakanlığı tarafından denetlenmektedir. Meslek eğitim veren orta ōđretim kurumlarında kayıtlı bulunan ōđrencilerin yaklaşık dŖrtte biri mesleki eğitim ağırlıklı programları uygulayan, çoğunlukla ticaret, sanayi, ev ekonomisi ve tarım alanlarında eğitim gŖrmektedirler. Bu tŸr okullar, kırsal bŖlgeler ve ōđrencilerine iş ve yŸksek ōđrenime devam olanağı sağlayan bazı okulların dışında pek kabul gŖrmemektedirler. Meslek eğitimi verilen bu tŸr okulların toplam ōđretim sŸrelerinin yaklaşık dŖrtte ŸŸ genel konular ve teknik teori derslerine ayrılmıştır. Bu tŸr okullardan mezun olanların bŸyŸk çoğunluğu iş yaşamına katılmaktadırlar.

Geniş meslek alanlarındaki genel akademik becerilere ağırlık veren bu tŸr meslek okulları için meslek standartlarını ve sınavlarını Eğitim Bakanlığı hazırlamaktadır. Bakanlık, okullarda uygulanan sınavları ve ulusal belgelendirme sınavlarını Teknik Lise YŖneticileri Ulusal Birliği ve Ulusal Eğitim Birlikleriyle birlikte çalışarak hazırlamaktadır.

Okul yŖneticileri, sanayi birlikleriyle, eğitim alanında hizmet veren bireylerin oluşturdukları birlikler (meslek ōrgŸtleri) arasında bir şemsiye organizasyonu gŖrevi yapmaktadırlar. Ulusal sınav sistemi, standart bir

test ile adayın uygulama alanındaki akademik bilgileriyle meslek alanındaki zorunlu ortak teknik bilgileri ölçmektedir. (Örneğin metal teknolojisi, oto tamircisi gibi).

Bir çok işveren ise işe alacakları işgörenlerin aldıkları branş eğitiminden daha çok ulusal düzeyde yapılan genel sınavlarda alınan sonuçlara göre değerlendirme yapmaktadırlar. Meslek eğitimi verilen öğretim kurumlarında çalışan eğiticilerin çoğu, Çalışma Bakanlığı tarafından gerçekleştirilen sınavlarda öğrencilerini daha düşük düzeylerdeki sınavlara katılmalarını önermektedirler. Bu tür meslek sınavları çoğunlukla öğrencileri güdüleme amacıyla kullanılmakta; işverenler açısından işe başlangıç düzeyindeki işler için nadiren önemli olabilmektedir (Dore ve Sako, 1989:139).

1.1.4.3. Mesleki Eğitimde Taraflar ve Yönetim

1958 yılında yayımlanan Mesleki Eğitim Yasası'nın giriş bölümünde Japonya'nın mesleki eğitim sisteminin birleşik bir yapıya kavuşturulması, mesleki belgelendirme ve sınav sistemiyle de özellikle sanayi sektöründe çalışan (mavi yakalı) işgörenlerin tanınmaları ve kendilerini geliştirmelerine olanak sağlanmasının hedeflendiği belirtilmektedir (Ishikawa, 1989:47). Bu yasaya 1969 yılında yapılan eklemelerle, özel sektör ve kamu tarafından sürdürülen mesleki eğitimin eşgüdümünün sağlanması, okullardan yeni mezun olanların, genç işgörenlerin, işsizlerin, başlangıç eğitimi, yükseltme eğitimi ve yeniden beceri kazandırma eğitimi alanların ortak bir eğitim standardından ve rehberlik hizmetlerinden yararlanmaları sağlanmıştır. 1970'li yıllarda ve 1980'lerde verimliliğin artması, kalite ve modern çalışma koşullarına kavuşturulmasında ulusal

meslek standartları ve belgelendirme sistemi etken rol oynamıştır (Dore ve Sako, 1989:56).

Bu tür yasal ve değişiklikler, işverenlerin temel işlevlerinden birinin de işgörenlerin niteliklerinin artırılmasında katkıda bulunmaları gerektiğinin yeniden vurgulanmasını sağlamıştır. Hükümet, işverenlere çalışanların işyeri bazlı eğitim sisteminin geliştirilmesi konusunda da ikincil bir rol vermektedir. Ulusal meslek standartları ve belgelendirme sistemi, işgörenlerin ileri eğitimlere katılma isteklerinin yaygınlaşmasına ve güçlenmesine neden olmuştur. İşverenlerin ve sanayi birliklerinin kendi formal eğitim ve belgelendirme sistemlerini kurmalarını sağlamış, özel ve kamu eğitim sistemlerinin kalitesini yükseltmiştir. Yaygınlaşan meslek standartları ve belgelendirme sistemi, Bakanlığın Kapasite Geliştirme Programı'yla , özel sektörün eğitim ve belgelendirme sistemiyle doğrudan bağıntılıdır.

1.1.4.4. Çalışma Bakanlığı Mesleki Eğitim Sistemi

Japonya'da Bölgesel Bakanlıklar, insan kaynakları geliştirme konusunda uzun vadeli planlama yapma sorumluluğunu ilgili sosyal taraflarla, ulusal ve bölgesel temsilcilerle birlikte paylaşmaktadırlar. Çalışma Bakanlığı Beş Yıllık İnsan Kaynakları Geliştirme Planı hazırlamaktan sorumludur. Bu plan insan kaynakları geliştirme ve yaşam boyu öğrenme hizmeti veren kamu ve özel sektör kurumları arasındaki eşgüdümü sağlama hedefine yöneliktir. Çalışma Bakanlığı Planı'nın temel sayıltısı, işgörenlerin beceri düzeylerinin yükseltilmesi konularında gereksinim duydukları ileri eğitimin sağlanması, mesleki belgelerin elde edilmesi konularında gerekli teşvik ve katkının işverenlerin sorumluluğunda olduğudur. Ulusal ve bölgesel hükümetler, Japon işgücünün geliştirilmesine katkıda bulunan mesleki eğitimin geliştirilmesi

konusunda işgören, işveren ve sanayi kurumları arasında katalizör görevi yapmaktadır. Önde gelen sanayi kuruluşları, işveren ve işgören birlikleri ve bölgesel hükümet temsilcilerinden oluşan üçlü yapıdaki kurum Çalışma Bakanlığı'na danışmanlık yapmaktadır.

İnsan Kaynakları Geliştirme Merkezi Konseyi'ne meslek standartları konusunda iki temel sorumluluk verilmektedir: Bunlar;

- a. standardı hazırlanan mesleklerde ve beceri alanlarında eğitim programları hazırlamak,
- b. bu mesleklerde sınav ve belgelendirme sistemini idare etmektir.

Çalışma Bakanlığı Mesleki Eğitim Sistemi örgün mesleki eğitim almayan işgörenler için beceri türüne ve eğitilecek bireylerin özelliklerine göre farklı üç tür eğitim programı içermektedir. Bunlar;

- a. temel eğitim
- b. yükseltme eğitimi
- c. mesleki yeterlilikleri yeniden geliştirme eğitimidir.

Çalışma Bakanlığı ulusal eğitim standartlarını oluşturmakta, eğitim programları hazırlamakta ve yetkilendirilmiş eğitim kurumlarında uygulanmak üzere gelişmekte olan 190 meslekte eğitim ve kurs programı hazırlamıştır.

Yetkilendirme, kamu ve özel sektör tarafından yürütülen, hükümet tarafından finanse edilen kurslar için gereklidir. Kurslar genellikle büyük ölçekli firmalar ve sanayi birlikleri tarafından yürütülmekte, eğitim ortamları, eğitim öncelikleri ve belgelendirme uygunlukları bakanlık tarafından denetlenmektedir. Eğitim standartlarında, eğitime katılacaklar için gerekli ön koşullar, süre, eğitim saatleri, öğretim programlarının içeriği, eğiticilerin nitelikleri ve eğitim için gerekli araç ve gereçleri yukarıda sıralanan üç farklı eğitim programı için de bulunmaktadır (Ishikawa, 1989:169).

Temel mesleki eğitim asıl olarak genç işgörenlere göre düzenlenmiş, özellikle orta dereceli okulların yeni mezunlarına yöneliktir. Bu tür eğitim, işe başlama seviyesindeki işlere yönelik olup; 12 saatlik kısa süreli kurslardan 2 yıl süren özel eğitim programları şeklinde verilebilmektedir. 179 meslek için verilebilen bu kurslara devam eden işgörenler, programı tamamladıklarında girdikleri ulusal mesleki belgelendirme sınavlarında başarılı olanlar “nitelikli işgören” sıfatıyla adlandırılmaktadırlar.

Geliştirme eğitimleri, daha önce temel mesleki eğitim almış tecrübeli işgörenlerin gereksinim duydukları ilave becerilerle, yüksek beceri gerektiren nitelikleri kazandırmak amacıyla düzenlenmektedir. Geliştirme eğitimleri ulusal ölçekte kabul gören 118 alanda Seviye 1 ve Seviye 2 düzeyindeki belgeli işgörenlere yöneliktir. Kurslar 6 aylık ve 1 yıllık eğitim programlarıyla yürütülmektedir. Buna ilave olarak, geliştirme eğitimleri yaklaşık 15 “tek dereceli” sertifikalı eğitim programı ve yaklaşık 6 yöneticilik kursu bulunmaktadır.

Özet olarak, geliştirme eğitimleri kısa sürede beceri geliştirme kurslarıyla çalışanların becerilerini güncelleştirmeyi amaçlamaktadır.

Mesleki Yeterlilikleri Yeniden Yetiştirme eğitimleri tecrübe sahibi işgörenlerin, başka bir iş ya da mesleğe geçişlerinde yeni meslekleri için gerekli bilgi ve becerileri kazandırmak amacıyla verilmektedir. Bu tür işgörenler yaşlı işgörenler, işten çıkarılmış işgörenler ve iş yaşamına ara vermiş işgörenlere yöneliktir. Bu tür eğitimler, basit işler için kısa süreli kurslar, temel mesleki eğitim benzeri kurslar ve geliştirme eğitimleri standartlarında hazırlanan modüler eğitim programlarını da kapsamaktadır.

Üç değişik yöntemle sunulan eğitim programları veya kurslar hem kamu hem de özel kurumlar tarafından verilmektedir. Temel mesleki eğitim kursları mesleki eğitim merkezlerinde ve ulusal ve bölgesel hükümetlerin orta dereceli meslek okullarında verilmektedir.

Meslek geliştirme eğitimleri mesleki eğitim merkezlerinde, beceri geliştirme merkezlerinde ve mesleki eğitim enstitülerinde verilmektedir. Yeniden beceri kazandırma eğitimleri mesleki eğitim merkezlerinde ve beceri geliştirme merkezlerinde verilmektedir. Özel sektör eğitim sistemi, işletmelerde ve sanayi birliklerindeki eğitimleri de kapsamakta, daha çok mesleki becerileri geliştirme eğitimleri şeklinde verilmektedir. Çalışma Bakanlığı, bedeli hükümet fonlarınca karşılanan yaklaşık 1200 kurs listesi yayınlamaktadır. Bu kursların çoğu özellikle sınai ve ticari sektörlerle yönelik olanlarla, işgörenlerin ulusal düzeyde kamu ve özel sektör kurumları tarafından kabul gören, Çalışma Bakanlığı'nın meslek sınavları ve belgelendirme sınavlarına hazırlama görevini gördüğü için tercih edilmektedir (Dore ve Sako, 1989:170).

1.1.4.5. Sanayi Birlikleri ve İşverenler için Kapasite Yaratma Programı

Çalışma Bakanlığı Kapasite Yaratma Programı'nın finansmanı kısmen Japonya İşgücü Sigorta Sistemi'nden karşılanmaktadır. Bu sistem, Amerika Birleşik Devletleri işsizlik sigorta sisteminden uyarlanan bir sistemdir. Bu programın amacı özel sektörde işsizliği önleyici istihdam ve eğitim uygulamalarını geliştirmeyi öngören yeni bir çalışmayı amaçlamaktadır. Programın iki temel amacı şunlardır;

- a. ABD'de olduğu gibi işsizlik sigortası için kaynak sağlamak,
- b. dört farklı istihdam ve eğitim geliştirme programına destek vermektir.

Sistemin işsizlik sigortası bölümünün finansmanı eşit olarak işverenlerin ve işgörenlerin katkılarından sağlanmaktadır. Dört eğitim ve istihdam geliştirme bölümünün finansmanı sadece işverenlerin katkılarıyla sağlanmaktadır. Bu dört programdan biri, Kapasite Geliştirme Programıdır. Bu program istihdam edilen işgörenlerin mesleki

eğitimleriyle, kamu mesleki eğitim kurumlarının kurulmasında ve mesleki belgelendirme sınavları ve diğer küçük çaplı programların finansmanında kullanılmaktadır. Kapasite Geliştirme Programı yerel, ulusal ve merkezi hükümetlerin genel bütçelerinden finanse edilen, İnsan Kaynakları Geliştirme Kanunu'yla yakından irtibatlıdır. Çalışma Bakanlığı bu fonları örgün mesleki eğitim almayan işgörenlerin, temel, geliştirme ve mesleki becerileri yeniden kazandırma eğitimleri için kullanılmaktadır.

Kapasite Geliştirme Programı, işverenlere işyerlerini “eğitim veren kuruluşlar” haline getirmelerini sağlamada teşvik etmek ve en düşük seviyedeki işgörenden en üst yöneticiye kadar insan kaynağını geliştirmek amacıyla yapılandırılmıştır. Eğitim veren kuruluşların temel felsefesi, aşağıdaki kavramların oluşturulmasıyla ilgilidir.

- a. Üst kademe yöneticilerinin insan kaynağının geliştirilmesi işlevi ve rolünü kavramış olmaları,
- b. İşletmelerin çalışanları arasında, net kariyer düzeylerinin belirlenmiş olması,
- c. İşletmelerin insan kaynaklarını geliştirme konusunda detaylı planlar yapmış olmalarıdır.

İşverenler işletmelerinde insan kaynakları geliştirme planını yapma, işgörenlere rehberlik, danışmanlık, eğitim verme işlevlerini yerine getirecek insan kaynakları uzmanlarını istihdam etmekte ve bu uzmanlardan değişik kamu kaynaklarından katkı sağlama başvurularını yapmalarını da beklemektedirler. İşveren ve sanayi kuruluşları, Çalışma Bakanlığı'ndan eğitim ve belgelendirme sistemlerinde kullanılmak üzere kapasite yaratma ödeneği sağlayabilirler. Bunun yanında Çalışma Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş ise temel geliştirme, yeniden mesleki nitelikleri kazandırma kursları için de kaynak talep edebilmektedirler. Bu kaynaklar daha ziyade küçük ölçekli ve işgörenleri için eğitim ve

belgelendirme sistemi kurmalarına gerek olmayan işyerleri için kullanılmaktadır.

1980'li yılların ortasında Çalışma Bakanlığı bütçesinin yaklaşık üçte ikisi kamu meslek eğitimi hizmetlerine, kamu ve özel sektörde eğitim gereksinimi duyulan işgörenlerin eğitimlerine katkı sağlamak amacıyla ayrılmıştır (Dore ve Sako, 1989:174).

Fonların yaklaşık % 15'lik bölümü işletmelerde, sanayi gruplarında kapasite arttırıcı faaliyetlerde kullanılmıştır. Bu bölümün hızla gelişmesine karşın, Bakanlık bütçesinin dörtte üçlük bölümü işsizlik sigortasının ilgili hesabından karşılanmaktadır.

1.1.4.6. Beceri Belgelendirme Sistemi

Japonya'nın işgücü geliştirme sisteminin bütünü irdelendiğinde, dikkate değer bir zaman ve kaynağın istihdam edilen işgörenlerin beceri değerlendirme sınavlarına ayrılmış olduğu görülmektedir. Diğer gelişmiş ülkelerde görüldüğü gibi, Japon hükümeti tarafından da, mesleki yeterlilikler konusunda kamu yararı, genel ekonomik kalkınma ve verimlilik konularını özeğe alan bir politika yürütülmektedir. Japonya yaklaşımında her şeyden önemli önemli olan kavram, örneğin enerji tasarrufunda olduğu gibi kamu yararını korumaktır. Hükümet, mesleki eğitimde tarafları oluşturan, meslek örgütleri, eğitim kurumları, işveren kuruluşları ve özel sektör eğitim kurumları arasında mesleki sınav, belgelendirme sisteminin katalizör rolü oynadığını öngörmektedir (Dore ve Osaka, 1989:79).

Japonya'da Çalışma Bakanlığı'nın Mesleki Sınav ve Belgelendirme Sistemi hükümet tarafından finanse edilen en büyük sistemdir. Hükümet tarafından finanse edilen mesleki sınav ve belgelendirme sisteminin üçte ikisi, çalışan personelin beceri düzeylerinin belirlenmesinden ve

tanınmasından çok, işgörenlerin yüksek beceri düzeylerine ulaşmalarını sağlama konusunda motive edecek şekilde düzenlenmiştir (Dore ve Sako, 1989: 59). Mesleki sınav ve belgelendirme, tecrübeli işgörenlerin iş alanlarını genişletme, iş değiştirme, iş değiştirmelerini sağlama konularında sınırlı hizmet vermektedir.

1.1.4.7. Çalışma Bakanlığı Mesleki Sınav ve Belgelendirme Sistemi

Çalışma Bakanlığı'nın Mesleki Sınav ve Belgelendirme Sistemi İnsan Kaynaklarını Geliştirme Kanunu'nda öngörülen yasal çerçevede yürütülen ve ulusal niteliği olan bir sınav ve belgelendirme sistemidir. Sistemin temel hedefi hızla gelişen imalat sanayide gereksinim duyulan niteliklerde çalışan mavi yakalılar olarak adlandırılan işgörenlerin sosyal bir tanıma sistemiyle sosyal statülerinin artırılmasıdır. Sertifikalandırma sınav sistemi Çalışma Bakanlığı tarafından yönetilmekte, Bölgesel Hükümetleri de kapsamı içerisine alan özel organizasyonlar aracılığıyla yürütülmektedir.

Çalışma Bakanlığı ulusal düzeyde Seviye 1 ve tek dereceli sınavlar geliştirmekte ve uygulamakta, sınav sonunda da ulusal mesleki sertifika vermektedir. Bölgesel Hükümetler ulusal standartlara dayalı Seviye 2 sınavları geliştirmekte, uygulamakta ve Seviye 2 işgörenlerini belgelendirmektedir. Daha önce de belirtildiği gibi, eğitim standartlarının içeriği; (sınav içeriği ve kapsamının belirlenmesi) Merkezi İnsan Kaynakları Geliştirme Konseyi tarafından yerine getirilmektedir. Ulusal tek dereceli ve Seviye 1 sınavları Japonya'da Mesleki Yeterlilikler Geliştirme Kurumu uzmanları tarafından, bölgesel Seviye 2 sınavları Bölgesel Mesleki Yeterlilikler Kurumu tarafından yerine getirilmektedir. Ulusal ve bölgesel sınavlar Bölgesel Mesleki Yeterlilikler Kurumu uzmanları tarafından gerçekleştirilmektedir. Ulusal ve bölgesel sınavlar hem yazılı

test, hem de adayların becerilerini ve çalışma performanslarını gösterebilecekleri uygulamalı sınavlar şeklinde yapılmaktadır. Uygulanan sınav bölümü, genellikle bölgesel hükümetlerin denetimi altındaki mesleki eğitim merkezlerinde gerçekleştirilmektedir. Çalışma Bakanlığı mesleki sınav sisteminde, aday işgörenler önceki eğitimlerine ve mesleki tecrübelerine göre başvuruda bulunmaktadırlar. Her mesleki sınav için belirli bir süre çalışma ön koşul olarak kabul edilmektedir. Çalışma süresi zorunluluğu, genel eğitim veya katıldığı eğitim programları göz önünde bulundurularak kısaltılabilmektedir. Onaylanmış bir eğitim programını başarıyla tamamlayan adaylar, çoğu zaman yazılı test sınavına alınmamaktadırlar.

1.1.4.8. Sistemin Finansmanı

Çalışma Bakanlığı ulusal mesleki sınav sistemi aşağıdaki iki yöntemle finanse etmektedir:

- a. İşsizlik sigortası sistemi özel fonlarından
- b. İşverenler ve işgörenler tarafından ödenen sınav ücretlerinden

Yerel hükümetler yaklaşık 667 milyon ABD doları merkezi sınavlar için katkıda bulunmuşlardır. Buna ilave olarak işletme bazlı mesleki sınav sistemi mesleki becerileri geliştirme çalışmaları için 90 milyon ABD doları harcama yapmıştır.

1.1.4.9. Mesleki Belgelendirme Sınırlarının Tanımlanması

Japon mesleki belgelendirme sistemi incelendiğinde, onaylanmış kursların çoğunun Almanya'da olduğu gibi geniş tabanlı mesleklerden oluşmadığı, daha çok dar kapsamlı beceriler ve beceri demetlerinden oluştuğu görülecektir. Bu durum Japon işgücü yapısının, iş alanı ya da

meslekten çok işletme bazlı iş pozisyonlarından oluştuğunu yansıtmaktadır (Dore ve Sako, 1989:175).

Örneğin, Japonya mesleki belgelendirme ve sınav sistemi “kaynakçılık” mesleğini tanımlarken işletmeler bazında işgörenin kaynakçı olarak yaptığı işleri tanımlamaktadır.

Almanya’daki sistemin aksine belgelendirme sistemi, maaş ve ücretlerin belirlenmesinde bir zorunluluk getirmemektedir. Ancak bazı işverenler işgören bulmada belgeli işgörelere daha fazla ücret önerebilmektedirler. Ulusal mesleki sertifika işverenler ve işgörelar arasında bir sosyal statü sembolü, kaliteyi ve etkinliğini artıran bir gösterge olarak ta kullanılmaktadır. Özellikle küçük ölçekli işletmelerde çalışan bazı işgörelar sertifikayı, daha iyi istihdam olanakları aramak için veya işsiz kaldıklarında kolay iş bulma amaçlarıyla edinmek istemektedirler. İşgöreların bir çoğu da işverenlerin teşvikleri ve önerileriyle sertifika almaktadırlar. Çünkü, enerji koruma, ruhsat vb. işlemlerinde kanuni zorunlulukla veya müşteri, dış sanayi kuruluşları arasında, işgöreların belgeli ve becerili olmaları işletmelere nitelik ve üstün performans kazandırdığı kabul edilmektedir.

1.1.4.10. Mesleki Belgelendirme Sisteminin Kapsam ve İçeriği

Sistem 1959 yılında sadece beş mesleki sınav ile başlatılmasına karşın, hızla gelişerek, 134’ün üzerinde Seviye 1, Seviye 2 ve tekdereceli düzeylerde beceri sınavları yapmaktadır. 1959 yılından 1984 yılına kadar yaklaşık 3 milyon aday sınavlara girmiş ve çoğunlukla Seviye 1 ve Seviye 2 belgeleri verilmiştir(Ishikawa, 1989:51). En fazla sertifikalı işgörelar sayısı, inşaat ve metal sektörlerindedir (Ishikawa,1989:57).

Japonya’da mesleki belgelendirme sınavlara giren işgöreların çoğu işverenler tarafından finanse edilen informal eğitim, ticari birlikler ve eşdeğerlik kurslarını bitirenlerdir. Tokyo Mesleki Yeterlilikleri Geliştirme

Birliği sınavlara giren tüm adaylardan yaklaşık % 15'inin kamuya ait mesleki okullardan mezun olanların oluşturacağını öngörmektedir. Sınava girenlerin % 21' inin benzer mesleki eğitimleri orta dereceli meslek okullarından almışlardır. Kalan grubun eğitimleri , formal, informal, özel sektör eğitim programlarından ya da iş tecrübelerinden kazanmışlardır (Dore ve Sako, 1989:180).

Kamu tarafından yürütölen bu sistemin yanında, Çalışma Bakanlığı ayrıca, sanayi ve ticaret birlikleri, büyük işletmeler tarafından yürütölen mesleki belgelendirme sistemlerini de tanımaktadır. Çalışma Bakanlığı bir çok sanayi ve ticaret birliklerini kendi sınav ve belgelendirme sistemleri kurmalarında yetkilendirme yoluna gitmektedir. Çalışma Bakanlığı buna ilave olarak büyük ölçekli işletmelerin kendi iç sınav ve belgelendirme sistemlerini kurmaları konusunu da teşvik etmektedir.

Kapasite Geliştirme Programının bir parçası olarak, işveren ve sanayi birlikleri, kendi sınav ve belgelendirme sistemlerini geliştirmek ve işletme amacıyla bağış alabilmektedirler. Bazen büyük ölçekli işletmeler, ve onlarla işbirliği yapan firmalarla ortak beceri sınavı ve belgelendirme sistemleri oluşturabilmektedirler. Kapasite geliştirme, bağış ve yardımları daha çok işğörenlerin becerilerini geliştirilmesi ve tanınmalarına yönelik çalışmalarda kullanılmaktadır.

1.1.5. Federal Almanya'da Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi

Almanya'da meslek standartları ve belgelendirme büyük oranda mesleki eğitim ile iç içe bulunduğundan bu konu mesleki eğitim ile birlikte ele alınmaktadır. Almanya'da eğitim sistemi devlet denetiminde olmasına karşın, eğitim konusunda genellikle eyaletler yetkilidir ve eğitimin şekli eyaletten eyalete farklılık gösterebilmektedir. Temel zorunlu eğitim 6 yaşında başlamakta ve 18 yaşa kadar süren 12 yıllık bir süreyi

kapsamaktadır. 12 yıllık sürenin 9 yılı bazı eyaletlerde 10 yılı tam gün süreli bir öğretim, daha sonraki yıllarda ise yarı zamanlı meslek okulları bulunmaktadır.

Federal Almanya Eyaletleri Eğitim Bakanlıkları Toplantı Sekreterliğinin *Federal Alman Eğitim Sistemi ile İlgili Gelişmeler Hakkındaki Raporu'* eğitim sisteminin yapısını beş ana bölüme ayırmaktadır.

- *elementer alan (*Okul öncesi eğitim*)
- *birincil alan (*İlkokullar*)
- *ikincil alan (*Ortaokullar*)
- *üçüncül alan (*Liseler*)
- *yetişkinler eğitimi (*Yükseköğretim-Yaygın Eğitim*)

Alman eğitim sisteminin yapısı incelendiğinde tüm okul türleri arasında yatay geçişlerin sağlandığı ve herkesin bu geçişlerden yararlanarak istediği zaman istediği okula gidebileceği bir yapı gözlemlenmektedir. Ancak, uygulamada bu geçişler yönetimin istediği doğrultuda gerçekleşmektedir. Örneğin hükümet insangücü gereksinimini dikkate alarak öğrencilerin büyük çoğunluğunu mesleki eğitime yönleltmek istemektedir. Bu nedenle ilkokuldan sonra öğrencileri mesleki eğitime yönelten *Hauptschule*'lere devam etmek son derece kolaydır. Aynı düzeydeki diğer okullardan bu okullara geçiş mümkün iken *Hauptschule*'lerden *Realschule*'lere geçiş çok zor, *Gymnasium*'a geçiş hemen hemen olanaksızdır.

1.1.5.1. Federal Almanya'da Mesleki Eğitim Sistemi

Federal Almanya'da ülkenin endüstriyel yapısına ve uygun mesleklere yönelik eğitim kurumları yer almaktadır. Bu kurumlara zorunlu eğitimden sonra devam edilebilmektedir. Federal Almanya'da meslek eğitimi , özürliüler dahil herkese açıktır ve iş hayatının gereksinim duyduğu bütün meslek alanlarında eğitim verilmektedir. Mesleki eğitimin amaçları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır;

- * bireyleri kendi başlarına iş yapabilme yeteneğine kavuşturmak,
- * bireylere kişisel becerilerini kullanabilmeyi öğretmek, iş dünyası, teknik, çevre koruması ve uluslararası işbirliği alanlarında bizzat düzenleyici olarak katılmalarına olanak vermek,
- * geleceği güvence altına almak ve geliştirmek,
- * bireylere başarılı bir meslek yolunu hazırlamak,
- * ekonomiye vasıflı işgören garanti etmek,
- * teknolojik gelişme ve dünyadaki yapı değişiminde mesleki hizmet yeteneğini muhafaza etmek, eğitim yoluyla öğrenim ve mesleki uyumluluk yeteneğini kazandırmak,
- * işyeri uygulamaları ile bireysel gelişme, kendi kendine yeterlilik, kendine güven duygusu, sosyal davranışları, genel iş düzenini ve motivasyonu teşvik etmek,

- * Öğrencinin öğrenim gördüğü meslekte, sorumluluk bilinci içinde kendi başına planlayıp, yürütme kontrol etme konularında beceri kazandırmak,
- * Öğrenim gören bireylerin, planlı düşünme, grup ve işbirliği içerisinde çalışma , çevreyi koruma düşüncesi, ileride meslekte gelişim eğitime hazır olma ve teknolojik değişimlere uygun reaksiyonları gösterebilme esnekliği gösterebilecek biçimde yetiştirmek, olarak sıralanabilir.
- * Meslek okullarının amacı ise; işyerindeki eğitimi teknik teorik bilgilerle desteklemek, ve sonundada genel eğitimi derinleştirmek ve tamamlamak olarak belirtilmektedir.

1.1.5.2. Mesleki Eğitimin Yapısı

Federal Almanya'da meslek eğitime giriş belli bir okul çeşidi bitirmeye bağlı değildir. Zorunlu eğitimi tamamlayan bireyler, bir işyerinde çalışanlar ya da işsizler mesleki ve teknik eğitim yapan okullara devam edebilirler. Mesleki eğitim veren kurumlar aşağıdaki anabашlıklar altında toplanabilir (Collins, 1993:86).

1. Berufsschulen

Yarı zamanlı meslek okullarıdır. Daha çok endüstride çalışan ve mesleki eğitim almamış çalışanlarla zorunlu eğitimlerini devam ettiren bireylere hizmet veren okullardır. Temel mesleki eğitim dönemi olan birinci yıl seçilen mesleğin özelliğine göre tam zamanlı olarak ta verilebilmektedir. Yarı zamanlı hizmet veren bu tür okullarda öğretim haftanın bir ya da birkaç günü olabileceği gibi, bazı programlar sürekli olarak birkaç haftalık devreler halinde de verilebilmektedir. Eğitim

programının % 40 'ı genel eğitimin devamı şeklinde ele alınmakta, Almanca, sosyal davranışlar, ekonomi, dini bilgiler ve spor konularına ayrılmaktadır. Geriye kalan zaman branş ile ilgili mesleki eğitime ayrılmaktadır. Programı başarıyla bitirenler fachhschulen' lere giriş hakkı elde etmektedirler.

2. Berufsfachulen

Tam zamanlı meslek okullarıdır ve öğrenim süreleri bir veya iki yıldır. Realschulen veya hauptschulen'lerden mezun olan öğrenciler bu tür okullara devam edebilmektedirler. Değişik mesleklerde eğitim veren bu tür okullardan mezun olabilmek için bitirme sınavlarında başarılı olmak gerekmektedir. Mezunlar meslek yüksekokullarına bu belge ile girebilmekte veya çalışma hayatına atılabilmektedirler.

3. Berufsaufbauschulen.

Sürekli yarı zamanlı meslek okullarıdır. Mesleki eğitimi devam eden veya tamamlamış olanların devam edebildiği bu tür okullarda eğitimin seviyesi yarı zamanlı meslek okulu olan berufschulen'lerden daha yüksektir ve verilen diploma realschule'lerin orta düzeyi ile eşdeğerdir.

4. Fachoberschulen

Teknik liselerdir. Realschule mezunlarına iki yıl tam zamanlı mesleki eğitim vermekte, öğrencilerini yüksek öğrenime hazırlamaktadır.

5. Berufliche gymnasien

Üniversiteye hazırlık amacıyla eğitim veren okullardır, ve realschule mezunlarına hizmet vermektedir.

6. Fachschulen

Genel eğitimle birlikte daha önce temel mesleki eğitim görmüş öğrencilerin devam edebildikleri okul türüdür (Demirel,1994:80). İleri düzeyde mesleki eğitim vermektedir. Okulların amacı öğrencilere branşlarında (tarım, turizm, otelcilik, yiyecek içecek sektörü, ticaret vb.) yöneticilik becerileri kazandırmaktır.

1.1.5.3. Federal Düzeyde Mesleki Eğitimin Yapısı

Federal Hükümet içerisinde Federal Bilim ve Eğitim Bakanlığı (FBEB) mesleki eğitimin temel ilkeleri ve koordinasyonundan sorumludur. (CEDEFOP, 1993:25). Diğer bakanlıklar sorumlulukları alanına giren eğitim konularında bir uygulamaya geçmeden önce FBEB ile görüş birliğine varmaktadırlar.

İşyerleri ve benzeri kuruluşlarda verilen mesleki eğitim ile ilgili hukuki temel esaslar 1969 yılında çıkarılan *Mesleki Eğitim Yasası* ile düzenlenmiştir. Zanaat meslekleri dalında ise , *Zanaatkarlar Meslek Eğitim Yönetmeliği* geçerlidir. 1981 tarihli Meslek Eğitim Teşvik Yasası, mesleki eğitimi, planlamasını ve istatistiki çalışmalarını ve *Federal Mesleki Eğitim Kurumu (BIBB)*' nun faaliyetlerini düzenlemektedir. Gençlerin İş Hayatında Korunması Yasası , mesleki eğitim gören bireyleri koruyucu özel hükümleri kapsamaktadır.

Federal Mesleki Eğitim Kurumu (BIBB) mesleki eğitimin federal düzeyde planlanması ve yürütülmesinde önemli role sahiptir. Enstitü genel kurulunda; işveren, sendika, eyalet temsilcileri, ve Federal Hükümet temsilcileri bulunmaktadır ve tüm üyeler eşit oy hakkına sahiptirler.Bu organ, Enstitü çalışma programını belirler ve mesleki eğitimin geliştirilmesi için tavsiye kararları alır.(BIBB, 1994:12).

1.1.5.4. Eyalet Düzeyinde Mesleki Eğitimin Yapısı

Eyaletler düzeyinde, mesleki eğitim konularında eyalet hükümetlerinin danışmanlığını yapan, *Eyalet Mesleki Eğitim Sürekli Komisyonları* bulunmaktadır. Bu komisyonlar, işveren, sendika ve eyaletlerin ilgili bakanlıklarının temsilcilerinden oluşur. Mesleki eğitim gören bireylerin okullardaki teorik eğitimin sorumluluğu eyalet hükümetlerine aittir (CEDEFOP, 1993:16).

1.1.5.5. Bölgesel Düzeyde Mesleki Eğitimin Yapısı

Bölgesel düzeyde mesleki eğitim sorumlulukları meslek odalarına verilmiştir. Ticaret ve Sanayi Odaları, Sanatkarlar, Ziraat, Avukat ve Noterler ve Tabip Odaları vb. özerk yönetimli bu kuruluşlar önemli yetkilere sahiptirler. Yasada yetkili kuruluşlar olarak belirtilen bu odalar yasaya uygun olarak mesleki konularda danışmanlık, bölgelerinde yürütülen mesleki eğitimin kontrol, çıraklık ilişkilerinin tanınması, ve tescil edilmesi yetkilerine sahiptirler. Her yetkili kuruluş kendi bünyesinde bir meslek eğitimi komisyonu oluşturur. Bu komisyon mesleki eğitim ile ilgili konuları görüşür ve mesleki eğitimin uygulanmasıyla ilgili kuralları kararlaştırır.

Özerk meslek kuruluşlarında alınan bu kararlar masa başında değil, işletmelerden, işveren kuruluşlarından, sendikalardan, Milli Eğitim tavsiyeleriyle komisyona atanmış uzmanlar tarafından verilmektedir.

1.1.5.6. Almanya'da İkili Sistemde Meslek Eğitimi

Almanya'da tam süreli meslek okullarında yürütülen başka türlü meslek eğitimi veren kurumlar bulunmasına karşın, gençlerin çoğunluğu, genel eğitimden sonra ikili meslek eğitimi sistemi içerisinde (Dual Sistem)

devlet tarafından tanınmış bir mesleğin öğrenimini yapmaktadırlar. Böyle bir meslek eğitime giriş belli bir okul çeşidini bitirmeye bağlı değildir ve ikili sistem ilke olarak tüm gençlere açıktır (Çevik, 1992:13).

İkili sistem çoğu devletlerde geçerli olan ve sadece okulda gerçekleşen mesleki eğitimden iki ana niteliğiyle farklılık göstermektedir.

- İkili sistemde öğrenme işlevi çoğunlukla okulda değil, aksine üretim yerlerinde ya da diğer hizmet birimlerinde gerçekleşmektedir. Öğrenim gören birey işyerine çıraktır ve belli zaman dilimlerinde meslek okuluna devam edebilmesi için serbesttir.
- İkili sistemde meslek eğitimi, işyeri ve meslek okulu olmak üzere iki temel üzerine dayanmaktadır. Bunlar Federal Almanya'da değişik birimlerin denetimi altındadır. İşyerindeki eğitim için Federal Hukuk, meslek eğitiminin okulda geçen bölümü için ise eyalet hukuku yetkisindedir. İkili meslek eğitiminin karakteristik özelliği, gençlerin haftanın üç veya dört günü işyerinde ve bir veya iki günü kısmi süreli öğrenim yapan meslek okullarında eğitim görmeleridir (Benner, 1994:3).

İşyerinde meslek eğitimi en yeni teknolojiye uygun makine ve donanımların kullanıldığı modern ortamlarda yapılmaktadır. Bu durum mali nedenlerden dolayı okullardaki araç ve gereçlerin hızla teknolojinin gerisinde kalma sorununu önlemektedir.

İşyerindeki eğiticiler sürekli olarak yeni teknolojinin gerekleriyle karşı karşıyadırlar ve bunu eğitimleri içerisinde günlük hayata uygulayabilmeleri mümkündür. Eğitim, üretim sürecinde gerçekleştiğinden bazı harcamalardan tasarruf edilmekte ve öğrenme güdüsü güçlenmektedir. Meslek Eğitim Yönetmeliği'nin gerektirdiği teknik donanıma sahip olmayan küçük ve orta büyüklükteki işyerleri için,

işletmeler üstü mesleki eğitim merkezlerindeki kurslardan, okullardaki atölyelerden veya diğer işyerlerindeki teknik donanımlardan yararlanılarak eğitimden tam verim alınması sağlanabilmektedir.

İkili sistemde meslek okulu, işyeri bünyesindeki meslek eğitime eşlik etmekte, çırakların meslek okuluna gitme yükümlülükleri eyaletlerin okul yasalarından kaynaklanmaktadır.

Almanya'da ikili sistemin temel özellikleri;

- ülke çapında yaygın ve geniş kapsamlı bir sistemdir.
- okul dışından sisteme girebilme olanağı ve meslek edinme olanağı sağlamaktadır.
- devlet tarafından tanınan mesleklerde eğitim alma olanağı sağlamaktadır.
- genellikle 3-3,5 yıllık bir eğitim süresi bulunmaktadır.
- iyi düzenlenmiş ve işleyişi bulunan bir sistemdir.
- okul eğitimi yanında işyerinde eğitim olanağı sağlamaktadır.
- önce temel bilgilerle başlayan ve daha sonra meslek kazandırabilecek özel yetileri kazandırabilen bir sistemdir.
- büyük ölçüde işverenler tarafından maddi olarak desteklenen bir sistemdir.

1.1.5.7. Federal Alman Mesleki Eğitim Kurumu (BIBB) ve Mesleki

Eğitim Programları

Federal Alman Mesleki Eğitim Kurumu 1970 yılında Mesleki Eğitim Yasasının kabul edilmesi sonucu kurulan bir kurumdur. Kurum ulusal ve uluslararası düzeylerde araştırma, geliştirme, planlama ve danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. Ayrıca kurum bunların yanında, ilgili tüm sosyal taraflar arasında uzlaşmayı sağlayıcı bir rol de üstlenmektedir.

Almanya'da mesleki eğitim sistemi hem iş yaşamı hem de eğitim sistemiyle entegre olmuş bir yapıdadır. Mesleki yeterlilikler ve bu yeterlilikleri onaylayan belgeler çalışma yaşamıyla eğitim sistemi arasında bir bağ rolü oynamaktadır (BIBB, 1994:22).

BIBB finansal açıdan Federal Hükümet bütçesinden kaynak almasına karşın, kararlar, federal hükümet, işveren, işçi sendikaları ve eyalet hükümetleri temsilcilerinin eşit ağırlıklı oyları ile alınmaktadır. Ancak kararlarda Federal Hükümet temsilcilerinin etkileri gözlemlenmektedir. BIBB'in yönetimi, Federal hükümet / Eyaletler, İşveren Kuruluşları ve İşçi Sendikalarından oluşmaktadır. Bu sosyal kuruluşların oluşumları aşağıdaki gibidir:

1. İşveren Temsilcileri;

- esnaf ve sanatkarlar odaları üst kuruluşu
- önde gelen sanayi kuruluşları
- sanayi ve ticaret odaları üst kuruluşu,

2. İşgören Kuruluşları

- üst sendikal kuruluş (DGB)

- metal, kimya, kamu hizmetleri v.b. sektörleri temsil eden işçi sendikaları
- memur sendikaları(DAG)

3. Federal Hükümet temsil eden kuruluşlar;

- Eğitim ve Bilim Bakanlığı
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı
- Çalışma ve İstihdam Bakanlığı
- İçişleri Bakanlığı

4. Eyalet Temsilcisi;

- işyerlerinde gerçekleştirilen eğitimden sorumlu bakanlıklardır.

Sanayi alanında faaliyet gösteren kuruluşlar sanayileşme ile birlikte, zanaat kesiminde geçerli olan eğitim sistemini benimseyip kendi gereksinimlerini karşılayacak şekilde kendilerine uyarlamışlardır. Bu kavram, eğitim standartlarının ülke düzeyinde yeknesak bir duruma getirilmesi için, sabit bir süre içerisinde kazanılacak bilgi ve becerileri mesleki eğitim mevzuatına göre düzenlemeyi içermektedir. Bu nedenle çerçeve meslek eğitim programları, ikili sistemde verilen eğitimin genel yapısını oluşturmaktadır.

Almanya'daki meslek profilleri incelendiğinde, profillerin ISCO-88 standartları (ILO) ve Avrupa Mesleki Eğitimi Geliştirme Merkezi (CEDEFOP) standartlarına benzemediği, ancak temel kuralları belirleyen meslek eğitim programlarının bir parçası oldukları görülmektedir.

Alman Mesleki Eğitim Kurumu BIBB, çerçeve meslek eğitim programlarının içeriğinin geliştirilmesine yönelik çalışmaları Federal

Hükümet adına yürütmektedir. Çerçeve meslek eğitim programlarına ilişkin taslak çalışmalar işveren ve işçi kuruluşlarının oluşturdukları uzmanlarla birlikte hazırlanmaktadır.

BIBB, çerçeve meslek eğitim programlarının güncelleştirilmesinde Federal Hükümet'e ve sosyal gruplara yardımcı olmaktadır. BIBB, araştırma ve geliştirme faaliyetleri yoluyla, okul ağırlıklı eğitime yönelik temel eğitim programlarını, işletme içi eğitimin koordinasyonu ve eğitim kavramlarının geliştirilmesi çalışmalarını yürütmektedir. İlgili bütün kesimlerin biraraya geldiği BIBB Yönetim Kurulu, Mesleki Eğitim Kanunu'nun başarı ile uygulanması görevinin yanısıra, çerçeve meslek eğitim programlarının güncelleştirilmesinde de birbirinden farklı görüş ve ihtiyaçların uyumlu hale getirildiği bir ortam sağlamaktadır.

Çerçeve meslek eğitim programları devletç tarafından tanınmış 370 meslek için geliştirilmektedir. Söz konusu mesleklerde verilecek eğitimin, çerçeve meslek eğitim programlarında belirlenen esaslara göre yapılacağı hususu yönetmeliklerle düzenlenmektedir. Her çerçeve meslek eğitim programında, mesleğin adı, eğitim süresi, bilgi ve beceriler listesi, bilgi ve becerileri kazandırmaya yönelik içerik ve zamanlama yönergeleri ve sınav için gerekli düzenlemeler bulunmaktadır.

Almanya'da eğitimi yapılan mesleklerin sayıları giderek azalan bir eğilim göstermektedir. 1950'li yıllarda 901 olan meslek sayısı günümüzde 370'lere kadar düşmüştür(BIBB, 1995). Bunun sebebi, geniş kapsamlı meslek eğitimi vermek suretiyle meslek eğitimi gören kişilerin bilgi ve becerilerini benzer işlerde kullanmalarına olanak sağlamak ve böylece istihdam şanslarını arttırmaktır.

Çerçeve meslek eğitim programları güncelleştirilirken ve yenileri geliştirilirken nitelik açısından en ileri mesleki yeterlilik düzeyi ve meslekler arası geçiş imkanları göz önünde bulundurulmaktadır. Bu şekilde meslek

sayıları azaltılırken aynı zamanda meslek nitelikleri de güncellenmektedir. Bütün bu çalışmalarda iş piyasasının gerek duyduğu esnek yapının temin edilmesi için çaba sarfedilmektedir. Yeni bir çerçeve meslek eğitim programının geliştirilmesi ve/veya eldekilerin güncellenmesiyle ilgili talep genellikle işveren kuruluşlarından, işçi sendikalarından veya BIBB'ten gelmektedir.

Yeni bir çerçeve meslek eğitim programının hazırlanması veya mevcutların güncellenmesi, problem analizi, örnek olay, faaliyet ve taslak hazırlama olmak üzere dört aşamada gerçekleştirilmektedir.

Araştırma yöntemlerinin seçimi (anket, görüşme, kaynak taraması, masabaşı araştırması, alan çalışması, grup çalışması, uzman görüşleri vb.) araştırması yapılacak meslek alanının özelliğine göre farklılık gösterebilmektedir.

1.1.5.8. Federal Almanya Mesleki Eğitim Sisteminde Sınav ve Belgelendirme

Almanya'da mesleki eğitim, gerek istihdam gerekse eğitim sisteminin bir parçası olarak görülmektedir. Mesleki değerlendirme ve belgelendirme sistemi, istihdam ve eğitim arasındaki bağlantıyı sağlamaktadır. BIBB bünyesinde oluşturulan "Gelişmeyi İzleme ve Değerlendirme Birimi" ikili sistem içerisinde mesleklerarası becerilerle ilgili sınav kavramlarının geliştirilmesi konusunda çalışmalar yapmaktadır. Ancak, BIBB kurum olarak sınav ve değerlendirme yapmamaktadır. Bir Federal Devlet Kuruluşu olan BIBB'in faaliyetleri, meslek okullarında verilen teorik eğitimi değil, iş yerinde verilen pratik eğitimi hedeflemektedir. Meslek okulları ise, eyaletlerin sorumluluğu altındadır. BIBB, uygulamalı araştırma, geliştirme, danışmanlık, eğitim ve diğer faaliyetler yoluyla mesleki eğitim alanında ölçme ve değerlendirme konularında çalışmalar yapmaktadır.

Almanya’da temel meslek eğitim sisteminde değerlendirme, Meslek Eğitimi Kanunu tarafından desteklenen ve ulusal düzeyde işleyen bir sisteme dayanmaktadır (CEDEFOP, 1993:46). Mesleki eğitim sonunda her eğitim gören “Üçlü Değerlendirme Sistemi” yoluyla üç belge almaya hak kazanmaktadır. Bunlar;

- sınava dayalı belge,
- işyerinde performansı gösteren işyeri belgesi,
- meslek okulu belgesi.

Sistem iki yönlü değerlendirme olanağı sağlamaktadır. Birincisi, meslek odaları bünyesinde oluşturulan sınav komisyonları tarafından gerçekleştirilen dışardan yapılan değerlendirmedir (external assessment). Bitirme sınavları olan ustalık ve kalfalık sınavları standardize edilmiş minimum yeterlilik düzeylerinin dışardan değerlendirilmesi imkanını sağlamaktadır. Bu değerlendirme sonucunda yukarıda bahsedilen sınav belgesi verilmektedir. İkincisi ise, meslek okullarında ve işletmede yapılan performans ölçmeye dayanan içeriden yapılan değerlendirmedir (internal assessment). Bu değerlendirmeler verilen eğitimden bağımsızdır. Bütün olarak bakıldığında, dışarıdan yapılan değerlendirme sonucu verilen sınava dayalı belge, işçi ve işveren kuruluşları ve devletin ortaklaşa yaptığı sınavlar sonucu verilmesi sebebiyle diğerlerinden daha fazla önem taşımaktadır.

İşyeri belgeleri ve meslek okulu belgeleri, işyeri ve okulda yapılan değerlendirme örnekleridir. Sınav ve belgeler erişilmesi gereken minimum düzeyi belirlemeye yöneliktir. Bu bakımdan belgeler her ne kadar birbirlerinden bağımsız gelişmiş ve birbirlerinden etkilenmiyor görünseler de bu üç belge, sistemin belgelendirme bileşenlerini oluşturmaktadır (Reisse, 1994:16).

Aşağıda sözkonusu belgelere ilişkin bilgilere yer verilmektedir:

1. Sınav Belgesi: Bitirme sınavı sonucu verilen bir belgedir. Meslek Eğitimi Kanunu'nunda yetkili kuruluşlar adı altında sayılan sanatkarlar, sanayi ve ticaret odaları tarafından yapılan sınavlar sonucunda verilmektedir. Sınavların esas ve usulleri söz konusu kanun ile düzenlenmektedir.

2. İşyeri Belgesi: Meslek Eğitim Kanunu'na dayalı olarak eğitici tarafından ya da eğitimin verildiği iş yeri tarafından verilen belgedir. Bu belgeler basit ve nitelikli belge olmak üzere iki çeşittir.

3. Meslek Okulu Belgesi: Bu belgeler her ne kadar sınav belgelerinden farklı iseler de sürekli performans değerlendirme esasına dayalıdır. Meslek okullarında verilen mesleki eğitim ve belgelendirme sistemi, ilgili eyalet yönetmeliklerine göre gerçekleştirilmektedir. Ancak, bu belgeler tipik okul belgeleri niteliğindedir.

Almanya'da eğitim sistemi kadar değerlendirme ve belgelendirme sistemi de güçlü baskı gruplarından ve kuruluşlarından etkilenmektedir. İşveren kuruluşları, işçi kuruluşları, Federal Hükümet ve Eyalet Hükümetleri meslek eğitime ilişkin kararların alınmasında işbirliği içerisinde ve birlikte hareket etmektedirler.

Almanya'da diğer sosyal grupların arasında sayıları 480 civarında olan meslek odaları meslek eğitiminde öncelikli yere sahiptir. Meslek odalarının en önemli işlevi bitirme sınavlarını yapmak ve odalar bünyesinde oluşturulan üçlü yapıya sahip sınav kurulları yoluyla belge vermektir. Odalardaki sınav kurullarının üyeleri, işveren kuruluşları, işçi sendikaları tarafından teklif edilmekte ve sınav kurulunu kurmakla görevli olan zanaat, sanayi ve ticaret odaları ile diğer yetkili kuruluşlar tarafından atanmaktadır. Bu üyeler alan uzmanları olmak zorundadır. Sınav kurulları,

en az üç olmak üzere üye sayısının üçte ikisi eşit sayıda işveren ve işçi temsilcilerinden ve bir meslek okulu öğretmeninden oluşmak zorundadır.

Asıl işlevleri değerlendirme (external assessment) ve belgelendirme olan sınav kurulları aynı zamanda kayıt yapmak, sınav tarihi ve yerinin duyurulması, sınav sorularının temin edilmesi gibi işlemlerden de sorumludurlar. Sınav sorularının geliştirilmesi ve güncelleştirilmesi PAL, AKA, PTZ, ZFA gibi kuruluşlar tarafından yapılmaktadır. Meslek odaları, sınav sorularının geliştirilmesi ve güncelleştirilmesinde bu kuruluşlar ile yakın işbirliğinde çalışmaktadırlar.

1.1.6. Amerika Birleşik Devletleri'nde Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi

ABD mesleki eğitim sistemi büyük oranda hizmet içi eğitim uygulamaları gibi informal bir yapıya sahiptir. Özellikle 1990'lardan sonra hizmet içi mesleki eğitim faaliyetlerine ayrılan kaynak genel eğitim hizmetleri için yapılan harcamalar toplamını geçmektedir (Erdoğan, 1995:63). ABD'de hizmet içi eğitim sektörünün bu denli gelişmiş olmasının nedeni özel kurum ve kuruluşların bu konuya verdikleri önemden kaynaklanmaktadır. Örneğin General Motors şirketinin 45 yüksekokul (Community College) ile teknisyenlerinin eğitimi karşılığında bu okullardan gelecek öğretim görevlilerinin eğitimi için yürütmüş olduğu proje, AT&T firmasının 1300 yerde açtığı 3000 elemanın devam ettiği 12000 mesleki eğitim programı, IBM'in yıllık 500 milyon Dolar'ın mesleki eğitim için harcaması ABD'de özel kuruluşların mesleki eğitime göstermiş olduğu ilginin düzeyini göstermektedir (Eurich,1985:76).Örnekten de anlaşılacağı gibi ABD'de mesleki eğitim, meslek standartları sınav ve belgelendirme

ile ilgili işlemlerde yasal zorunluluklarda çok uzlaşma ile sağlanan genel yönelimlere ve gönüllük esasına dayanan bir anlayışla kabul görmesini amaçlamaktadır. Meslek standardı belirleme işlemlerinde bir çok ulusal kuruluş bulunmakta, örneğin sanayi sektöründe faaliyet gösteren 3200 kuruluş meslek standartları ve belgelendirme konularında aktif görev almaktadırlar. Federal hükümet, işçi, işveren ve eğitimcilerden oluşan üçlü yapıyı sağlamada rehberlik görevi yapmaktadır. Meslek standartları konusu ABD kamuoyunda küresel rekabette işverenlerin gereksinimlerini karşılayacak bir sistem olarak gösterilmektedir.

ABD’de meslek standartları geliştirmesi konusunda aşağıdaki üç kurum etken rol oynamaktadır.

1. Birleşik Devletler Eğitim Bakanlığı’na bağlı Mesleki ve Yetişkinler Eğitimi Birimi
2. Birleşik Devletler Çalışma Bakanlığı
3. Amerikan İşgücü Becerileri konusunda İki Taraflı Kongre Komisyonu

Öngörülen meslek standartları ve belgelendirme sistemi dayandığı üç temel unsura dayanmaktadır. Bunlar kontrol mekanizmalarından çok teşviklere dayalı ve gönüllü yönlendirme sistemi içerisinde bütün taraflarının katılımının sağlanması ve sahiplenmeleri, ulusal yapıyı karakterize eden geniş kapsamlı çeşitliliğinin tanınması, uygulanması zor olan esnek olmayan bir sistem yerine daha dinamik ve karmaşık bir yapının sistematik olarak ele alınması olarak belirtilmektedir (Fretwell ve Pritz 1994:34).

1.1.6.1. ABD’de Meslek Standartları ve Belgelendirme Konularında İşlev Gören Kurumlar

1. Ulusal Beceri Standartlar Kurulu (NSSB-National Skill Standards Board)

1994 yılında kurulan Ulusal Beceri Standartları Kurulu, iş, sanayi, çalışma, eğitim ve diğer ilgili kuruluşların ortaklığı ve katılımı yoluyla, standardize edilmiş ulusal gönüllü beceri standartları ve belgelendirme sisteminin geliştirilmesi ve uygulanmasından sorumludur.

Kurul 28 üyeden oluşmakta, işçi sendikaları tarafından aday gösterilmiş sekiz işçi temsilcisi, örgütlenmiş ulusal sendika federasyonları tarafından aday gösterilmiş sekiz organize olmuş sendika temsilcisi, tarafsız gözlemci olmak üzere iki insan kaynakları uzmanı, eğitim kurumları, gönüllü kuruluşları temsil eden altı kişi, oy hakkı bulunmayan dört atanmış kontenjan üyesi bunlar; iş, eğitim, ticaret sekreterleri ve Ulusal Eğitim Standartları geliştirme Konseyi Başkanlarıdır. Kurul üyelerinden 12’si Başkan, 6’sı Beyaz Saray Sözcüsü, ve 6’sı Senato başkanı tarafından seçilirler.

Ulusal Meslek Standartları Kurulu’nun görevleri aşağıda sıralanmaktadır.

- Meslek standartları için geniş tabanlı mesleki grupları tanımlamak.

Meslek gruplarının oluşturulmasından önce ilgili tüm gruplarının görüşlerinin kapsamlı olarak değerlendirilmesini sağlamaktır. Mevcut durumda yedi farklı federal mesleki/ sanayi sınıflama bulunmaktadır. Meslek standartlarının, geliştirilme sürecine işverenler geliştirici ve kullanıcı olarak katılmazlarsa belirlenen standardının hiçbir değerinin kalmayacağı, kurulun sanayi destekli görüş açısını korumak zorunda olduğu ileri sürülmektedir (Wills,1995: 8).

- Gönüllü katılımcıları kurumsallaştırmak.

İşverenler, işçi temsilcileri, ölçme-değerlendirme uzmanları, eğitim kurumları ile gönüllü kuruluşlar, eyalet ve yerel hükümetler, diğer sivil toplum örgütleri tam ve dengeli katılımlarının sağlanması hedeflenmektedir.

- Amaçlar için ölçütler belirlemek.

Formal değerlendirme yoluyla elde edilen kanıtların sağlanması amacıyla; farklı değerlendirme yöntemlerinin, değerlendirmede kalitenin sağlanması, performans düzeylerini seçmek konularında üçüncü şahısların onayını almak, eyalet hükümetleri, yüksek öğretim politikası kurulları, yüksek okul ve üniversitelerin çeşitli akreditasyon kurumlarının desteklerini sağlamak, eğitim kuruluşlarının standartla ilgili müfredat geliştirme ve ölçme-değerlendirmeye katılımlarının sağlanmasını hedeflemektedir.

- Kaliteyi sağlamak için;

Diğer ülkelerde kullanılan ilgili standartların incelenmesi, performansı yüksek kuruluşlarla geleneksel yöntemlerle çalışmalarını sürdüren kuruluşlar arasındaki beceri gerekleri konularındaki farklılıklarının araştırılması, çıraklık programlarıyla, ulusal içerik ve kapsam ve performans standartlarının eşitlik ve ölçme etkeni olarak incelenmesini gerektirmektedir.

- Onaylanmalarını sağlamak için;

Standartların varolan yasaların hükümleriyle uyum içerisinde olduklarını garanti etmek, standartların düzenli olarak güncelleştirildiklerini garanti etmek, standartların bölgeler arasında uygulanabilirliğinin garanti etmek amaçlanmaktadır.

- Altyapı oluşturmak için;

Araştırmaları yönetmek, meslek standartları kataloğu tanımlayarak sürdürülebilirliğini sağlamak, arabulucu olarak görev yapmak, standartlar için ortak terminoloji geliştirmek, eğitim programları geliştirmek, teknik

yardım sağlamak, tutarlı bir sistemin geliştirilmesini desteklemek olarak sıralanmaktadır.

1.1.6.2. Eğitim ve Sanayi Destekli Meslek Standartları ve Belgelendirme

Teknik meslek eğitiminde görev listeleri, öğrencilerin bir meslek için belirlenmiş becerilere eriştiklerini garanti etmek için eğitim programı ve eğitici ölçütlerinin geliştirilmesi için kullanılmaktadır. ABD’de bir çok komite meslek standartlarının geliştirilmesinde tüm sanayi dallarından gönüllüleri kullanarak eyaletlere yardım etmektedirler. Eğitim destekli birçok meslek standardı üye eyaletler yoluyla, Eyaletler Mesleki Teknik Eğitim Konsorsiyumu (V-TECS)’ nun standart ve görev listelerine ekleme yapılması ve güncelleştirilmeleri yöntemiyle, V-TECS’in bir parçası olarak geliştirilmektedir. ABD’de son yıllarda mesleki teknik eğitim programları ile farklı sanayi sektörlerinde uygulanan meslek inceleme işlemleri arasında bağlantılar ortaya çıkmaktadır. Eyaletler arasında farklı terminolojiler kullanılmakta, yerel okullarda farklı eğitim programları uygulanmakla birlikte, meslek standartları bir çok amaçla kullanılmaktadır (Wills, 1995:10).

ABD’inde “meslek standardı” geleneksel olarak teknik bir terim olarak kullanılmakta iken son günlerde “ehliyetlendirme” terimi daha çok kullanılmaktadır. Bazı sektörler örneğin tarım, madencilik, perakende satış ve büyük ölçülerde imalat sektörleri meslek standartlarını geliştirebilme geleneğine sahip değildirler. Çoğu sanayi kuruluşunun bütün sanayii temsil edememesinin nedeni sertifika programlarının iş hacminin dar olduğu alanlarda olması ve işçilerin farklı iş alanlarında farklı görevler sergilediği alanlarda yapılmasıdır.

Standardizasyon ve belgelendirme programlarının çoğu endüstri ve mesleklerle doğrudan ilgilidir. Bazı mesleklerde sektörü düzenlemek, ya

da toplum sağlığı, evre koruma, ulusal güvenlik ve muhasebecilikle ilgili alanlarda çalışanların belgelendirilmesi işlemlerini düzenlemek ve denetlemek için hkmetin mdahesi gerekmektedir.

Aile sağlığı , sağlık, muhasebe, emlak, eczacılık, kozmetik ve yasal meslekler gibi birçok sanayi için belgelendirme standartlarının çoğu eyalet hükümetleri tarafından uygulamaya koyulmaktadır. Bununla birlikte bazı gönüllü belgelendirme ve akreditasyon kuruluşlarının eyalet belgelendirme kurumlarıyla yakın iş ilişkileri bulunduğundan, lisans verme ve ve gönüllü belgelendirme sistemleri arasında ilişkiler bulunmaktadır. Amerikan Belgeli Mali Müşavirler Kurumu (AICPA) eyalet ölçeğinde belgelendirme işlevi yürüten kuruluşlarla işbirliği içerisinde çalışmakta ve eyaletler tarafından yeterlilik kanıtı olarak kullanılan ve ulusal olarak kabul gören CPA sınavlarını hazırlamakta ve yönetmektedir.

1.1.6.3. ABD’de Meslek Standartların Ortak zellikleri ve Yetkilendirme

Meslek standartları ve belgelendirme sistemi programların çoğu sadece bir ya da iki tanım sunmaktadır ve çoğu program iş yerindeki zamana bağlıdır. Sınav ya da başka herhangi bir değerlendirmeye girmek için giriş düzeyinde, yeterli olarak kabul edilmeden önce, adaya iş yerinde daha az zaman geçirerek okul kredisi alma hakkı sağlayan başka alternatif yolları da bulunmaktadır. Bilgi ve beceriler yazılı sınavla değerlendirilmekte, sınav başına bir saatten, yarım güne, iki tam güne kadar sürebilmektedir.çoğu program, sürekli eğitim ve mesleki gelişim etkinliklerine dayalı bir tür ikinci belgelendirme şekline sahiptir ve belli bir zaman süreci içinde kazanılmaktadırlar. Çoğu program, aday olarak kabul edilmek için gereken en az yeterliliği içeren bir ana bilgi bölümü geliştirmiştir. Bazı programlar ise, yüksekokul kredisi yerine sayılan bir

sınavın geçiş hakkını almak için Amerikan Eğitim Konseyi gibi tanınmış kuruluşlarla bağlantılar kurmuştur.

Araştırma, standart geliştirme ve sertifika programlarının maliyetini finanse etmek amacıyla birçok ticaret kuruluşu tarafından kar amacı gütmeyen kuruluşlar bulunmaktadır. Bazı durumlarda kar amacı gütmeyen kuruluşlar ürün standardı belirlemenin yanısıra tek tek belgeler için beceri standartları oluşturma sorumluluğuna da sahiptirler.

Mesleki değerlendirme araçları geliştirileceği zaman ABD’de destek sağlayan birçok özel ya da kar amacı gütmeyen kuruluş bulunmaktadır rneğin, Ulusal Mesleki Yeterlilik lme Enstitüsü (NOCTI), Mesleki lme Servisi (ETS), Amerikan Sınav Kurulu (ACT), Amerikan Araştırma Enstitüsü (AIR), Ulusal Değerlendirme Enstitüsü ve Mesleki Sınav Servisi bunların başlıcalarındandır.

Standardizasyon ve değerlendirme programlarının geliştirme süreci doğrudan maddi sınırlamalara bağlıdır ve birkaç yıl sürebilir. Eğer ana ticaret kuruluşu ya da mesleki topluluk tarafından sağlanan başlangıçta “işletme sermayesi” yoksa, programın gerçekleşmesi çok uzun zaman alabilir. Sınav hazırlama ve yönetme kurumlarının, maliyeti karşılamak amacıyla başvuranlar için yeterli bir pazarın varolacağı beklentisine dayanarak hazırlık maliyetlerini paylaşmak konusunda karara vardıkları örnekler bulunmaktadır.

ABD Federal hkmetinin temel amaçları, eğitim programları dahilinde yeterliliğe dayalı bir sistemi desteklemek, işgücünün beceri gereklerini ve ticaret kuruluşları ile meslek topluluklarının bilgi gereklerini tanımlamaktır. Genellikle, ticaret kuruluşları ile meslek toplulukları akreditasyon programlarını ilerletir ve eğitimcilerle bir mesleği yapmak için gereken genel bilgi olarak nitelenen konuda anlaşmaya varırlar. Bu, orta

öğretim ve sonraki düzeyde, uzmanlaşmış akreditasyon kuruluşlarına olan gereksinim için temel oluşturur.

ABD’de akreditasyon işlemi bir kendini değerlendirme işlemidir; bu işlem sırasında bir kurum, işlemin akredite eden kuruluşun ortak olarak kararlaştırılmış program standardına uygun olup olmadığına karar verme yükümlülüğünü üzerine almakta, değerlendirme evresinden sonra, destek veren kuruluş tarafından seçilmiş kişilerle yönetilen genel bir gözlemde bulunmaktadır. Ticari kuruluşlar ile meslek topluluklarının çoğu akreditasyon programlarının desteklenmesi konusuna katılırlar ve ayrı bir program çerçevesinde kişilerin yeterliliklerini belgelemektedirler. Her ne kadar çıraklık eğitimi her zaman geçerli sayılmasa da, eğitim sırasında birçok sınav yoluyla sınanmakta ve belgelendirilmektedir.

Hane halkı araştırmalarına dayalı çalışma istatistikleri, işletme bazında elde edilen veriler, bir ülkenin iş haritasının belirlenmesinin yanı sıra bütün politika öncelikleri, meslek sınıflandırmaları için oldukça önemli birincil kaynaklardır. Meslek İsimleri Sözlüğü (DOT- Dictionary of Occupational Titles)’ndeki 13000 meslek ACT-OCS meslek grupları ve aileleri içerisine yerleştirilmiştir (DOT, 1991:7).

1.1.6.4. Meslek Standardı Geliştirme Yöntemleri

Meslekler işyaşamının temel taşları olduklarından, mesleki rolleri tanımlar, beklentileri, yargıları, değerlendirmeleri, doğrudan etkinlikleri kolaylaştırır ve icraatları yoluyla ürün ve hizmetlerin üretimiyle sonuçlanır. Meslek analizi, çalışma, inceleme ve bir mesleğin çeşitli unsurlarını anlama işlemidir ve bu yüzden bir sanayi standartları araştırmasına temel oluşturmakta, gerçekçi kontrolü sağlar, sadece işgörenlerin iş olarak ne yaptıklarını değil aynı zamanda performanslarının kalitesini de

incelemektedir. Kısaca, meslek analizi, çalışanların, işleri kapsamına giren görevleri yerine getirirken ne yaptıkları konusundaki bilginin sistematik ve analitik olarak toplanması, belgelenmesi ve incelenmesi olarak görülebilir; aynı zamanda tanımlayıcıdır, çünkü kişilerin işte yaptıklarını teoriye indirgeme girişiminde bulunur. Kısaca, meslek analizi, iş tanımı, iş değerlendirmesi ve sınıflaması, iş performansı, eğitim ve çalışma tasarımları, seçim ve terfi sistemleri için de kullanılabilmektedir.

Meslek analizi, aynı zamanda, meslek/beceri standartlarının geliştirilmesi, eğitim programlarının planlanması ve yaratılması, lisans verme ve belgelendirme için sınav özelliklerinin oluşturulması ve çalışma yasasıyla ilgili yasal kararların formüle edilmesi için kullanılmaktadır. Meslek analizi bütün çalışma kararları için kritiktir, çünkü meslek analizi, bu sınav skorlarına dayalı iş sınavları ve değerlendirmelerin üzerine oturduğu temeldir. “Çalışma analizi”, “iş analizi” ve “meslek analizi” terimleri ABD’de hemen hemen birbirinin yerine değişimli olarak kullanılmaktadır.

- Meslek analiz yöntemleri olarak sıklıkla kullanılan yöntemler; meslek veri kaynaklarının kullanılması, örneğin işverenler, şefler/müdürler, müşterilerden derlenen bilgiler,
- veri toplama yöntemleri, örneğin gözlem, anketler, çalışma günlükleri/çizelgeleri, mülakatlar,
- görevler ve sergilenen etkinlikler, beceriler, bilgi ve tutumlar, ürünler
- becerilerin ölçümü,
- özel işler veya meslekler için gerekli beceri ve bu becerilerin düzeylerinin tanımlanmasıyla meslek profili hazırlama yöntemidir.

ABD’deki bazı çalışmalar, hangi meslek analiz yönteminin en etkili metod olarak kabul edilmesi gerektiği sorusu etrafında yapılmış ve kişilerden gelen öznel enformasyonun yapıdan yoksun olduğunu ortaya

koymuştur; bu nedenle temsil edici özelliğe sahip olamaz. Meslek analiz yöntemleri, farklı ölçekli ve yapıda sanayilerden uzman işgörenleri kapsamına almalı ve araştırmanın yapıldığı ülkedeki bölgesel farklılıkları birleştiren enformasyonu içermelidir. Böylece en etkili yol, analizi, DACUM gibi genel olarak kabul edilmiş bir metodla başlayarak yapmak ve gereksinim duyulduğunda tamamlamak ve ek yapmak için çeşitli yöntemler kullanmaktır.

Ulusal Meslek Analiz Çalışmaları işgörenlerin başarıları için gerekli olan davranışları, SCANS çerçevesine göre kapsamlı bir çalışma ile tanımlamaya çalışmaktadır. İlk evrede, görev ifadeleri veri tabanlarından toplanmaktadır. Bu ifadeler davranış ifadelerine çevrilmekte ve daha sonra, 6000 kuruluşta 12000 işçiye gönderilerek olan bir anket şeklinde derlenmektedir. İşgörenler her davranışı sıklık ve önem açısından sınıflamaktadırlar. İkinci evrede anket, davranışı yüksek performanslı kuruluşlarla birleştirerek onaylanmakta ve sonradan davranışla işte kalma hakkı arasındaki ilişki kurulmaktadır.

İkinci anket bütün davranışları, sıklık, önem derecelendirilmesi ve işte davranış gerektiğinde göstermek için sınıflama çizelgesini kapsamaktadır. Anket, "yüksek performans" düzeyini belirlemek için kuruluşlara gönderilmekte, sonra davranışlar sınıflandırma boyutlarına ayrılmakta, profesyonellik düzeyleri tanımlanmakta ve bilgi, beceri ve kabiliyetler meslek analiz uzmanları tarafından birleştirilmektedir.

ABD'de meslek analizleri farklı sektörlerde (iş, eğitim, askeri) farklı yollarla gerçekleştirilmektedir. Sanayide, meslek analizinin bir sonucu olarak bilgi, hem eğitim programlarının kalitesini yükseltmek hem de ticaretle uğraşanların becerilerini belgelemek amacıyla bir dizi iş örneği performans sınavı oluşturmak için kullanılmaktadır.

Eğitim sektöründe meslek analizi, öncelikle öğrencilerin ya da işgörenlerin bir eğitim programını tamamladıktan sonra sahip olmaları gereken becerileri tanımlamak amacıyla mesleki teknik eğitim tarafından kullanılmaktadır. Örneğin, yeterliliğe dayalı hareket Ohio Eyalet Üniversitesi'ndeki İstihdam Eğitim Merkezi (CETE) tarafından desteklenmektedir. 1978'den beri Merkez, konsorsiyum kuruluşları oluşturmuştur. Ulusal Toplum ve Teknik Yüksek Okullar Birliği / Ulusal İşadamları Eğitim Konsorsiyumu 31 Mesleki Eğitimden Sorumlu Eyalet Bölüm Başkanlıkları programa aktif olarak katılmaktadırlar.

CETE, DACUM'la beraber çalışmaya başlamış ve 38 eyalet bu işlemi ya da DACUM'un bazı değiştirilmiş şekillerini meslek analiz yöntemi olarak kullanmaktadırlar. Merkez, seminerler düzenlemekte ve yeterliliğe dayalı programların tasarlanmasında teknik yardım sağlamaktadır. Yeterliliğe dayalı öğretim ve müfredat, ölçülebilir amaçların yerleştirilmesi için meslek eğitiminde oldukça kabul görmektedir.

1973'te yedi eyalet, Eyaletler Mesleki Teknik Eğitim Konsorsiyumu (V-TECS)'nu oluşturmuştur (V-TECS, 1990:7). Konsorsiyum, yeterliliğe dayalı mesleki teknik eğitim hakkında bilgi sağlamış ve bunları geliştirmiştir. Bunlar, aşağıdaki konuları içermektedir:

- Analitik araçlar: Mesleklerin analizi ve meslekle ilgili enformasyonun organizasyonu,
- Değerlendirme araçları: Öğrenci başarısını değerlendirme için bölümlerin geliştirilmesi,
- Öğretim araçları: Öğretim ile istihdam arasında onaylanmış bir bağı sağlayan öğretim malzemelerinin tasarlanması, geliştirilmesi ve tanımlanması.

1.1.6.5. ABD'de Mesleki Belgelendirme Sınavlarının Standartları

Amerikan Psikoloji Derneği, Amerikan Eğitim ve Araştırma Derneği ve Eğitimde Ölçme Ulusal Konseyi tarafından 1985 yılında belirlenen sınav geliştirme teknik standartları ve her türlü mesleki değerlendirme için ilkeler tespit edilmiştir. Bu ilkeler aşağıda sıralanmaktadır(Riley,1998: 24).

1. Sınavlar ve performans kriterleri tamamen meslek standardına dayandırılmalıdır.
2. İşbaşında değerlendirmeyi geliştirmek için tüm kuralları içeren yönetmelikler hazırlanmalıdır.
3. Sınav geliştirilmesinde uzmanlardan yararlanılmalıdır.
4. İşbaşında yapılan değerlendirmelerde, yönetmeliklere uygun bir sınav yapılması oluşturulmalıdır.
5. İşbaşında değerlendirmelerde başarılı olanlar ile başarılı olmayanlar arasındaki farklılıkları farklılıkları tespit etmek için ölçütler geliştirilmelidir.
6. İşbaşındaki değerlendirmelerin yansız olması için gerekli önlemler sağlanmalıdır.
7. İşbaşındaki değerlendirmelerde görev alacak kişiler eğitmeli ve değerlendirmeciler arasındaki güvenilirlik sağlanmalıdır.
8. Sınav yönetmeliğiyle standard bir prosedür sağlamalıdır.
9. Bilgi akışının irdelenmesi ve rapor edilmesi sağlanmalıdır.
10. Sınav yapan kurumlar sınavlar hakkındaki resmi prosedürlerin açıklamalarını sağlamalıdır.
11. Sınav yapan kurumlar sınav güvenliğini sağlamalıdır,
12. Sınav yapan kurumlar, sınavların geçerlilik ve güvenilirliğini sağlamalıdır.

1.1.6.6. ABD’de Mesleki Sınav ve Değerlendirmeye Katılan Kurumlar

Sanayii desteklemek ve belgelendirme için değerlendirmenin geliştirilmesine yardım sağlamak için, Eğitimsel Sınav Hizmetleri (ETS), Ulusal Mesleki Yeterlilik Ölçme Enstitüsü (NOCTI), Amerikan Araştırma Enstitüsü, Mesleki Araştırma ve Geliştirme Konseyi, Amerikan Sınav Kurulu (ACT), Eyaletler Mesleki Teknik Eğitim Konsorsiyumu, bazı şirket ve kuruluşlar ABD’deki eğitim kurumlarında bulunan işverenler için seçim amaçları açısından yararlı olabilecek sınavların tasarlanması ve yönetilmesine yardım etmektedirler.

1. Mesleki Teknik Eğitim Eyaletler Konsorsiyumu (V-TECS)

Mesleki Teknik Eğitim Eyaletler Konsorsiyumu (V-TECS), meslek analiz enformasyonunu müfredat amaçlarına ve öğrencinin başarısını değerlendirmek için kullanılan araçlara çevirmek amacıyla ABD’de kullanılan en geniş sistem olması açısından son derece kayda değerdir. V-TECS, 23 eyaletin Mesleki ve/veya Teknik Eğitimden Sorumlu Eyalet Bölüm Başkanlıkları ve 6 eyalet vekilinden oluşur. V-TECS eyalet vekilleri ve diğer uygun kurumların katılımıyla, yeterliliğe dayalı mesleki teknik eğitim çerçevesi kavramının geliştirilmesi ve uygulanmasını desteklemektedir. V-TECS aynı zamanda, 200 meslek için, standarda göre performansı ölçen geniş *kriter-referanslı sınav soru bankası* ve sınav sorularının yer aldığı bir veri bankasına sahip bulunmaktadır. V-TECS soru bankasındaki her soru özel bir Sorumluluk ve Görev’e kodlanmıştır. Sorular yazılı ya da performansa dayalıdır (V-TECS,1990:17) .

- **Yazılı Soru:** Öğrenme alanını denemeye yarayan sorular, çoktan seçmeli ya da eşleştirme şeklinde olabilir,

Performans Sorusu: Bir öğrenciden bir beceri performansını göstermesi ya da bir ürün üretmesi ya da ikisi istendiğinde öğrenme alanını psikolojik açıdan irdeleyen sorulardır.

2. Ulusal Mesleki Yeterlilikleri Ölçme Kurumu (NOCTI)

NOCTI 47 eyalet ve 3 bölgeden oluşmakta, 200 farklı mesleki yeterlilik değerlendirmesi geliştirmiş ve yenilemiştir. NOCTI beceri değerlendirmesinin önemli tek yönü, beceriyi tanımlamak için hem yazılı sınav hem performans sınavına dayanmasıdır. Performans bölümü, öğrencileri bir “iş başı” durumu açısından ilgilendirir; burada yapılan işin araçları, işlemleri, becerileri ve bilgileri birkaç “pratik” ile ölçülür. Zihinsel ve el becerisi sınavı işe hazır öğrencilerin el ile işletme ve ustalık sıfatını değerlendirir. Yazılı kısım, öğrenciyi mesleğin öğretici yanı açısından değerlendirerek değerlendirme işlemini tamamlamaktadır.

Öğrencinin işe hazır olup olmadığının değerlendirmesi, iş, sanayi ve eğitim alanlarından seçilmiş uzmanlardan oluşan jüriler tarafından geliştirilir ve yenilenir. Kullanılan bu işlem, DACUM’un geliştirilmiş bir çeşididir. Seçilmiş her alandaki uzmanlardan oluşan jüri değerlendirmenin amacını belirler, sınav sorusu yazar ve performans alanları ile değerlendirme için kriterleri belirler. NOCTI de 200 meslek için geniş bir mesleki analiz kütüphanesi sınav soru bankasına sahiptir.

3. Amerikan Sınav Kurulu (ACT)

ACT, öncelikle, eğitim ve meslek geçiş kararları alan bireyler için destekleyici olan ölçme ve araştırmaları organize etmektedir. ACT hizmetleriyle değerlendirmeye yeni bir yaklaşım sağlamaktadır. Bu yaklaşım, becerilerin istihdam edilebilirliğinin öğretimini değerlendirir ve destekler, sınavları, meslek profili çıkarmayı, müfredat geliştirmeyi, öğretimsel desteği, kayıt ve raporlama hizmetlerini içermektedir.

1.1.7. İngiltere’de Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemi

Sanayi devriminin öncülerinden olan İngiltere, radyo, TV, radar, jet uçağı ve yoğun kentleşmenin ilk defa yaşandığı bir ülkedir (King, 1979:141). 1980’li yıllarda gündeme gelen özelleştirme politikaları ve bu politikaların sonucunda artan işsizlik, mesleki yeterlilik ve değerlendirme sisteminde yeni arayışlara neden olmuştur. Mesleki yeterlilikte ulusal bir modelin bulunmaması, geleneksel çıraklık eğitiminin pahalı olması ve iş yaşamının gereksinimlerine cevap veremeyişi, sosyal değişmeye olanak veren ve herkese eşit olanaklar sunan bir sisteme gereksinim duyulması, işverenlerin eğitime ve eğitim giderlerine aktif olarak katılmak istememeleri, daha önce hazırlanmış olan meslek standartlarının çeşitli ve farklı kalitede olmaları vb. nedenlerle mesleki yeterlilik ve değerlendirme sistemini yeniden yapılandırmak amacıyla sistemi özeğe alan bir yapılanmaya gereksinim duyulmuştur.

Yukarıda sıralanan nedenlerden dolayı, İngiltere ve Galler’deki mesleki yeterlilik sisteminin yeniden yapılanması kararlaştırılmış ve 1985 yılında, İnsangücü Hizmetleri Komisyonu (Manpower Services Commission), Eğitim ve Bilim Bakanlığı (Education and Science Department) ile birlikte mesleki yeterlilik sistemi gözden geçirmek ve geliştirilmiş bir sistem uygulamaya sunmak amacıyla bir çalışma grubu oluşturmuştur (NCVQ,1994:28). Bu Çalışma Grubu, endüstri eğitim kurulları, inceleme ve değerlendirme kuruluşları, yüksekokullar ve eğitim konseyleri üyelerinden; Çalışma Bakanlığı, İnsangücü Hizmetleri Komisyonu, Ticaret ve Endüstri Bakanlığı, Eğitim Bakanlığı’ndan gözlemcilerden; Eğitim ve Bilim Bakanlığı’ndan katılan temsilcilerinden oluşmaktadır.

1.1.7. 1. Mesleki Sınav ve Belgelendirme Sisteminde İşlev Gören Kurumlar

Sınav yapan ve belge veren kurumların başlıcaları City & Guilds (C&G), İş ve Teknoloji Eğitim Konseyi (BTEC), Londra Ticaret Odası ve Endüstri İnceleme Kurulu (LCCIEB), Pitman Sınav Enstitüsü (PEI), Kraliyet Zanaatkarlar Kurumu (RSA)'dır. Bu kurumlar yılda yaklaşık 1.5 milyon adet belge vermektedirler ve sistemlerinin finansmanını, kayıt veya sınav harcı almak yoluyla sağlamaktadırlar. Yeterlilikleri test eden ve belgelendiren yaklaşık 250 meslek kuruluşu ve sektörel bazda farklı uygulamalar bulunmaktadır. Bu farklı uygulamaların nedenleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (NCVQ, 1994 :53). Bazı işletmeler, işgören alımlarında mezuniyet belgesi ve iş deneyimi istemekteydiler. Bazı işletmeler, bir meslek kuruluşu tarafından verilen ve sonunda sınavla değerlendirme yapılan bir kursa kayıt ve devam istemekteydiler. Bazı işletmeler, sınavı şart koşmakta, fakat herhangi bir eğitim programına kayıt olmayı şart koşmamaktadırlar. Bazı işletmeler de deneyim ve referans gösterme yoluyla işgören istihdam etmektedirler.

1.1.7.2. İngiltere Mesleki Yeterlilik Sistemi

Meslek standartları ve belgelendirmenin SCOTVEC (İskoç Mesleki Eğitim Konseyi) tarafından yürütüldüğü İskoçya hariç olmak üzere, İngiltere, Galler ve Kuzey İrlanda'da, mevcut sistemi yeniden düzenlemek amacıyla merkezi bir yapılanmaya gidilmesi kararlaştırılmış ve 1986 yılında Ulusal Mesleki Yeterlilik Konseyi (NCVQ) kurulmuştur (NCVQ, 1994:7).

Bir devlet kuruluşu olan NCVQ, Çalışma ve Eğitim Bakanlıkları ile bölgesel sorumlulukları olan diğer iki bakanlık (The Welsh Office ve

Northern Ireland Office) tarafından finanse edilmektedir. NCVQ'nun Yönetim Kurulu işverenler, ticaret odaları, eğitim kuruluşları, yüksek ve mesleki eğitim temsilcilerinden oluşmaktadır.

İngiltere'de mesleki yeterlilik belgesi alabilmenin üç yöntemi bulunmaktadır. Formal eğitim sonucu kazanılan geleneksel mesleki yeterliliğin dışında, yeni düzenlemelerle iki yeni mesleki yeterlilik kavramı daha ortaya çıkmıştır: Bunlar;

- a. Ulusal Mesleki Yeterlilikler (NVQs-National Vocational Qualifications): İş yaşamını temel alan ulusal mesleki yeterlilikler, 5 seviyede ve 11 meslek alanında verilmektedir. Bu şekilde yaklaşık 740 NVQ bulunmaktadır (NCVQ, 1994:23).
- b. Genel Ulusal Mesleki Yeterlilikler (GNVQs-General National Vocational Qualifications): Gerek mesleki, gerekse eğitimsel yeterlilik olarak tanımlanan GNVQ'lar, kişiye isteğine bağlı olarak, yüksek okula devam ya da iş yaşamına giriş gibi iki farklı seçim şansı tanımaktadır. GNVQ'lar mesleki ve akademik sistemler arasında bir zemin oluşturan bir orta yol olarak görülmektedir. GNVQ'lar, A-seviyeleri (akademik) ve NVQ'lar (çalışma zeminli) arasında bir orta yol oluşturduğundan, "Mesleki A-Seviyesi" olarak devlet tarafından işe alınmada bir gösterge olarak kabul edilebilirler. Bu şekilde 15 GNVQ bulunmaktadır.

NVQ'lar ve GNVQ'lar çalışanların işverenler tarafından kabul görmelerini, bilgi ve becerilerini benzer işlerde kullanabilmelerini sağlamaktadır. İngiliz hükümeti, çalışma yaşamının ihtiyaç duyduğu kalitede ve sayıda işgücü yetiştirilmesini amaçlayan plan ve politikalar oluşturmakta ve uygulamaktadır. Bu sistemde temel amaç, nitelikli işgücünün arttırılmasıdır. İşgücünün öğrenme şekli, süresi ve yeri hususlarına fazla önem verilmemektedir. Hükümet, mevcut diğer mesleki

yeterliliklerin de zaman içinde iş yaşamınca daha çok kabul gören NVQ'lara ve GNVQ'lara dönüşmesini amaçlamaktadır.

NCVQ yeterlilikleri tek başına belegelememekte, yeterliliklerin değerlendirmesi çok sayıda ve çeşitli kurumlar tarafından yapılmaktadır, ancak onay ve akreditasyon NCVQ tarafından yürütülmekte ve buna bağlı olarak sistemde bütünlük sağlanmaktadır. Daha önce de bahsedildiği gibi, geleneksel İngiliz sisteminde belgelendirme, bağımsız sınav yapan ve belge veren profesyonel kuruluşlar (örneğin C&G, BTEC, RSA, LCCIEB), üniversiteler ya da endüstri tarafından yürütülmektedir. Bu kuruluşlar belge veren kuruluşlar olarak bilinmektedir. NCVQ'nun rolü, ulusal mesleki yeterlilikler çerçevesindeki çeşitli belge veren kuruluşlar yoluyla, onaylı akreditasyon vermektir (NCVQ, 1994: 45).

NCVQ yeterliliklerin yetkilendirilmesi sürecinde, belge veren kuruluşları değerlendirme için en fazla 5 yıla kadar yetkili kılmaktadır. Belge veren kuruluşların değerlendirmesi ve kalite temin düzenlemeleri NCVQ'nun yönetmeliklerine göre yapılmaktadır.

1.1.7.3. Ulusal Mesleki Yeterlilikler için Meslek Standartlarının Geliştirilme Yöntemleri

Meslek standartları Rehber Kuruluşlar (Lead Bodies) tarafından hazırlanmaktadır. Bir meslek standartının oluşturulma süreci aşamalar itibarıyla aşağıda açıklanmaktadır. Rehber kuruluşlar, üçlü yapıda (işçi, işveren, devlet) ancak işveren ağırlıklı endüstri kuruluşlarıdır. Standartların oluşturulması, yenilenmesi ve iyileştirilmesinden sorumlu olan bu kuruluşlar, Çalışma Bakanlığı'nca onaylanmaktadır. Kuruluşların çalışma esasları söz konusu Bakanlıkça belirlenir. Rehber Kuruluşlar, yeni

standartlar oluştururken veya mevcut standartları geliştirirken, NCVQ ile işbirliği içinde çalışmaktadır.

11 sektörde faaliyet gösteren yaklaşık 150 adet rehber kuruluş bulunmaktadır. İşverenler ağırlıklı olarak temsil edildiği bu kuruluşlarda, sendika temsilcileri ve eğitimciler de görev almaktadır. Standartların oluşturulmasında, teknik düzeyde çoğunlukla danışman firmalar kullanılmaktadır. Bunlar rehber kuruluşların uzmanlarınca denetlenmektedir. Rehber kuruluşlar, işçi ve işverenlerce kabul görecektir standartlar oluşturmak zorundadır. Bu nedenle, gerek kurumsal yapıları, gerek faaliyetleri ve gerekse aldıkları teknik danışmanlık hizmetleri itibarıyla bu hususu gözönünde bulundurmaktadırlar.

Rehber kuruluşlar, NVQ sisteminin yaşatılması ve kabul görmesi için, standartları ve NVQ yapısını sürekli olarak gözden geçirmekte ve çalışma yaşamının istek ve gereksinimleri doğrultusunda güncelleştirmektedirler (ATHB, 1995:28).

Meslek standartlarının oluşturulmasında önemli bir aşama olan meslek haritalarının geliştirilmesi ile, sektör analizi yapılmakta, benzer işler aynı grup altında toplanmakta, bir anlamda sektörün fotoğrafı çekilmektedir. Meslek planlaması aşamasında; alandaki meslekler, ortak üniteler, çakışan işler, ekonomik, teknolojik ya da sosyal değişimlerle birlikte işlerde olan değişim ve eğilimler, saptanmaktadır.

Meslek standartların hazırlanmasında, geleneksel iş analiz metodu yerine işlevsel analiz metodu tercih edilmektedir. Bunun nedeni, bu yöntemle gelecekte meslekte meydana gelebilecek değişimlerin işgücü becerilerine aktarılabilmesinin mümkün olmasıdır. İşlevsel analiz metodu ile, geniş kapsamlı yeterliliklere ulaşılması amaçlanmaktadır. Kişilerin bilgi

ve becerilerini meslek içi yatay ve dikey geçişlerde kullanabilmeleri, teknolojik değişimlere uyum gösterebilmeleri, standartların geniş kapsamlı olarak hazırlanmasına bağlıdır. İşlevsel analizde, öncelikle meslek alanının temel amacı tanımlanır ve daha sonra ise “bu amaca ulaşmak için neler yapılmalıdır?” sorusu ile meslek üniteleri belirlenir. Bu sistematik yaklaşımda esneklik, modülerlik kavramları ön plana çıkmaktadır.

Bir meslek standardında aşağıda sıralanan bölümler bulunmaktadır:

1. NVQ Unvanı:

NVQ unvanı olarak iş unvanı kullanılmamakta; NVQ unvanı mesleği temsil etmektedir. Her NVQ unvanı, meslek planlaması (occupational mapping) aşamasında NCVQ tarafından incelenmekte ve onaylanmaktadır.

2. Üniteler:

Üniteler NVQ’ların yapı taşları olarak tanımlanabilir. Adaylar başarılı oldukları her ünite için “ünite sertifikası” alabilmektedirler. NVQ üniteleri birçok NVQ’da ortak olan faaliyetleri içermektedir. Ortak ünitelerin oluşturulması, kişinin bilgi ve becerilerini başka bir alanda kullanabilmesine imkan vermektedir.

3. Her üniteyi oluşturan yeterlik esasları :

Adayın yapabilmesi gereken işlemleri tanımlamaktadır. Bir etkinliğin, davranışın ya da sonucun tanımıdır. Yeterlik esası, genel performans kriteri ve geçerlilik alanını içerir.

4. Performans kriterleri:

Adayın performansının ölçülmesinde kullanılan göstergelerdir. Bir tetkikçinin, o kişinin bir unsurda belirlenmiş sonucu alıp alamayacağına karar verirken zemin olarak aldığı kriterlerdir.

5. Geçerlilik alanı :

NVQ'da belirtilen mesleki yeterliliğin ölçülebilmesi için, bilgi ve anlama göstergeleri ve yeterlilik kanıtlarına gereksinim duyulmaktadır. Bunlar, rehber kuruluşlar tarafından belirlenmektedir. Ancak, rehber kuruluşlar ile belge vermeye yetkili kuruluşların koordineli çalışması, gerçekçi sonuçlara ulaşabilmeleri açısından oldukça önemlidir.

İngiltere Mesleki belgelendirme sisteminde değerlendirme, değerlendirme merkezleri; belgelendirme ise City & Guilds, BTEC, RSA, LCCIEB v.b. gibi profesyonel kuruluşlar (awarding bodies) tarafından yürütülmektedir. Bu bölümde değerlendirme sistemi ele alınırken, bağımsız ve kar amacı gütmeyen bir kuruluş olan C&G esas alınmıştır. C&G, NVQ'ların yaklaşık % 60'ını vermektedir (NCVQ,1994:72).

1.1.7.4. Mesleki Değerlendirme Süreci

GNVQ belgelerini sadece 3 kuruluş vermektedir. GNVQ'larda nesnel ölçme yöntemleri kullanılmaktadır. Tüm ünitelerde başarılı olamayan adaylar, başarılı oldukları üniteler için "ünite belgesi" almaya hak kazanmakta; bu durumda olan adaylara ancak tüm üniteleri başarı ile tamamlamaları sonucunda mesleki belgeleri verilmektedir.

Belge vermeye yetkili kuruluşlar, NCVQ'nun belirlediği yönetmelikler doğrultusunda görev yapmaktadırlar. NCVQ ile aralarında hukuki bir anlaşma imzalanmaktadır.

En fazla 5 yıl olan sürenin sonunda belge veren kuruluşlar NVQ'nun tekrar yetki alabilmeleri için başvuruda bulunmaktadır. NCVQ

kuruluşun performansını gözden geçirmektedir. Belge veren kuruluşlar bütün değerlendirme merkezlerini (assessment centers) onaylamak ve çalışmakta olan merkezlerin güncel kayıtlarını sağlamak zorundadırlar. Değerlendirme ve belgelendirme genellikle, sistem içindeki kalite temininin yanı sıra iç ve dış tetkikçiler yoluyla da kontrol edilmektedir. Değerlendirme süreci sonuca yöneliktir ve eğitimin şekli ve süresi gibi konularla ilgilenmemektedirler. Sistem fırsat eşitliği, şeffaflık ve çeşitli eğitim imkanlarına (uzaktan öğrenme, evde eğitim v.b.) önem vermekte ve tam anlamıyla yeknesak bir değerlendirme sistemi özelliği taşımaktadır.

1.1.8 Turizm ve Otelcilik Sektörü

Turizm sektörü uygarlığın bir parçası haline gelmiş ve bir çok ülkenin önemle üzerine durdukları ve kalkınma amacı gördükleri sosyal olaylar sistemi olarak tanımlanmaktadır (Maviş,1985:1). Diğer bir tanıma göre "Turizm, insanların sürekli yaşadıkları, çalıştıkları ve her zamanki olağan gereksinimlerini karşıladıkları yerlerin dışına yaptıkları seyahatler ve buralarda genellikle turizm işletmelerinin ürettikleri mal ve hizmetleri talep ederek, geçici konaklamalarından doğan olaylar ve ilişkiler bütünü" olarak tanımlanmaktadır (Toskay,1983:39).

Yukarıdaki tanım incelendiğinde, turizmin toplum yaşamının bütün alanlarını kapsayan çok yönlü olma özelliği görülebilir. Turizm, ulaşım, haberleşme, konaklama, yeme-içme, eğlence, sağlık, hediyelik eşya ve seyahat ile doğrudan ve dolaylı olarak ilgili faaliyet dallarının ürettikleri mal ve hizmetleri kapsamaktadır.

Turizm endüstrisi özellikle İkinci Dünya Savaşından sonra , ulaştırma alanında sağlanan ilerlemeler, ödeme araçlarındaki yenilikler ve kolaylıklar vb. nedenlerle büyük gelişme içine girmiştir. 1950 yılında

seyahat eden turist sayısı 35 milyon kişi iken, 1991 yılında bu sayı onaltı kat artarak 450 milyon kişiye ulaşmıştır (Harrison, 1992:3).

Dünya ticaretinde en büyük üç sektörden biri turizm sektörüdür ve toplam ihracaatın da % 7'sini oluşturmaktadır (Sezer ve Harrison, 1994:74).Uluslararası turizmin az gelişmiş ülkelerin gelişmelerine yaptığı katkılar ve gelişmiş ülke yurttaşlarının gezilerini özellikle kalkınmakta olan ülkelere yaptıkları düşünüldüğünde turizmin önemi daha da artmaktadır.

Turizm ülkelerin gayrisafi milli hasıllarına (GSMH) yaptığı doğrudan etki 1979 yılında dokuz Avrupa Birliği ülkesinde % 4'tür. Dolaylı etkisi ise yaklaşık olarak % 10 olarak hesaplanmaktadır (Williams ve Shaw, 1991:30). Dünya Turizm Örgütü WTO'ya göre turizmin toplam işgücüne yaptığı katkı 1980'de % 15.5 'tir.1960'lı yılların verileri incelendiğinde 1990'lı yıllarda turizm endüstrisinde ulaşılan düzey arasında büyük farklılıklar görülmektedir.1960 yılında turizmle uğraşan 74 ülkeyi ziyaret eden toplam turist sayısı 71 Milyon kişidir.1961 yılın da tüm dünya üzerinde gerçekleşen turizm olayı sonucu turistlerin harcadıkları toplam tutar 6 Milyar Amerikan dolarıdır.1962 yılında İtalya'nın turizm geliri 867 Milyon Amerikan doları,Yunanistan'ın 76 Milyon Amerikan doları, İspanya'nın ise 513 Milyon Amerikan dolarıdır.Türkiye'nin 1961 yılındaki turizm geliri sadece 6 Milyon Amerikan dolarıdır (Çoruh, 1965:2). 1998 yılında Türkiye'nin turizm geliri 8 milyar Dolar ve gelen turist sayısı 9,689.000'tür (Turizm Bakanlığı, Konaklama İstatistikleri Bülteni, Haziran 1998). 1998 yılında Türkiye'nin elde ettiği gelir 1961 yılında tüm dünyada gerçekleşen turizm gelirinden fazladır. Bu karşılaştırma, 1960 yılından 1998 yılına kadar olan sürede gerek Türkiye'deki gerekse dünyadaki turizm etkinliklerindeki büyük artışı ortaya koymaktadır.

Türkiye'de Turizm özellikle 1982 yılında yasalaşan "2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu"ile birlikte, gelişme yönünde büyük ivme kazanmıştır.1987 yılında 100,000 olan Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli yatak sayısı 1997 yılında 350,000'e ulaşmıştır. (Turizm Bakanlığı,

İşletmeler Genel Müdürlüğü İstatistikleri).Turizm Türkiye’de genel ekonomik yapı içerisinde önemli roller üstlenmeye başlamış ve yıllık toplam döviz girdisinin %14’ünü oluşturmaktadır.Bu oran ile turizm, döviz girdisi sağlayan sektörler arasında tekstilden sonra ikinci sırayı almaktadır. 2000 yılı için yapılan öngörülere göre turist sayısı 18 Milyon, turizm gelirin ise 14 Milyar Amerikan dolarını aşacağı ve yatak kapasitesinin ise 800,000’e çıkacağı hesaplanmaktadır. (HOTEL,1995:44).

Dünya Turizm Örgütü turizmin bazı ülkelerin işgücüne oranını üçte iki olarak belirtmekte, turizm sektöründe çalışanların toplam işgücüne oranı Bermuda’da % 50, Virgin Adaları’nda % 37 ve Jamaika’da % 35’ini oluşturmaktadır. Turizm sektöründe çalışanların *az veya orta düzeyde* beceri gerektiren işlerden ve kadın işgörenlerin yoğun olduğu bir alan olduğu düşünüldüğünde, turizmin az gelişmiş ülkelerin işgücüne yaptığı olumlu katkılar daha da önem kazanmaktadır.

Turizm Bakanlığı, Devlet İstatistik Enstitüsü ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)’nun 1993 yılında ortaklaşa yaptıkları “*Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması*” sonuçlarına göre;

- * Sektörde çalışan toplam işgören sayısı 58,000 dir.
- * 2000 yılına kadar ilave 94000 yeni işgörene gereksinim vardır.
- * Çalışanlardan formal turizm eğitimi alanların oranı %11’dir.

Araştırma sonuçlarından elde edilen bulgular 2000 yılına kadar Türkiye’nin turizm sektöründe gerek işgören sağlama, gerekse eğitim alanında yapması gerekenlerle ilgili fikir vermektedir. Türkiye’de mevcut turizm eğitimi aşağıdaki kurumlar tarafından sağlanmaktadır:

- a. Turizm yüksek lisans ve doktora programları
- b. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulları
- c. Meslek Yüksekokulları Turizm ve Otelcilik Programları
- d. Turizm Liseleri
- e. Turizm Eğitim Merkezleri
- f. Çeşitli Kurslar

1.1.9. Türkiye’de Turizm Sektörü ve Mesleki Belgelendirme

Turizm Sektörü emek-yoğun sektörlerin belki de en başında yer almaktadır. Konaklama işletmeleri bu sektörün en fazla iş gücü çalıştıran dalıdır. Oteller, konaklama işletmeleri içinde yer alan, bireylerin geçici olarak bulundukları yerlerdeki konaklama gereksinimleri yerine getiren işletmelerdir. 2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu’nun 37. maddesine göre; *“oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyesinde bulundurabilen en az 10 odalı tesislerdir”* (Resmi Gazete, s. 18060, 28 Mayıs 1983).

Otel işletmesi bir hayli beceri ve ustalık isteyen karmaşık bir örgüt yapısına sahiptir (Gray, 1980:46). Otel işletmelerinde gerek hizmet üretmede, gerekse diğer işlevlerin yerine getirilmesi büyük ölçüde insangücü ile sağlanır. İşin özelliği dolayısıyla bu işletmeler insangücüne büyük ölçüde gereksinim duyarlar ve istihdam oranları da diğer işletmelerden daha yüksektir.

Turizm işletmesi olarak tanımlanabilen oteller, kendi aralarında farklı kriterlere göre sınıflandırılırlar. Sınıflandırma kriterlerinde bir birlik yoktur ve ülkeden ülkeye değişmektedir. Her ülke kendi endüstrisinin özelliklerine göre otel işletmelerini sınıflandırmış ya da sınıflandırmada değişik ölçütler kullanmaktadır.

Türkiye’de otel işletmelerinin sınıflandırılması Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan yönetmeliklere göre yapılmaktadır. 28 Mayıs 1983 tarih ve 18060 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan yönetmeliğin 68. maddesine göre otel işletmeleri aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır.

- Beş yıldızlı oteller
- Dört yıldızlı oteller
- Üç yıldızlı oteller
- İki yıldızlı oteller
- Bir yıldızlı oteller

Otel işletmelerini sınıflandırmada temel özellikler, binanın niteliği, dekoru, araç ve gereçleri, hizmet standardı, konuğa sağladığı konfor ve işletmecilik anlayışıdır. Yönetmelikte sınıflamada adı geçen otellerin taşınması gereken özellikler sıralanmıştır. Turizm Bakanlığından işletme belgesi almayan oteller ise bulundukları yörenin belediyesinden alacakları işletme belgesiyle işlevlerini yürütebilmekte, ancak Bakanlığın sınıflamasındaki yıldızlama kriterlerini kullanamamaktadırlar. Haziran 1998 itibarıyla Türkiye’de belediye belgeli konaklama işletmelerinin sayısı 8437, toplam yatak kapasitesi 356 115 işgören sayısı ise 25,662 dir. (Turizm Bakanlığı, Belediye Belgeli Konaklama İstatistikleri Bülteni, Haziran 1998).

Otellerin sınıflandırılmasında nitelikleri en üstün oteller beş yıldızlı otellerdir. Örneğin beş yıldızlı otelleri diğerlerinden ayıran farklar; Banyo odalarında telefon, tüm hacimlerde klima, oto garajı, 24 saat açık oda servisi, yüzme havuzu, gece klübü, berber-kuaför, lostra hizmetleri, üstün kaliteli mobilya ve dekorasyon, radyo-tv, video ve müzik yayını vb. özelliklerdir.

Türkiye’de Haziran 1998 tarihi itibarıyla Turizm Bakanlığı’ndan işletme belgesi almış 98 beş yıldızlı otel bulunmaktadır. İşletme yatırım belgesi almış 54 beş yıldızlı otelin inşaatları devam etmektedir. (Turizm Bakanlığı İşletmeler Genel Müdürlüğü İstatistikleri, Haziran 1998). Otellerde çalışan toplam işgören sayısı şu formül ile hesaplanabilmektedir (Vellas 1995:222).

otelde çalışan işgören sayısı

$$= 0.50$$

oteldeki yatak sayısı

Yukarıdaki formül kullanılarak Türkiye’deki beş yıldızlı otellerde çalışan işgören sayısını yaklaşık 24,300 yatırım aşamasında olan otellerin gereksinimi olan işgören sayısı ise yaklaşık 9.000 kişi olarak tahmin

edilebilir. Otel işletmelerinde insangücü sayısının fazla olmasının nedeni işletmelerde otomasyon kullanılabilecek alanların sınırlı olmasındandır. Örneğin bilgisayar muhasebe, önbüro ve bir ölçüde de servis bölümünde kullanılabilmektedir. Otel işletmelerinde temel amaç konuk ağırlama gibi kişisel bir hizmet sunma olmasından dolayıdır ki bu işletmelerde ana unsur insangücüdür. Odalardaki yatakların hazırlanması, servis hazırlığı, servis yapılması vb. bir çok otel hizmetinde insangücünden yararlanma zorunluluğu bulunmaktadır.

Türkiye’de meslek standartları ve belgelendirme ile ilgili çalışmalardan biri; Otelcilik , İkram ve Turizm Eğitimi Projesi’dir. II. Sınai Eğitim Projesi Kapsamında, Dünya Bankasının finansal desteği ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)’nun teknik danışmanlığıyla 1990 - 1995 yılları arasında “Otelcilik , İkram ve Turizm Eğitimi Projesi” yürütülmüştür. Proje kapsamında, resepsiyonistlik, katşefliği, usta aşçılık ve garsonluk mesleklerinde meslek standartları hazırlanmıştır.

Bu konudaki ikinci temel çalışma ise insangücü kaynakları ve istihdamın planlanması ve geliştirilmesi amacıyla oluşturulan "İstihdam ve Eğitim Projesi"dir. Projenin ikraz anlaşması Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Dünya Bankası arasında 1 Şubat 1993 tarihinde imzalanmış ve 4 Mayıs 1993 Tarihli Resmi Gazete 'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Proje sekiz bölümden oluşmakta ve en önemli bölümlerinden birini "*Meslek Standartları ve Belgelendirme*" bölümü teşkil etmektedir. Meslek Standartları ve Belgelendirme Bölümünün amaçları 250 meslek için meslek standardı hazırlamak, sınav ve belgelendirme sistemini geliştirmek, uygulamak, mesleki yeterlilik belgelerinin işgücü piyasasında geçerliliğini sağlamak olarak belirlenmiştir. Bu çalışmalar İş ve İşçi Bulma Kurumu (İİBK) koordinasyonunda yürütülmektedir.

Daha önce Milli Eğitim Bakanlığı’nın, KOSGEB’in meslek standartları ve mesleki belgelendirme konusu ile yapmış olduğu bir takım çalışmaların amaçlarına ulaştığını söylemek kolay değildir. İİBK

koordinatörlülüğünde yürütülen projede yapılan çalışmaların sürekliliğinin sağlanması, sistemi devam ettirecek bir yapının kurulması bu nedenle önem taşımaktadır. Turizm sektörünün Türkiye’de 80’li yıllardan itibaren büyük gelişme göstermesi, döviz girdisi bakımından ihracaattan sonra ikinci sırada yer alması, işgücü istihdamının yoğun olduğu bir sektör olması, tarım, gıda, ulaştırma, iletişim, tekstil vb. sektörlerle de dolaylı girdi sağlaması sektörün önemini daha arttırmaktadır. Sektörün önde gelen kişileri tarafından sürekli olarak gündeme getirilen ve yapılan araştırma sonuçlarının da ortaya koyduğu "nitelikli eleman istihdamında yaşanan sıkıntılar" her geçen gün yeni yapılan yatırımlarla birlikte daha da artmaktadır.

3308 Sayılı Kanunu’nun Çıracılık Eğitimi uygulama kapsamında bulunan Aşçılık, Önbüro, (Resepsiyon), Servis (Garsonluk) vb. meslek dallarında kanun ile belirlenmiş bulunan ünvanların dışında halen iş yaşamında kullanılan ünvanların farklılık göstermesi, ayrıca bununla birlikte iş yaşamında kullanılan ünvanların da kendi içinde bütünlük sağlayamadığı gözlenmektedir.

Meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemiyle ilgili olarak iş yaşamını temsil eden yöneticilerin sistemi algılama şekilleri, iş yaşamında bulunan mesleki ünvanlar, mesleklerin seviyeleri, sağlanmasında sıkıntı çekilen mesleklerin belirlenmesi ve belirlenen mesleklerde işgören yetiştirilmesine ağırlık verilmesi önem taşımaktadır.

1.2. Problem Cümlesi

Türkiye’deki konaklama işletmelerindeki yöneticilerin, iş yaşamının -daki meslekler ve seviyeleri, sağlanmasında sıkıntı çekilen meslekler, ulusal meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemi hakkındaki yargıları nelerdir?

1.3. Alt Problemler

1. Bölümlere göre çalışan işgören sayıları nedir?
2. Bölümlere göre mesleki belgeye sahip olma oranları nedir?
3. İşgörenlerin sahip oldukları mesleki belge türleri nelerdir?
4. Bölümlere göre işgören sağlamada en fazla sıkıntı çekilen meslekler hangileridir?
5. İşgörenlerin mesleki bilgi ve becerileri ölçen mesleki belgelendirme sınavlarına katılmaları gerekli midir?
6. Mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlarda başarısız olan işgörenlerin durumu ne olmalıdır?
7. Otel yöneticileri, mesleki bilgi becerileri ölçen sınavlarda gözlemci olarak görev almayı hangi düzeyde kabul etmektedirler?
8. Mesleki belgelendirme sınavları hangi yöntemle yapılmalıdır?
9. Meslek standartları hangi yöntemle belirlenmelidir?
10. Meslek standartları hangi kurum ve kuruluşların katılımları ile geliştirilmelidir?
11. Mesleki belgelendirme sınavları hangi kurum/kuruluşlar tarafından yapılmalı ve belgeleri verilmelidir?
12. Mesleki belgelendirme sistemi yapısının hangi kurum tarafından oluşturulması gerekmektedir?
13. Ulusal mesleki belgelendirme sistemine gereksinim var mıdır?
14. Yöneticilerin meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemi hakkındaki yargıları nelerdir?
15. Bölümlere göre işgörenlerin mesleki ünvanları nelerdir?
16. Mesleki ünvanlar hangi mesleki seviyede yer almalıdır?

1.4. Sınırlılıklar

1. Araştırma, Türkiye’de Turizm Bakanlığı’ndan İşletme Belgesi almış beş yıldızlı otelleri kapsamaktadır. Diğer oteller kapsam dışı bırakılmıştır.
2. Beş yıldızlı otellerdeki önbüro, yiyecek ve içecek, kat hizmetleri ve yiyecek üretimi bölümlerinin yöneticilerini kapsamış, diğer bölümlerin yöneticileri kapsam dışı bırakılmıştır.
3. Araştırma bulguları ve ulaşılan sonuçlar bilgi toplama aracıyla elde edilen bilgilerle sınırlıdır.

1.5. Tanımlar

Beş Yıldızlı Otel : Binasının niteliği, dekorasyonu, araç ve gereçlerinin kalitesi, sunulan hizmet standardının yüksekliği, çeşitliliği, fazlalığı ve nitelikli personel özelliklerini bünyesinde toplayan konaklama işletmesi türüdür.

Hizmet Meslekleri : Hizmet üretimiyle ilgili görevleri kapsayan ve üretim etkinlikleri sınırlı mesleklerdir.

ISCO ve ISCO Standart Meslek Sınıflandırma Sistemi: International Standard Classification of Occupations - Uluslararası Standard Meslek Sınıflandırması. Meslek sınıflandırma çalışmaları 1921 yılında başlayan ISCO ilki 1952 yılında 1727 Mesleği içeren, ikincisi 1968 ve son baskısı ise 1988 yılında meslek sınıflandırma kataloğu yayımlanmıştır. Özellikle Avrupa ülkelerindeki meslekleri gruplandırarak her mesleğe bir kod numarası verilmekte ve mesleğin genel özellikleri tanıtılarak tanımları yapılmaktadır.

Meslek Seviyeleri: ISCO standartlarına göre iş seviyeleri beş iş seviyesine göre düzenlenmiş, en alt seviye seviye ulusal standart gerektiren en düşük seviyeyi, en yüksek seviye ise bir teknisyen / yönetici de bulunması gereken özellikleri göstermektedir.

Seviye 1: Az Becerili

Seviye 2: Beceri Sahibi

Seviye 3: İleri Düzeyde Becerili

Seviye 4: Denetici / Şef

Seviye 5: Teknisyen / Yönetici

Mesleki Belge : Bir kimsenin mesleki niteliklerinin test edilmesi sonucunda kendisine verilmiş bir niteliği ve bir hakkı belirten resmi kağıt veya belgedir. Diğer bir deyişle mesleki sertifikadır.

Meslek Standardı : Herhangi bir meslek için gerekli olan hem zihinsel hem de psikomotor becerileri içeren, mesleki gereksinimleri belirleyen, ulusal test ve belgelendirme (Sertifikasyon) sistemi için geçerli ölçütler oluşturan ve mesleki tanımlar ve kodlar açısından uluslararası standartlar ile uyumunu sağlama işlemleridir.

Otellerdeki Bölüm Yöneticileri: Bölümlerin yönetiminden genel müdüre karşı sorumlu olan ara kademe yöneticileridir.

Otellerdeki Bölümler: Büyük bir otelde bulunan başlıca bölümler, önbüro kat hizmetleri, yiyecek ve içecek servisi, yiyecek üretimi, muhasebe, güvenlik, teknik servis, insan kaynakları, satın alma, satış ve halkla ilişkilerdir.

Üretim Meslekleri : Yarı mamul ve ham maddelerin işlenerek mamul maddeye dönüştürülmesiyle ilgili mesleklerdir.

İş / Meslek : Geçim sağlamak için herhangi bir alanda yapılan çalışma, bir değer yaratan emektir.

İş Analizi : Herhangi bir meslek ile ilgili ana görev ve işlemlerin geliştirilmesi, bilgi , beceri, araç - gereç tutum ve davranışların tanımlanması işlemleridir.

İş Tanımı : İş analizine temel olacak mesleğin kapsamını, sorumluluk alanlarını ve işgörenin niteliklerini içeren belgelerdir.

İşgören : (Personel) , Bir hizmet ya da kuruluşun görevlileri, bir işyerinde çalışanların tümüdür.

İşlem : Bir meslekteki anlamlı ve en az iki işlem basamağından oluşan en küçük iş bölümleridir.

İşlem Basamağı : Bir işlemin gerçekleştirilebilmesi için işlemlere ait kapsamı sınırlı alt basamaklardır.

Performans Standardı: Bir işlemi yerine getirirken yapılanların nasıl, hangi yöntemlerle, nelerin yapılması gerektiği, işin kabul edilebilir kalitesi, niteliği vb. kriterlerin belirlenmesidir.

1.7. Araştırmanın Önemi

Oteller, yönetici ve işgörenler açısından da karmaşık bir yapıya sahiptir ve çeşitli mesleklerden birçok işgörenin biraraya gelerek oluşturdukları işletmelerdir. Örneğin büyük bir otelin dört ana bölümünü oluşturan Önbüro, Kat Hizmetleri, Yiyecek ve İçecek Servisi ve Yiyecek Üretimi (Mutfak) bölümlerinde toplam 87 farklı mesleki ünvan bulunmaktadır. Nitelikli işgören sağlanması, meslek seviyelerinin ve ünvanlarının belirlenmesi, iş listelerinin saptanması, ve ulusal bir mesleki belgelendirme sisteminin bulunmaması sektör için önemli sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Örneğin İstanbul Otelciler Odası'nın 8.2.1992 tarih ve 1335 sayılı yazısıyla Turizm Bakanlığı'na, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu'nun 29.06.1992 tarih ve 847 sayılı yazısıyla Milli Eğitim Bakanlığına yapmış oldukları başvurularada; *"..... 3308 Sayılı Kanun'un Çıraklık Eğitimi uygulama kapsamında bulunan Aşçılık, Önbüro, (Resepsiyon), Servis (Garsonluk) meslek dallarında kanun ile belirlenmiş bulunan ünvanların dışında halen iş hayatında kullanılmakta olan ara ünvanlara, iş akışını düzenlemede gereksinim duyulduğu ve kanunda yer alan usta, kalfa ve çırak kavramlarının konaklama sektöründeki iş adlarına uymadığı "* belirtilmektedir.

Turizm ve otelcilik eğitiminin sorunları irdelenirken, Sezgin (1990) tarafından açıklandığı gibi, otelcilik eğitiminde yapılması gereken ilk iş, önce amaçları ve hedefleri tespit etmektir. Türkiye'de bu tespit yapılmadan eğitime başlanmıştır. Başka bir deyişle "Job Description" denilen sektördeki iş tanımlarını yani otelcilik personelinin görev, yetki, sorumluluk ve niteliklerini tespit edilmeden eğitime başlanması sonucu istenilen nitelikte işgören yetiştirilememiştir. Hacıoğlu'na göre ise (1990),

.....hangi nitelikte ve nicelikte personel hangi eğitim kurumundan yetiştirilecek, ne tür bir öğretim programı uygulanacak, yetiştirilecek kişilere neler öğretilmesi gerekecek ve eğitim sonucunda yetiştirilen personele hangi ünvanın kim tarafından verileceği sorularına cevap bulunması gereği vurgulanmaktadır.

Konaklama işletmelerindeki işgörenlerin yapısı incelendiğinde çalışanların % 64'ü az nitelikli, %22 'si nitelikli, %8'i orta kademe yöneticisi ve %6'sı yönetici seviyesindeki işgörenlerden oluştuğu gözlenmektedir (Cooper 1991). Türkiye'deki öğretim kurumları incelendiğinde yukarıdaki meslek düzeylerindeki oranların dikkate alınmadığı ortaya çıkmaktadır. YÖK verilerine göre Eylül 1998 tarihi itibarıyla Türkiye'de Yükseköğretim düzeyinde eğitim veren 88 adet Turizm ve Otelcilik Programı bulunmaktadır ve bu programların amacı da sektöre orta kademe ve üst düzey yönetici yetiştirmektir. M.E.B.'na bağlı Anadolu Otelcilik Meslek Liselerinin sayısı 38 ve Anadolu Aşçılık Meslek Liseleri sayısı 2 dir.Bu okullarda öğrenim gören toplam öğrenci sayısı 9920 dir. (M.E.B. Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü, Nisan 1998).

Türk işyaşamını doğrudan etkileyecek olan meslek standartları ve belgelendirme sisteminin yapılandırılması aşamasında emek yoğun sektörlerin belkide en başında gelen bu sektördeki yöneticilerin sistem hakkındaki görüşleri, bu konuda işlev gören kanun yapıcılarının ve karar vericilerin karar verme süreçlerinde etkili olabilecektir.

Turizm sektörüne yönelik eğitim veren kuruluşların hangi mesleklere yönelik öğretim programı uygulamaları, uyguladıkları programların meslek standartlarına dayandırılması gereği, işyaşamının ne tür işgörene gereksinim duyduğu, sektörde hangi ünvanların kullanıldığı, mesleki eğitim sisteminin yetiştirmeyi hedeflediği işgören profilinin ne olması gerektiği konularda bilgi üretebilmek savlanmaktadır.

Bu araştırma yukarıda belirtilen problem alanlarında konaklama sektöründeki meslekleri, meslek seviyelerini belirleme, ve belirlenen mesleklerdeki ulusal mesleki standartların geliştirilme (Meslek Analizi) yöntemleri ve ulusal mesleki belgelendirme sistemi kurma konularında bilgi üretmek amacıyla projelendirilmiştir.



BÖLÜM II

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren, örneklem, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve verilerin analizi ile ilgili bilgiler verilmektedir.

2.1. Araştırma Modeli

Bu araştırmanın yürütülmesinde *genel tarama modeli* kullanılmıştır. Araştırma ile Türkiye’de meslek standartları ve belgelendirme sistemi konusunda, araştırma kapsamında ele alınan otellerde bulunan yiyecek-içecek müdürleri, kat hizmetleri müdürleri, önbüro müdürleri ve mutfak şeflerinin görüşlerine göre bilgi toplanmaya çalışılmıştır.

Tarama modelleri, geçmişte veya halen varolan bir durumu olduğu gibi betimleyi sağlayan araştırma yaklaşımıdır (Karasar, 1984:80). Bu tür yöntemlerle yapılan araştırmalarda durum nedir? neredeyiz? ne yapmak istiyoruz? nereye, hangi yöntemlerle, hangi yöne gitmeliyiz? vb. sorulara araştırmanın yapıldığı zaman diliminde varolduğu düşünülen verilere dayanılarak cevap aranmaktadır (Kaptan, 1993:59). Araştırma bu yönüyle betimsel bir çalışma niteliğindedir.

2.2. Evren

Araştırmanın evreni, Türkiye’deki beş yıldızlı otellerdir. Türkiye’de beş yıldızlı otel işletmeleri Turizm Bakanlığı’ndan işletme belgesi almak durumundadırlar. Haziran 1998 tarihi itibarıyla Turizm Bakanlığı, İşletmeler Genel Müdürlüğü verilerine göre 98 beşyıldızlı otel

bulunmaktadır. 98 beş yıldızlı otelin toplam oda sayısı 27116, yatak sayısı ise 57344 'tür. 54 beşyıldızlı otel ise yatırım aşamasındadır. Oteller ile bilgilerin yer aldığı,Türkiye Oteller Rehberinde ise beş yıldızlı otellerin sayısı 103'tür (Türkiye Oteller Rehberi,1998). Araştırma kapsamına alınan dört bölümün yöneticileri; önbüro müdürleri, kat hizmetleri yöneticileri (housekeeper), yiyecek ve içecek servisi yöneticileri ve mutfak şefleridir. Araştırmanın evrenini oluşturan bölüm yöneticilerinin sayısı 103 otel X 4 bölüm yöneticisi = 412 kişidir.

2.3. Örneklem

Türkiye genelinde bulunan ve Türkiye Oteller Rehberinde diğer oteller ile birlikte yer alan 103 beş yıldızlı otelin % 50'si olan 52 otel random yöntemiyle belirlenmiştir. 52 otelde çalışan dört bölümün yöneticileri; önbüro müdürleri, kat hizmetleri yöneticileri (housekeeper), yiyecek ve içecek servisi yöneticileri ve mutfak şeflerinin sayısı 208'dir. Araştırmanın örnekleminde yer alan otellerin isimleri EK 2'de verilmiştir.

2.4. Veri Toplama Aracı

Öncelikle araştırmanın temellendirilmesi ve belirlenen amaçlara ulaşabilmesi açısından konuyla ilgili İngilizce ve Türkçe alanyazın (literatür) (tez, makale, bildiri, kitap, bilimsel araştırma vb.) incelenmiştir. Elde edilen verilerle Türkiye'de meslek standartları ve belgelendirme sisteminin incelenebilmesi için gerekli maddeler belirlenmiştir.

Türkiye'de meslek standartları ve belgelendirme sisteminin incelenebilmesi için gerekli maddeler uzman görüşleri alınarak incelenmiş ve eleştiriler doğrultusunda yeniden düzenlenmiştir. Daha sonra bu

maddeler esas alınarak verilerin toplanması için gerekli olan dört tür veri toplama aracı hazırlanmıştır. Bunlar;

1. Yiyecek - içecek müdürleri anketi,
2. Kathizmetleri müdürleri (housekeeper) anketi,
3. Önbüro müdürleri anketi,
4. Muffak şefleri anketi'dir.

Otellerdeki temel dört bölüm için ayrı ayrı hazırlanan anket formları üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm de, (madde numaraları 1-15) otellerdeki ilgili bölümde çalışan kişi sayısı, çalışanlardan mesleki belgeye sahip olanların sayıları, mesleki belge türleri, bölüm yöneticilerinin meslek belgesi kavramından ne anladıkları, en çok gereksinim duydukları dört meslek, mesleki sınavlar ve belgelendirme sistemiyle ilgili görüşleri bulunmaktadır. İkinci bölümde ise, (madde numarası 15) meslek standartları ve belgelendirme hakkında işveren, işgören ve eğitimciler için sağladığı yararları, yöneticilerin mesleki belgelendirme sınavlarına girmeleri gereği ve mesleki belgesi bulunmayanların yönetici olmaması gerektiği konularındaki bölüm yöneticilerin görüşleri, Likert tipi beş dereceli bir değerlendirme ölçeği kullanılarak ölçülmeye çalışılmıştır. Ölçeğe verilen yanıtların 17 alt maddede sıralanan yanıt formlarına işaretlemeleri istenmiştir. Yanıt formundaki beşli derecelendirme ve puanlama şöyledir.

- Hiç (1)
- Az (2)
- Orta (3)
- Çok (4)
- Tam (5)

Üçüncü bölümde ise, mesleklerin seviyelerini ve ünvanlarını belirleyebilmek amacıyla, her bölüm için ayrı ayrı ve beş iş seviyesine göre hazırlanan boş formlar bölüm yöneticilerine verilmiştir. Formda, meslek seviyeleinin bulunduğu sütuna seviye tanımları ayrıca verilmiştir. Bu form üzerinde, birinci sütunda sıralanan meslek seviyelerine göre bölümlerinde çalışan işgörenlerin mesleki ünvanlarını uygun seviyesinin karşılarında bulunan yerlere yazmaları istenmiştir. Uluslararası meslek seviyelerinin ve mesleklerin yer aldığı meslekler tablosu da bölüm yöneticilerine rehberlik yapması amacıyla veri toplama aracıyla birlikte örnek olarak sunulmuştur (EK-1).

2.5. Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılan ölçme aracının ön denemesi, Ağustos 1998 ayı içerisinde Ankara'daki dört ve beş yıldızlı 6 otel ile Side bölgesinde yer alan 3 beşyıldızlı otelin dört bölüm yöneticileri olan toplam 27 bölüm yöneticisine, araştırmacı tarafında tek tek gidilerek uygulanmıştır. Alınan sonuçlardan ve yapılan görüşmelerden sonra, ölçme aracında anlaşılması güç olduğu anlaşılan meslek standardı kavramının tanımı, ilgili maddeye eklenmiştir. Meslek seviyelerinin tespit edildiği son bölüme, otellerdeki dört bölüm için uluslararası standartlara göre seviyeleri belirlenmiş örnek meslekler tabloları eklenme gereği doğmuştur.

1998 yılı Eylül ayı içerisinde ise veri toplama aracı, Ankara'daki beş yıldızlı otellerdeki bölüm yöneticileri araştırmacı tarafından ziyaret edilerek doldurulmaları sağlanmış; Ankara dışındaki otellere ise geri dönüşü kolaylaştırmak amacıyla kendinden adresli ve posta ücreti ödenmiş zarflarla birlikte posta ve özel kurye şirketleri aracılığıyla gönderilmiştir. 15 Ekim 1998 tarihine kadar geri gönderme süresi verilmiş; bu sürenin bitiminden sonra toplam 44 otelden yanıt alınmıştır. Araştırmacıya toplam 158 veri toplama aracı geri dönmüştür.

2.6. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada kullanılan ölçme aracının uygulanmasından sonra, yanıtlanmış formlar tek tek gözden geçirilerek 4 formun eksik doldurulduğu belirlenmiş ve geçersiz sayılmıştır. Geçerli sayılan yanıt formu sayısı 154'tür.

Ölçme araçları ile toplanan verilerin çözümlenmesinde IBM uyumlu bir bilgisayardan yararlanılmıştır. Araştırmanın genel amacı çerçevesinde cevapları aranan alt problemlere yönelik olarak toplanan veriler, önce veri kodlama formlarına işlenmiştir. Daha sonra bilgisayara aktarılan veriler üzerinde gerekli istatistiksel çözümler için SPSS (The Statistical Packet for The Social Sciences) paket programından yararlanılmıştır. Anılan paket programdan yararlanarak;

1. Yiyecek-içecek müdürleri, kat hizmetleri müdürleri, önbüro müdürleri ve mutfak şeflerinin;

- Bölümlerinde çalışan toplam personel sayısı,
- Mesleki belgesi olan personel sayısı,
- Mesleki belgesi olmayan personel sayısı,

maddelerine ilişkin görüşleri belirlenirken her bir grupta görüşleri alınan cevaplayıcıların, bu maddelere verdikleri cevapların toplamı alınmış ve tablolar halinde sunulmuştur.

2. Yiyecek-içecek müdürleri, kat hizmetleri müdürleri, ön büro müdürleri ve mutfak şeflerinin;

- Personelin mesleki belge türleri,

- Bölümlerine eleman sağlamada en fazla sıkıntı çekilen meslekler,
- Personelin mesleki bilgi ve becerileri ölçen mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını isteyip istemedikleri,
- Mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlarda başarısız olan personelin durumunun ne olacağı,
- Personelin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak görev almak isteyip istemedikleri,
- Mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak altı ayda bir ne kadar zaman ayırabilecekleri,
- Mesleki değerlendirme sınavlarının hangi yöntemlerle yapılabileceği,
- Meslek standartlarının hangi yöntemlerle belirlenebileceği,
- Meslek standartlarının hangi kurum/kurumların katılımı ile geliştirilebileceği,
- Mesleki sınavların hangi kurumlar tarafından yapılacağı ve belgelerin verileceği,
- Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımı ile oluşturulacak yeni bir kurumda üçlü yapının hangi kurumların katılımı ile sağlanacağı,
- Türkiyede mesleki belgelendirme sistemine gerek olup olmadığı,
- İş ve beceri seviyelerini gösteren meslekler tablosu

maddelerine ilişkin görüşlerini belirlemek için frekans (f), yüzde (%) kullanılmıştır.

3. Yiyecek-içecek müdürleri, kat hizmetleri müdürleri, önbüro müdürleri ve mutfak şeflerinin;

iş ve beceri seviyelerini gösteren meslekler tablolarında yer alan meslekler ve seviyeleriyle ilgili vermiş oldukları cevaplarda frekans ve yüzdeler hesaplanırken “n” olarak verilen cevap sayıları toplam kabul edilmiştir. Bu maddelerde kişiler birden fazla mesleğe ilişkin görüş belirtme imkanına sahip oldukları için her bir grubun sözkonusu maddelere ilişkin verdikleri cevapların toplamı “n” olarak kabul edilmiş ve mesleklerin dağılımındaki yüzdeler, cevapların toplamı olan “n” ‘e göre belirlenmiştir. Örneğin yiyecek içecek müdürleri (43 kişi), 5. Seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerini belirtirken toplam 108 cevap bildirmişler, 5. Seviyedeki mesleklerin dağılımında $n=108$ olarak alınmış, 108 cevaba göre frekans ve yüzdelerin dağılımı yapılmıştır.

4. Yiyecek-içecek müdürleri, kat hizmetleri müdürleri, ön büro müdürleri ve mutfak şeflerinin meslek standartları ve belgelendirme sistemine ilişkin görüşlerini belirlemek için her bir maddeye (17 madde) yönelik olarak frekans (f), yüzde (%), aritmetik ortalama ($\bar{x}$) ve standart sapma (ss) kullanılmıştır.

5. Yiyecek-içecek müdürleri, kat hizmetleri müdürleri, önbüro müdürleri ve mutfak şeflerinin meslek standartları ve belgelendirme sistemine ilişkin görüşleri arasında anlamlı fark olup olmadığını belirlemek için varyans analizi ve scheffe testi uygulanmıştır. Görüşler arasındaki farklılıklar $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde test edilmiştir.

Yiyecek-içecek müdürleri, kat hizmetleri müdürleri, önbüro müdürleri ve mutfak şeflerinin meslek standartları ve belgelendirme sistemine ilişkin görüşlerini belirlemek için 17 maddeden oluşan 5' li Likert tipi bir ölçek kullanılmıştır. Ölçekte her bir maddeye verilecek cevap kodları 1.00 ile 5.00 arasında değişmektedir. Ölçeklerde yer alan

aralıkların eşit olduğu (4/5) düşüncesinden hareket edilerek seçeneklere ait sınırlar aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

<u>Seçenek</u>	<u>Verilen Ağırlık</u>	<u>Sınırı</u>
Hiç	(1)	1.00-1.80
Az	(2)	1.81-2.60
Orta	(3)	2.61-3.40
Çok	(4)	3.41-4.20
Tam	(5)	4.21-5.00

Verilerin çözümlenmesi sonucunda elde edilen veriler çizelgelere yerleştirilmiş ve çizelgeler yardımıyla yorumlanmıştır.



BÖLÜM III

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde araştırmanın alt problemleri doğrultusunda bulgular ve yorumlara yer verilmiştir. Alt problemlerde yer alan her bir soruya ilişkin bulgular bu bölümde tek tek ele alınmış ve yorumlanmıştır.

3.1. Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Görüşlerine İlişkin Bulgular

3.1.1 Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olup Olmadıklarına İlişkin Bulgular

Yiyecek-içecek müdürlerine uygulanan anketin birinci, ikinci sorusunda, çalışan toplam personel sayısı, kaç personelin mesleki belgesi olduğu, üçüncü sorunun "g" seçeneğinde ise mesleki belgesi bulunmayan personelin sayısı sorulmuştu. Bu üç soruda her bir maddeye verilen cevapların frekansları toplanmış, elde edilen bulgular çizelge 3.1.1'de verilmiştir.

Çizelge 3.1.1
Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olmayanların Yüzdeleri (%)

Personel Bilgileri	Sayı	%
Çalışan Personel Sayısı	3190	100.00
Mesleki Belgesi Olan Personel Sayısı	1523	47.74
Mesleki Belgesi Olmayan Personel Sayısı	1667	52.26

Çizelge 3.1.1'de de görüldüğü gibi araştırma kapsamında ele alınan otellerde yiyecek-içecek bölümünde çalışan toplam personel sayısı 3190 olup bu personelin 1523'ünün mesleki belgesi olduğu 1667'sinin ise mesleki belgesinin olmadığı görülmektedir. Bu bölümde çalışan personelin yarısından çoğunun (%52.25) mesleki belgesi bulunmamaktadır.

Çizelge 3.1.2
Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan
Personelin Mesleki Belge Türlerine İlişkin Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Bölümünüzde çalışan personelin mesleki belge türleri nelerdir?	f	%
Turizm Okulu Diploması	5	11.6
Turizm Okulu Diploması ve Kurs Bitirme Belgesi	19	44.2
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi- Turizm Okulu Diploması	1	2.3
Ustalık Belgesi- Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi	5	11.6
Çıraklık Belgesi-Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi	2	4.7
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi- Turizm Okulu Diploması- Kurs Bitirme Belgesi	1	2.3
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi-Çıraklık Belgesi- Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi	1	2.3
Ustalık Belgesi- Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi-Diğer	1	2.3
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi-Çıraklık Belgesi- Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi-Diğer	1	2.3
Diğer	1	2.3
Cevapsız	2	4.7
Toplam	43	100

Çizelge 3.1.2'de görüldüğü gibi herhangi bir mesleki belgeye sahip olan personelin % 44.2'si Turizm okulu diploması ve kurs bitirme

belgesi, %11.6'sının turizm okulu diploması ve %11.6'sının ise ustalık belgesi, turizm okulu Diploması ve kurs bitirme belgesi bulunmaktadır.

Çizelge 3.1.3
Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Bölümlerinde Eleman Sağlamada En Çok Sıkıntı Çektikleri Mesleklere İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Meslekler	f	%
Barmen	19	44.1
Garson	13	30.2
Mutfak Personeli	8	18.6
Stewart	6	18.6
Komi	6	13.9
Servis Personeli	5	13.9
Aşçı	4	11.6
Captain	4	9.3
Bar Supervisor	2	9.3
Servis müdürü	2	4.6
Pastacı	2	4.6
Chef d'rang	2	4.6
Head waiter	2	4.6
Satış -pazarlama	2	4.6
Hostes	2	4.6
Bar tender	1	2.3
Barboy	1	2.3
Komi d'rang	1	2.3
Oda serviscisi	1	2.3
Bulaşıkçı	1	2.3
Porter	1	2.3
Sosiyer	1	2.3
Soğukçu	1	2.3
Kalfa	1	2.3
Maid d'hotel	1	2.3
Bar maid	1	2.3
Şarapçı	1	2.3
Orta kademe yönetici	1	2.3
Busboy	1	2.3
Yabancı dil bilen personel	1	2.3
Casiyer	1	2.3

Guest servis	1	2.3
Pastacı şefi	1	2.3
Soğuk aşçı yardımcısı	1	2.3
Ekmekçi	1	2.3
TOPLAM	99	100

Çizelge 3.1.3'te yiyecek-içecek müdürlerinin bölümlerinde eleman sağlamada en çok sıkıntı çektikleri dört meslek "n=43" sayısı üzerinden alınan yüzdelerle göre şöyledir; barmen %44.1, garson %30.2, mutfak personeli % 18.6 ve bulaşıkçı % 13.9 olarak bulunmuştur. Ankete cevap veren yiyecek ve içecek müdürleri beş yıldızlı otellerde hem mutfak hem de yiyecek ve içecek bölümlerinin yöneticileri olduğundan tabloda iki bölümden de meslek ünvanları yer almaktadır. İlk dört mesleğin dışında kalan ve tabloda yer alan meslek ünvanlarının otelden otele farklılık gösterdiği, kullanılan terminolojinin ise Türkçe'nin yanında Fransızca ve İngilizce kökenli oldukları da ortaya çıkmıştır. Mesleki ünvanlar yiyecek ve içecek müdürlerinin veri toplama aracına yazmış oldukları şekilde bırakılmıştır.

Çizelge 3.1.4
Personelin Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Katılmalarını
İsteyip, İstemediklerine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür
Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını istermisiniz?	f	%
Evet	41	95.4
Hayır	1	2.3
Cevapsız	1	2.3
Toplam	43	100

Çizelge 3.1.4 'te personelin mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını isteyip, istemediklerine ilişkin yiyecek-içecek müdürlerinin görüşlerinin hemen hemen tamamına yakını (% 95.4) personelin mesleki değerlendirme sınavlarına katılmaları görüşünde toplanmaktadır.

Çizelge 3.1.5
Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Başarısız Olan Personelin
Durumu İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlarda başarısız olan personelin durumu ne olmalıdır?	f	%
Çalışmaya devam etmelidir	2	4.7
Ek eğitim alması sağlanmalıdır	11	25.6
İşine son verilmelidir	1	2.3
Çalışmaya devam etmeli ve ek eğitim alması sağlanmalıdır	18	41.6
Ek eğitim alması sağlanmalıdır ve ücret artışlarından yararlandırılmamalıdır	2	4.7
Ek eğitim alması sağlanmalıdır ve diğer	3	7.0
Çalışmaya devam etmeli, ek eğitim alması sağlanmalıdır ve diğer	1	2.3
Ek eğitim almalı, ücret artışından yararlandırılmamalıdır ve diğer	2	4.7
Çalışmaya devam etmeli, ek eğitim alması sağlanmalıdır, ücret artışlarından yararlandırılmamalıdır ve diğer	1	2.3
Diğer	1	2.3
Cevapsız	1	2.3
Toplam	43	100

Çizelge 3.1.5'te mesleki değerlendirme sınavlarında başarısız olan personelin durumuna ilişkin yiyecek-içecek müdürlerinin görüşlerine göre, personel çalışmaya devam etmeli ve ek eğitim alması sağlanmalı seçeneğini işaretlerin oranı % 41.6, sadece ek eğitim alması sağlanmalı görüşünü savunanları oranı ise % 25.6'dır. Çalışanların işine son verilmesi görüşünü savunan 43 kişide sadece bir kişidir.

Çizelge 3.1.6

**Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Görev
Almak İsteyip, İstemediklerine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür
Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)**

Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak görev almak istermisiniz?	f	%
Evet	38	88.3
Hayır	2	4.7
Görüşüm Yok	2	4.7
Cevapsız	1	2.3
Toplam	43	100

Çizelge 3.1.6'da mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak görev almak isteyip, istemediklerine ilişkin yiyecek-içecek müdürlerinin görüşleri; % 88.3 ile evet olmuştur.

Çizelge 3.1.7

**Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Ayrılabilir
Zamana İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)**

Mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak altı ayda bir ne kadar zaman ayırabilirsiniz?	f	%
Yarım Gün	13	30.2
Tam Gün	16	37.3
İki Gün	12	27.9
Hiç Zaman Ayıramam	1	2.3
Cevapsız	1	2.3
Toplam	43	100

Çizelge 3.1.7'de mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak her altı ayda bir %37.2 tam gün, %30.2 yarım gün ve %27.9 ile de iki gün zaman ayırabilecekleri ortaya çıkmıştır.

Çizelge 3.1.8

Mesleki Değerlendirme Sınavlarının Yapılma Yöntemine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki değerlendirme sınavları sizce hangi yöntemle yapılmalıdır?	f	%
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre	1	2.3
Yazılı sınav yoluyla	1	2.3
Uygulamalı sınav yoluyla	2	4.6
Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	14	32.5
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı sınav yoluyla	4	9.2
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	14	32.5
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - yazılı sınav yoluyla - uygulamalı sınav yoluyla	1	2.3
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - uygulamalı ve teorik sınav yoluyla - diğer	3	6.9
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - diğer	1	2.3
Yazılı sınav yoluyla- uygulamalı sınav yoluyla- diğer	1	2.3
Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla - diğer	2	4.6
Cevapsız	0	0.0
Toplam	43	100

Çizelge 3.1.8'de mesleki değerlendirme sınav yöntemleri olarak, uygulamalı ve teorik sınav yoluyla yöntemini seçenler % 32.5 ve çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre-uygulamalı ve teorik sınav yoluyla yöntemini seçenler %32.5 ile eşit orandadır.

Çizelge 3.1.9
Meslek Standartlarını Belirleme Yöntemine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür
Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Meslek Standartları Hangi Yöntemle Belirlenmelidir?	f	%
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle	10	23.4
Anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle	2	4.6
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle	2	4.6
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle	2	4.6
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	9	20.9
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle	1	2.3
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	8	18.6
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	3	7.0
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - diğer	1	2.3
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle - diğer	1	2.3
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	3	7.0
Cevapsız	1	2.3
Toplam	43	100.0

Çizelge 3.1.9'da meslek standartları geliştirme yöntemi olarak en fazla önerilen yöntemler sırasıyla, mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle %23.4, mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle %20.9 'dur. Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle seçeneğini işaretleyenlerin yüzdesi de %18.6'dır.

Çizelge 3.1.10
Meslek Standartlarının Hangi kurumların Katılımı İle
Geliştirilebileceğine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki standartları hangi kurumların katılımı ile geliştirilmelidir?	f	%
Üniversiteler	1	2.3
Turizm Bakanlığı	1	2.3
Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	3	7.0
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı	3	7.0
Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	2	4.7
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	3	7.0
Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	1	2.3
Üniversiteler - TÜRİSAB - Otelciler Birliği	2	4.7
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	6	14.0
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	1	2.3
Sendikalar - Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	1	2.3
Sendikalar - Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.3
Üniversiteler - TÜRİSAB - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	2	4.7
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	1	2.3

Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.3
Sendikalar - Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	2	4.7
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	2	4.7
Sendikalar - Üniversiteler - TÜRSAB -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	2	4.7
Sendikalar - Üniversiteler - TÜRSAB -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.3
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri - Diğer	1	2.3
Üniversiteler - TÜRSAB -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum - Diğer	2	4.7
Diğer	1	2.3
Cevapsız	3	2.3
Toplam	43	100

Çizelge 3.1.10'da meslek standartlarının hangi kurumların katılımı ile geliştirilebileceğine ilişkin yiyecek-içecek müdürlerinin görüşleri; Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği seçeneğini işaretleyenler %14.0, Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum seçeneğini işaretleyenler %7.0, Üniversiteler - Turizm Bakanlığı seçeneğini işaretleyenler % 7.0'dir.

Çizelge 3.1.11'de mesleki sınavların hangi kurumlar tarafından yapılması ve belgelerin verilmesi gerektiğine ilişkin yiyecek-içecek müdürlerinin görüşlerin dağılımı, Turizm Bakanlığı %14.0, Üniversiteler ve Turizm Bakanlığı %9.3, Üniversiteler-Turizm Bakanlığı - Otelci Birlikleri ise %7.0 'dir.

Çizelge 3.1.11

Mesleki Sınavların Hangi Kurumlar Tarafından Yapılması ve Belgelerin Verilmesi Gerektiğine İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki sınavla hangi kurumları tarafından yapılmalı ve belgeleri verilmelidir?	f	%
Üniversiteler	2	4.7
Turizm Bakanlığı	6	14.0
Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	2	4.7
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı	4	9.3
Üniversiteler - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	2	4.7
TÜRSAB - Otelciler Birliği	1	2.3
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	2	4.7
Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	2	4.7
Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	2	4.7
Üniversiteler - TÜRSAB - Otelciler Birliği	1	2.3
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	3	7.0
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri	1	2.3
TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	1	2.3
Sendikalar - Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	2	4.7
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	1	2.3
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	2	4.7
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.3
Sendikalar - Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	1	2.3
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	1	2.3
Sendikalar - Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	1	2.3
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Diğer	1	2.3
Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri - Diğer	1	2.3
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Diğer	1	2.3
Diğer	1	2.3
Cevapsız	1	2.3
Toplam	43	100

Çizelge 3.1.12
Devlet, İşçi ve İşveren Kesimlerinin Katılımıyla Oluşturulacak Yeni Bir Kurumda Üçlü Yapının Hangi Kurumlardan Oluşacağına İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

	KURUMLAR	f	%
DEVLET	Turizm Bakanlığı	6	14.0
	Turizm Bakanlığı-Otelciler Birliği-Üniversiteler	1	2.3
	Turizm Bakanlığı- Üniversiteler	1	2.3
	Turizm Bakanlığı-Milli Eğitim Bakanlığı-Üniversiteler-İşçi Bulma Kurumu	1	2.3
	Sendika	1	2.3
	Üniversiteler	1	2.3
	Cevapsız	32	74.5
	Toplam	43	100
İŞÇİ	Sendika	4	9.3
	Otelciler Birliği	1	2.3
	Uzman Personel	1	2.3
	Çeşitli Kademedeği İşçiler	1	2.3
	Turizm Dernekleri	1	2.3
	Cevapsız	35	81.5
	Toplam	43	100
İŞVEREN	Otelciler Birliği	2	4.7
	Otelciler Birliği-TÜRSAB	2	4.7
	Otelciler Birliği-Seyahat Acentaları	1	2.3
	Uzman Yöneticiler	1	2.3
	İşveren Yöneticileri	3	7.0
	İşveren Yöneticileri-Patron	1	2.3
	Cevapsız	33	76.7
	Toplam	43	100

Çizelge 3.1.12'de devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulacak yeni bir kurumda üçlü yapının hangi kurumlardan oluşacağına ilişkin yiyecek-içecek müdürlerinin görüşleri incelendiğinde

devleti temsil eden kurumlar hakkında herhangi bir görüşü olmayanların oranı %74.5'tir. Turizm Bakanlığı ise %14.0 ile temsil etmesi istenmektedir. İşçi kesimini temsil edecek kuruluşlar hakkında görüş bildirmeyenlerin oranı %81.5, sendika yazanların oranı ise %9.3'tür. İşveren kesimi ile ilgili görüşü olmayanların oranı %76.7 'dir.

Çizelge 3.1.13

**Türkiye’de Mesleki Belgelendirme Sistemine Gerek Olup
Olmadığına İlişkin Yiyecek-İçecek Müdür Görüşlerinin Frekans
(f) ve Yüzdeleri (%)**

Türkiye'de mesleki belgelendirme sistemine gerek var mıdır?	f	%
Evet	39	90.7
Hayır	0	0.0
Görüşüm Yok	3	7.0
Cevapsız	1	2.3
Toplam	43	100

Çizelge 3.1.13'te Türkiye’de mesleki belgelendirme sistemine gerek olup olmadığına ilişkin yiyecek - içecek müdür görüşleri %90.7 ile evet şeklindedir. Görüşü olmayanların oranı ise %7.0'dır.

Çizelge 3.1.14
Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme
Sistemine Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdelere (%),
Aritmetik Ortalamalar (x) ve Standart Sapmalar (ss)

Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşler	5		4		3		2		1		0		Ortalama		ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	x	ss	
1) İşgörenin verimliliği ve performansını artırmaktadır	19	44.2	20	46.5	3	7.0	1	2.3	0	0.0	0	0.0	4.33	.71	
2) İşgören bulma, seçme ve eğitim maliyetlerini azaltmaktadır	15	34.9	17	39.5	6	14.0	3	7.0	2	4.7	0	0.0	3.93	1.10	
3) Kolay ulaşılabilir ve uygulamaya elverişli öğretim ve bilgi malzemelerini sağlamaktadır	15	34.9	13	30.2	13	30.2	2	4.7	0	0.0	0	0.0	3.95	.92	
4) İşverenin, işgören performansındaki beklentilerini ortaya koymaktadır	16	37.2	14	32.6	12	27.9	1	2.3	0	0.0	0	0.0	4.05	.87	
5) İşgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive etmektedir	20	46.5	15	34.9	6	14.0	1	2.3	1	2.3	0	0.0	4.21	.94	
6) İşgörenlerin çalıştığı alandaki olası başarıların neler olduğunu anlamasını sağlamaktadır	13	30.2	24	55.8	5	11.6	0	0.0	1	2.3	0	0.0	4.12	.79	
7) Bilgi verilerinin düzeyini sınamasına olanak vermektedir	20	46.5	18	41.9	3	7.0	1	2.3	1	2.3	0	0.0	4.28	.88	
8) İşgörenlerin başka işlerde de kullanabileceği becerilerini geliştirmektedir	5	11.6	16	37.2	17	39.5	3	7.0	2	4.7	0	0.0	3.44	.96	
9) İşgörenin kendisine hedef olarak yaşamboyu öğrenme ve beceri geliştirmeyi anlamasını sağlamaktadır	15	34.9	17	39.5	7	16.3	2	4.7	2	4.7	0	0.0	3.95	1.07	
10) İşgörenlerin çalıştığı kuruluşun ve iş arkadaşları grubunun verimli bir üyesi haline gelmesini sağlamaktadır	17	39.5	19	44.2	6	14.0	1	2.3	0	0.0	0	0.0	4.21	.77	
11) İşbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirlemektedir	17	39.5	18	41.9	6	14.0	0	0.0	0	0.0	2	4.7	4.27	.71	
12) Eğitim programlarıyla iş yaşamının talepleri arasındaki uyumu sağlamaktadır	15	34.9	17	39.5	9	20.9	1	2.3	0	0.0	1	2.3	4.10	.82	
13) Kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağlamaktadır	19	44.2	16	37.2	4	9.3	0	0.0	2	4.7	2	4.7	4.22	.99	
14) İstihdam edilebilir becerilerin tanımlanmasını sağlamaktadır	11	25.6	22	51.2	7	16.3	2	4.7	1	2.3	0	0.0	3.93	.91	
15) Mesleki eğitim veren kuruluşlarla iş yaşamı arasındaki işbirliğinin aetışını sağlamaktadır	8	8.6	23	53.5	9	20.9	3	7.0	0	0.0	0	0.0	3.84	.81	
16) Otel yöneticileri mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmelidirler	28	5.1	12	27.9	2	4.7	0	0.0	1	2.3	0	0.0	4.54	.80	
17) Mesleki yeterlilik belgesi olmayan kişilere yöneticilik ünvanı verilmemelidir	24	5.8	8	18.6	5	11.6	4	9.3	0	0.0	2	4.7	4.27	1.03	

Hiç	(1)	1.00-1.80
Az	(2)	1.81-2.60
Orta	(3)	2.61-3.40
Çok	(4)	3.41-4.20
Tam	(5)	4.21-5.00

Çizelge 3.1.14'de meslek standartları ve belgelendirme sistemine ilişkin görüşleri alınan yiyecek içecek müdürlerin çizelgede sunulan 17 madeye ilişkin görüşler aritmetik ortalamalar açısından incelendiğinde;

1,5,7,10,11,13,16. ve 17. maddelerin aritmetik ortalamalarının “tam” kategorisinde yer aldığı, diğer maddelerin ise “çok” kategorisinde olduğu görülmektedir. Buna göre yiyecek-içecek müdürlerinin meslek standartları ve belgelendirme sisteminin yararları konusunda, işgörenin verimliliği ve performansını artırdığını, işgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive ettiğini, bilgi ve becerilerinin düzeyini sınamasına olanak verdiğini, işgörenlerin çalıştıkları kuruluşun ve iş arkadaşları grubunun verimli bir üyesi haline gelmesini sağladığını, kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağladığını düşünmektedirler. Otel yöneticilerinin de mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmeleri gerektiğini ve mesleki yeterlilik belgesi olmayan kişilere yöneticilik ünvanı verilmemesini istemektedirler.

Çizelge 3.1.15
Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Görüşlerine Göre
5. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)

5. Seviyedeki Meslekler	f	%
Maitre d'hotel	17	16.7
Bar ve Ziyafet Şefi	11	10.2
Head Waiter	10	9.2
Bar Supervisor	9	8.3
Maitre d'hotel Yardımcısı	9	8.3
Servis Müdürü	7	6.4
Restoran Şefi	6	5.5
Banquet Manager	5	4.6
Sous Şefi	4	3.7
Executive Chief	4	3.7
Mutfak Şefi	4	3.7
Chief Stewart	4	3.7
Yiyecek İçecek Müdürü	9	8.3
Yiyecek ve İçecek Müdür Yardımcısı	7	6.4
Banket Şefi	2	1.8
TOPLAM	108	100

Çizelge 3.1.15'te Yiyecek-İçecek Müdürlerinin 5. Seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; bu seviyede, yiyecek ve içecek müdürü, yiyecek ve içecek müdür yardımcısı, maitre d'hotel, barlar ve ziyafet tefi, bar supervisor, maitre d'hotel yardımcısı, servis müdürü, restoran şefi olarak sıralanmaktadır.

Çizelge 3.1.16
Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Görüşlerine Göre
4. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)

4. Seviyedeki Meslekler	f	%
Captain	23	28.3
Head Waiter	11	13.5
Bar Captain	10	12.3
Barlar Şefi	10	12.3
Oda Servis Şefi	9	11.1
Restorant Captain	11	13.5
Restorant Şefi	7	8.6
TOPLAM	81	100

Çizelge 3.1.16'da yiyecek-içecek müdürlerinin 4. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; captain, head waiter, bar captain, barlar şefi, oda servis şefi, restorant captain, restorant şefi 4. Seviye mesleklerdir.

Çizelge 3.1.17
Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Görüşlerine Göre
3. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)

3. Seviyedeki Meslekler	f	%
Barmen	23	31.0
Garson	20	27.0
Oda Servisi Garsonu	8	10.8
Kaptan	7	9.4
Barmaid	5	6.8
Mini Bar Garsonu	5	6.8
Order Taker	3	4.1
Bar Servisi Garsonu	3	4.1
TOPLAM	74	100

Çizelge 3.1.17'de yiyecek-içecek müdürleri 3. seviyedeki meslekler olarak, barmen, garson, oda servisi garsonu, kaptan, barmaid, mini bar garsonu, order taker, bar servisi garsonu'nu sıralamaktadırlar.

Çizelge 3.1.18
Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Görüşlerine Göre
2. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)

2. Seviyedeki Meslekler	f	%
Bar Komisi	10	14.9
Order Taker	10	14.9
Barboy	7	10.1
Şef Komi	8	12.5
Hostes	5	7.2
Kasiyer	5	7.2
Comi 1'st	5	7.2
Kahveci Güzeli	5	7.2
Garson Yardımcısı	4	5.7
Kafeterya Garsonu	4	5.7
Oda Servis Komi	3	4.3
Mini Bar	3	4.3
TOPLAM	69	100

Çizelge 3.1.18'de yiyecek-içecek müdürleri 2. seviyedeki meslekler olarak, Bar Komisi, Order Taker, Barboy, Şef komi, Hostes, Kasiyer, Comi1'st, Kahveci Güzeli ,Garson Yardımcısı, Komi, Kafeterya Garsonu, Oda Servisi Komisi ,Mini Bar sorumlusu mesleklerini sıralamaktadırlar.

Çizelge 3.1.19
Yiyecek-İçecek Müdürlerinin Görüşlerine Göre
1. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)

1. Seviyedeki Meslekler	f	%
Komi	13	32.5
Busboy	10	25.0
Stajyer	9	22.5
Barboy	4	10.0
Personel Rest. Sorumlusu	1	2.5
Bardakçı	1	2.5
Bar Elemanı	1	2.5
Comi 2'nd	1	2.5
TOPLAM	40	100

Çizelge 3.1.19'de yiyecek-içecek müdürleri 1. seviyedeki meslekler olarak, komi, busboy, stajyer, barboy, personel restorant sorumlusu, bardakçı, bar elemanı , Comi 2'nd mesleklerini sıralamaktadırlar.

3.2. Kat Hizmetleri Müdürlerinin Görüşlerine İlişkin Bulgular

3.2.1 Kat Hizmetleri Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olup Olmadıklarına İlişkin Bulgular

Kat Hizmetleri Müdürlerine uygulanan anketin birinci, ikinci sorusunda, çalışan toplam personel sayısı, kaç personelin mesleki belgesi olduğu, üçüncü sorunun "g" seçeneğinde ise mesleki belgesi bulunmayan personelin sayısı sorulmuştu. Bu üç soruda her bir maddeye verilen cevapların frekansları toplanmış, elde edilen bulgular çizelge 3.2.1'de verilmiştir.

Çizelge 3.2.1

Kat Hizmetleri Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olmayanların Yüzdeleri (%)

Personel Bilgileri	Sayı	%
Çalışan Personel Sayısı	2003	100.00
Mesleki Belgesi Olan Personel Sayısı	530	26.47
Mesleki Belgesi Olmayan Personel Sayısı	1473	73.53

Çizelge 3.2.1'de de görüldüğü gibi araştırma kapsamında ele alınan otellerde kat hizmetleri bölümünde çalışan toplam personel sayısı 2003 olup bu personelin 530'unun mesleki belgesi olduğu 1473'ünün ise mesleki belgesinin olmadığı görülmektedir. Bu bölümde çalışan personelin

yaklaşık tamamamına yakınının (%73,53) mesleki belgesi bulunmamaktadır.

Çizelge 3.2.2

Kat Hizmetleri Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Mesleki Belge Türlerine İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Bölümünüzde çalışan personelin mesleki belge türleri nelerdir?	f	%
Turizm Okulu Diploması	6	15.3
Kurs Bitirme Belgesi	2	5.1
Ustalık Belgesi- Turizm Okulu Diploması	1	2.6
Çıraklık Belgesi- Turizm Okulu Diploması	2	5.1
Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi	12	30.8
Ustalık Belgesi - Turizm Okulu Diploması- Kurs Bitirme Belgesi	1	2.6
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi-Çıraklık Belgesi- Turizm Okulu Diploması	1	2.6
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi-Çıraklık Belgesi- Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi	1	2.6
Turizm Okulu Diploması-diğer	2	5.1
Kurs Bitirme Belgesi - diğer	2	5.1
Ustalık Belgesi - Turizm Okulu Diploması- diğer	1	2.6
Turizm Okulu Diploması- Kurs Bitirme Belgesi - diğer	4	10.2
Diğer	1	2.6
Cevapsız	3	7.7
Toplam	39	100

Çizelge 3.2.2'de görüldüğü gibi herhangi bir mesleki belgeye sahip olan personelin % 30.8'i turizm okulu diploması ve kurs bitirme belgesi, %15.3'ünün turizm okulu diploması ve %10.2'sinin ise turizm okulu diploması ve kurs bitirme belgesi-diğer belgelere sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Çizelge 3.2.3

**Kat Hizmetleri Müdürlerinin Bölümlerinde Eleman Sağlamada En Çok
Sıkıntı Çektikleri Mesleklere İlişkin Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)**

Meslekler	f	%
Kat Şefi	9	23.0
Kuru temizlemeci	7	17.9
Meydancı	7	17.9
Kat hizmetleri görevlisi	9	23.0
Ütücü	4	10.2
Asst. Housekeeper	4	10.2
Oda serviscisi	4	10.2
Terzi	4	10.2
Çamaşırhane hizmetlisi	3	7.6
Floor supervisor	3	7.6
Room maid	3	7.6
Public area supervisor	3	7.6
Vale	3	7.6
Houseman	3	7.6
Yabancı dil bilen personel	2	5.1
Maid ütücü	1	2.5
Laundry personel	1	2.5
Servis	1	2.5
Meydan şefi	1	2.5
Camcı	1	2.5
Halıcı	1	2.5
Cilacı	1	2.5
Room attendant	1	2.5
Genel alanlar personeli	1	2.5
Health club sorumlusu	1	2.5
TOPLAM	78	100

Çizelge 3.2.3'te kat hizmetleri müdürlerinin bölümlerinde eleman sağlamada en çok sıkıntı çektikleri dört meslek "n=39" sayısı üzerinden alınan yüzdelere göre şöyledir; kat şefi (%23.0), kat hizmetleri görevlisi (%23.0), kuru temizlemeci (%17.9), ve meydancıdır (%17.9)'dur. İlk dört mesleğin dışında kalan ve tabloda yer alan meslek ünvanlarının otelden otele farklılık gösterdiği, kullanılan terminolojinin ise Türkçe'nin

yanında Fransızca ve İngilizce kökenli oldukları da ortaya çıkmıştır. Mesleki ünvanlar kat hizmetleri müdürlerinin veri toplama aracına yazmış oldukları şekilde bırakılmıştır.

Çizelge 3.2.4
Personelin Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Katılmalarını İsteyip, İstemediklerine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını istermisiniz?	f	%
Evet	38	97.4
Hayır	1	2.6
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.2.4'te personelin mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını isteyip, istemediklerine ilişkin kat hizmetleri müdürlerinin görüşlerinin hemen hemen tamamına yakını (% 97.4) personelin mesleki değerlendirme sınavlarına katılmaları görüşünde toplanmaktadır.

Çizelge 3.2.5
Mesleki Değerlendirme Sınavlarda Başarısız Olan Personelin Durumu İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlarda başarısız olan personelin durumu ne olmalıdır?	f	%
Ek eğitim alması sağlanmalıdır	15	38.4
Ücret artışlarından yararlandırılmamalıdır	1	2.6
Çalışmaya devam etmeli ve ek eğitim alması sağlanmalıdır	18	46.2
Çalışmaya devam etmeli, ücret artışlarından yararlandırılmamalıdır	1	2.6
Çalışmaya devam etmeli, ek eğitim alması sağlanmalı, ücret artışlarından yararlandırılmamalıdır	1	2.6
Çalışmaya devam etmeli, ek eğitim alması sağlanmalı, ücret artışlarından yararlandırılmamalıdır, diğer	1	2.6
Ek eğitim alması sağlanmalıdır, diğer	1	2.6
Cevapsız	1	2.6
Toplam	39	100

Çizelge 3.2.5'te mesleki değerlendirme sınavlarda başarısız olan personelin durumuna ilişkin kat hizmetleri müdürlerinin görüşlerine göre, personele çalışmaya devam etmeli ve ek eğitim alması sağlanmalı seçeneğini seçenlerin oranı % 46.2, sadece ek eğitim alması sağlanmalı görüşünü savunanları oranı ise % 38.4'tür. Çalışanların işine son verilmesi görüşünü savunan 39 kişide sadece bir kişidir.

Çizelge 3.2.6
Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Görev
Almak İsteyip, İstemediklerine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür
Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak görev almak istermisiniz?	f	%
Evet	37	94.8
Hayır	1	2.6
Görüşüm Yok	0	0.0
Cevapsız	1	2.6
Toplam	39	100

Çizelge 3.2.6'da mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak görev almak isteyip, istemediklerine ilişkin kat hizmetleri müdürlerinin görüşleri; % 94.8 ile evet olmuştur.

Çizelge 3.2.7
Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Gözlemci Olarak Ayrılacak
Zamana İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak altı ayda bir ne kadar zaman ayırabilirsiniz?	f	%
Yarım Gün	11	28.2
Tam Gün	15	38.5
İki Gün	11	28.2
Hiç Zaman Ayıramam	2	5.1
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.2.7'de mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak her altı ayda bir %38.5 ile tam gün, %28.2 ile yarım gün ve %28.2 ile de iki gün zaman ayırabilecekleri ortaya çıkmıştır.

Çizelge 3.2.8

Mesleki Değerlendirme Sınavlarının Yapılma Yöntemine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki değerlendirme sınavları sizce hangi yöntemle yapılmalıdır?	f	%
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre	2	5.1
Yazılı sınav yoluyla	3	7.7
Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	10	25.6
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı sınav yoluyla	8	20.6
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	10	25.6
Yazılı sınav yoluyla - Uygulamalı sınav yoluyla	2	5.1
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - yazılı sınav yoluyla - Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	2	5.1
Uygulamalı sınav yoluyla - diğer	1	2.6
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - uygulamalı ve teorik sınav yoluyla - diğer	1	2.6
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.2.8'de mesleki değerlendirme sınav yöntemleri olarak, uygulamalı ve teorik sınav yöntemini seçenler % 25.6 ve çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - uygulamalı ve teorik sınav yoluyla yöntemini seçenler %25.6 ve çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - uygulamalı sınav yoluyla yöntemini seçenler %20.6 ' dır.

Çizelge 3.2.9

**Meslek Standartlarını Belirleme Yöntemine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür
Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)**

Meslek Standartları Hangi Yöntemle Belirlenmelidir?	f	%
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle	4	10.3
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle	2	5.1
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle	6	15.4
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	10	25.6
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle	3	7.7
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	2	5.1
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	6	15.4
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	2	5.1
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle - diğer	2	5.1
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle - diğer	1	2.6
Diğer	1	2.6
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.2.9'da meslek standartları geliştirme yöntemi olarak en fazla önerilen yöntemler sırasıyla, mesleğin uzmanlarının biraraya

gelerek grup çalışması yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle %25.6, ikinci en fazla tercih edilen yöntem, mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle %15.4, üçüncü olarak tercih edilen yöntem ise, mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle %10.3 olarak tespit edilmiştir.

Çizelge 3.2.10
Meslek Standartlarının Hangi kurumların katılımı İle
Geliştirilebileceğine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki standartları hangi kurumların katılımı ile geliştirilmelidir?	f	%
Otelci Dernekleri	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı	2	5.1
Üniversiteler -Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
TÜRSAB - Turizm Bakanlığı	1	2.6
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	2	5.1
Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri	1	2.6
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	2	5.1
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri	3	7.7
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı -diğer	1	2.6
Üniversiteler -Otelciler Birliği - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler -Otelci Dernekleri - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
TÜRSAB - Otelciler Birliği-Otelci Dernekleri	1	2.6
Turizm Bakanlığı -Otelciler Birliği-Otelci Dernekleri	1	2.6
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6

Sendikalar - Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	1	2.6
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	1	2.6
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	2	5.1
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Diğer	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri- Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri- Diğer	1	2.6
TÜRSAB -Turizm Bakanlığı -Otelci Dernekleri - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Sendikalar - Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Sendikalar - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri -Diğer	1	2.6
Üniversiteler - TÜRSAB -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri -	3	7.7
Sendikalar - Üniversiteler - TÜRSAB -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	2	5.1
Sendikalar - Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum-Diğer	1	2.6
Cevapsız	1	2.6
Toplam	39	100

Çizelge 3.2.10'da meslek standartlarının hangi kurumların katılımı ile geliştirilebileceğine ilişkin kat hizmetleri müdürlerinin görüşler incelendiğinde; seçenekler arasında anlamlı bir bulguya rastlanmamıştır. Ancak seçeneklerin dağılımında Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği tekrarlanmaktadır.

Çizelge 3.2.11

Mesleki Sınavların Hangi Kurumlar Tarafından Yapılması ve Belgelerin Verilmesi Gerektiğine İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki sınavla hangi kurumları tarafından yapılmalı ve belgeleri verilmelidir?	f	%
Üniversiteler	3	7.7
Turizm Bakanlığı	7	17.9
Otelciler Birliği	1	2.6
Otelci Dernekleri	1	2.6
Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	3	7.7
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı	4	10.3
TÜRSAB -Turizm Bakanlığı	1	2.6
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	2	5.1
Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum - Diğer	1	2.6
Sendikalar - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler -Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri	2	5.1
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	2	5.1
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Diğer	1	2.6
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler -TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	2	5.1
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri- Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum- Diğer	1	2.6
Üniversiteler - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri- Diğer	1	2.6
Üniversiteler -TÜRSAB - Turizm Bakanlığı -Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	2	5.1
Diğer	1	2.6
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.2.11'de mesleki sınavların hangi kurumlar tarafından yapılması ve belgelerin verilmesi gerektiğine ilişkin kat hizmetleri müdürlerinin görüşlerin dağılımı, Turizm Bakanlığı %17.9, Üniversiteler ve

Turizm Bakanlığı %10.3, Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum %7.7, sadece Üniversiteler seçeneğini işaretleyenler ise %7.7 oranındadır.

Çizelge 3.2.12

Devlet, İşçi ve İşveren Kesimlerinin Katılımıyla Oluşturulacak Yeni Bir Kurumda Üçlü Yapının Hangi Kurumlardan Oluşacağına İlişkin İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

	KURUMLAR	f	%
DEVLET	Turizm Bakanlığı	2	5.1
	Turizm Bakanlığı- Üniversiteler	1	2.6
	Turizm Bakanlığı- Üniversiteler- Otelciler Birliği-Sektör Uzmanları	1	2.6
	Turizm Bakanlığı - Çevre Bakanlığı- TÜRSAB - Üniversiteler	1	2.6
	Turizm Bakanlığı - Çalışma Bakanlığı - Üniversiteler - Diğer Eğitim Kuruluşları	1	2.6
	Turizm Bakanlığı-Milli Eğitim Bakanlığı - Üniversiteler	1	2.6
	Turizm Bakanlığı-Milli Eğitim Bakanlığı - Çalışma Bakanlığı	1	2.6
	Otelciler Birliği	1	2.6
	Turizm Bakanlığı-Milli Eğitim Bakanlığı	1	2.6
	Milli Eğitim Bakanlığı - Turizm dernekleri	1	2.6
	Cevapsız	28	71.8
	Toplam	39	100
İŞÇİ	Sendika	5	12.8
	Otelciler Birliği- Sektör Uzmanları	1	2.6
	Turizm Okulları	1	2.6
	Çeşitli Kademedeki İşçiler	2	5.1
	Sektör Uzmanları	1	2.6
	Cevapsız	29	74.3
	Toplam	39	100
İŞVEREN	Otelciler Birliği	1	2.6
	Otelciler Birliği-TÜRSAB	1	2.6
	Profesyonel Yöneticileri -İnsan Kaynakları Bölümü	1	2.6
	Profesyonel Yöneticiler	5	12.8
	İşveren Yöneticileri-Patron	1	2.6
	Patron	1	2.6
	Cevapsız	29	74.4
	Toplam	39	100

Çizelge 3.2.12'de devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulacak yeni bir kurumda üçlü yapının hangi kurumlardan oluşacağına ilişkin kat hizmetleri müdürlerinin görüşleri incelendiğinde devleti temsil eden kurumlar hakkında herhangi bir görüşü olmayanlar %71.8'dir. İşçi kesimini temsil edecek kuruluşlar hakkında görüş bildirmeyenlerin oranı %74.3, sendika yazanların oranı ise %12.8'dir. İşveren kesiminin temsili konusunda cevapsız herhangi bir görüşü olmayanlar %74.4 ve profesyonel yöneticiler yanıtının oranı ise %12.8 dir.

Çizelge 3.2.13

**Türkiyede Mesleki Belgelendirme Sistemine Gerek Olup
Olmadığına İlişkin Kat Hizmetleri Müdür Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)**

Türkiyede mesleki belgelendirme sistemine gerek var mıdır?	f	%
Evet	36	92.3
Hayır	0	0.0
Görüşüm Yok	0	0.0
Cevapsız	3	7.7
Toplam	39	100

Çizelge 3.12.13'te Türkiye'de mesleki belgelendirme sistemine gerek olup olmadığına ilişkin kat hizmetleri müdürlerinin görüşleri %92.3 ile evet şeklindedir. Görüşü olmayanların oranı ise %7.7'dir.

Çizelge 3.2.14
Kat Hizmetleri Müdürlerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme
Sistemine Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdelere (%),
Aritmetik Ortalamalar (x) ve Standart Sapmalar (ss)

Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşler	5		4		3		2		1		0		x	ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1) İşgörenin verimliliği ve performansını artırmaktadır	15	38.5	18	46.2	4	10.3	0	0.0	1	2.6	1	2.6	4.21	.84
2) İşgören bulma, seçme ve eğitim maliyetlerini azaltmaktadır	10	25.6	21	53.8	6	15.4	1	2.6	0	0.0	1	2.6	4.05	.73
3) Kolay ulaşılabilir ve uygulamaya elverişli öğretim ve bilgi malzemelerini sağlamaktadır	10	25.6	17	43.6	7	17.9	2	5.1	0	0.0	1	2.6	3.97	.84
4) İşverenin, işgören performansındaki beklentilerini ortaya koymaktadır	17	43.6	17	43.6	3	7.7	0	0.0	0	0.0	2	5.1	4.38	.64
5) İşgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive etmektedir	20	51.3	16	41.0	3	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.44	.64
6) İşgörenlerin çalıştığı alandaki olası başarıların neler olduğunu anlamasını sağlamaktadır	18	46.2	17	43.6	3	7.7	0	0.0	0	0.0	1	2.6	4.40	.64
7) Bilgi verilerinin düzeyini sınamasına olanak vermektedir	22	56.4	15	38.5	2	5.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4.51	.60
8) İşgörenlerin başka işlerde de kullanabileceği becerilerini geliştirmektedir	13	33.3	11	28.2	10	25.6	3	7.7	1	2.6	1	2.6	3.84	1.08
9) İşgörenin kendisine hedef olarak yaşamboyu öğrenme ve beceri geliştirmeyi anlamasını sağlamaktadır	11	28.2	14	35.9	12	30.8	2	5.1	0	0.0	0	0.0	3.87	.89
10) İşgörenlerin çalıştığı kuruluşun ve iş arkadaşları grubunun verimli bir üyesi haline gelmesini sağlamaktadır	15	38.5	19	48.7	4	10.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3.29	.65
11) İşbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirlemektedir	26	66.7	9	23.1	3	7.7	1	2.6	0	0.0	0	0.0	4.54	.76
12) Eğitim programlarıyla iş yaşamının talepleri arasındaki uyumu sağlamaktadır	16	41.0	16	41.0	3	7.7	0	0.0	1	2.6	3	7.7	4.28	.85
13) Kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgileri verilmesini sağlamaktadır	16	41.0	13	33.3	7	17.9	1	2.6	2	5.1	0	0.0	4.19	.85
14) İstihdam edilebilir becerilerin tanımlanmasını sağlamaktadır	18	46.2	13	33.3	5	12.8	0	0.0	0	0.0	3	7.7	4.36	.72
15) Mesleki eğitim veren kuruluşlarla iş yaşamı arasındaki işbirliğinin aetışını sağlamaktadır	20	1.3	9	23.1	9	23.1	0	0.0	0	0.0	1	2.6	4.29	.83
16) Otel yöneticileri mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmelidirler	21	3.8	15	38.5	1	2.6	0	0.0	1	2.6	1	2.6	4.45	.80
17) Mesleki yeterlilik beşgesi olmayan kişilere yöneticilik ünvanı verilmemelidir	23	9.0	5	12.8	6	15.4	2	5.1	1	2.6	2	5.1	4.27	1.10

Hiç	(1)	1.00-1.80
Az	(2)	1.81-2.60
Orta	(3)	2.61-3.40
Çok	(4)	3.41-4.20
Tam	(5)	4.21-5.00

Çizelge 3.2.14'de meslek standartları ve belgelendirme sistemine ilişkin görüşleri alınan yiyecek içecek müdürlerin çizelgede sunulan 17 maddeye ilişkin görüşleri aritmetik ortalamalar açısından incelendiğinde; 1,4,5,6,7,,11,12,13,14,15,16. ve 17. maddelerin aritmetik ortalamalarının "tam" kategorisinde yer aldığı, 12. Maddenin "orta," diğer maddelerin ise "çok" kategorisinde olduğu görülmektedir. Buna göre kat hizmetleri müdürlerinin meslek standartları ve belgelendirme sisteminin yararları konusunda;

- işgörenin verimliliği ve performansını artırdığını,
- işgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive ettiğini,
- İşgörenlerin çalıştığı alandaki olası başarıların neler olduğunu anlamasını sağladığını,
- bilgi ve becerilerinin düzeyini sınamasına olanak verdiğini,
- işbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirttiğini,
- eğitim programlarıyla iş yaşamının talepleri arasındaki uyumu sağladığını,
- kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağladığını,
- istihdam edilebilir becerilerin tanımlanmasını sağladığını,
- mesleki eğitim veren kuruluşlarla iş yaşamı arasındaki işbirliğinin artışı sağladığını,
- otel yöneticileri mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmeleri gerektiğini,
- mesleki yeterlilik belgesi olmayan kişilere yöneticilik ünvanı verilmemesi gerektiğini ileri sürmektedirler.

Çizelge 3.2.15

**Kat Hizmetleri Müdürlerinin Görüşlerine Göre
5. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdelere)**

5. Seviyedeki Meslekler	f	%
Housekeeper	36	92.3
Ass. Housekeeper	3	7.7
TOPLAM	39	100

Çizelge 3.2.15'te Kat Hizmetleri Müdürlerinin 5. Seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; bu seviyede, housekeeper ve, assistant housekeeper yer almaktadır.

Çizelge 3.2.16

**Kat Hizmetleri Müdürlerinin Görüşlerine Göre
4. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdelere)**

4. Seviyedeki Meslekler	f	%
House Keeper Yardımcısı	23	33.3
Çamaşırhane Şefi	18	26.0
Meydan Şefi	5	7.2
Çamaşırhane Şef Yardımcısı	4	5.7
Ass. Housekeeper	3	4.3
Genel Alanlar Yöneticisi	4	5.7
Supervisor	3	4.3
Public Area Supervisor	2	2.8
Kat Şefi	6	8.6
Facility Cleaning Supervisor	1	1.4
Health Club Supervisor	1	1.4
TOPLAM	69	100

Çizelge 3.2.16'da Kat Hizmetleri Müdürlerinin 4. Seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; bu seviyede, housekeeper yardımcısı, çamaşırhane şefi, meydan şefi yer almaktadır. Diğer ünvanlar bir birlerinin yerine de kullanıldıkları için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanlar tabloya aynen geçirilmiştir.

Çizelge 3.2.17

**Kat Hizmetleri Müdürlerinin Görüşlerine Göre
3. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri**

3. Seviyedeki Meslekler	f	%
Kat Şefi	23	23.4
Çamaşırhane Şef Yardımcısı	12	12.2
Kuru Temizleme Operatörü	8	8.1
Meydan Şefi	7	7.1
Çiçekçi	5	5.1
Genel Alanlar Şefi	4	4.0
Çamaşır Yıkama Operatörü	3	3.0
El Ütücüsü	3	3.0
Supervisor	3	3.0
Linen Room Görevlisi	2	2.0
Bölüm Şefleri	2	2.0
Oda Görevlisi	2	2.0
Terzi	2	2.0
Pres Ütücü	2	2.0
Ofis Sekreteri	2	2.0
Room Şefi	2	2.0
Order Taker	2	2.0
Kasap	1	1.0
Silindir Ütücü	1	1.0
Temizlikçi	1	1.0
Vale	1	1.0
Night Auditör	1	1.0
Senior Maid	1	1.0
Senior Houseman	1	1.0
Gece Şefi	1	1.0
Üniforma Görevlisi	1	1.0
Depo Sorumlusu	1	1.0
Hostes	1	1.0
Chef Maid	1	1.0
Public Area Supervisor	1	1.0
Genel Alanlar Görevlisi	1	1.0
TOPLAM	98	100

Çizelge 3.2.17’de Kat Hizmetleri Müdürlerinin 3. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre bu seviyede, Kat Şefi, Çamaşırhane Şef Yardımcısı, Kuru Temizleme Operatörü, Çiçekçi, Genel Alanlar Şefi, Çamaşırhane Şef Yardımcısı yer almaktadır. Diğer ünvanlar birbirlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanların çeşitliliklerini ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer almaktadır.

Çizelge 3.2.18
Kat Hizmetleri Müdürlerinin Görüşlerine Göre
2. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdelere)

2. Seviyedeki Meslekler	f	%
Terzi	25	11.6
Çamaşırhane Görevlisi	19	12.5
Ütücü	19	12.5
Hostes	15	9.8
Oda Görevlisi	15	9.8
Kuru Temizleyici	9	5.9
Meydancı	9	5.9
Maid	8	5.2
Kat Görevlisi	5	3.2
Camcı Houseman	4	2.6
Genel Alanlar Görevlisi	4	2.6
Houseman	3	1.9
Oda Temizleyicisi	3	1.9
Temizlikçi	2	1.3
Cilacı Houseman	2	1.3
Çamaşır Taşıyıcı	2	1.3
Silindirci	2	1.3
Üniforma Görevlisi	1	0.6
Room Attendant	1	0.6
Public Area Attendant	1	0.6
Tailor	1	0.6
Gardener	1	0.6
Çamaşır Yıkama Operatörü	1	0.6
TOPLAM	152	100

Çizelge 3.2.18'de Kat Hizmetleri Müdürlerinin 2. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre bu seviyede; Terzi, Çamaşırhane Görevlisi, Ütücü, Hostes, Oda Görevlisi, Kuru Temizleyici, Meydancı, Kat Görevlisi, Camcı Houseman, Genel Alanlar Görevlisi, Oda Temizleyicisi, Temizlikçi, Cilacı Houseman, Çamaşır Taşıyıcı, Silindirci, Üniforma Görevlisi, Çamaşır Yıkama Operatörü, diğer ünvanlar birbirlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanların çeşitliliklerini ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer almaktadır.

Çizelge 3.2.19
Kat Hizmetleri Müdürlerinin Görüşlerine Göre
1. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzde (%)

1 Seviyedeki Meslekler	f	%
Çamaşır Taşıyıcı	16	35.5
Meydancı	13	28.8
Portrer	5	11.1
Çamaşırhane Görevlisi	3	6.6
Houseman	3	6.6
Vale	2	4.4
Beachboy	2	4.4
Camcı	1	2.2
TOPLAM	45	100

Çizelge 3.2.19'da Kat Hizmetleri Müdürlerinin 1. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre bu seviyede; Çamaşır Taşıyıcı, Çamaşırhane Görevlisi, Portrer, Meydancı, Camcı, Genel Alanlar Görevlisi, Vale ve Beachboy bulunmaktadır. Diğer ünvanlar farklı seviyelerde de yer aldığı, aynı anlamda birden fazla ünvan kullanıldığı için ve mesleki ünvanların çeşitliliklerini ortaya koyabilmek amacıyla yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer almaktadır.

3.3. Önbüro Müdürlerinin Görüşlerine İlişkin Bulgular

Önbüro müdürlerine uygulanan anketin birinci ve ikinci sorusunda, çalışan toplam personel sayısı, kaç personelin mesleki belgesi olduğu, üçüncü sorunun "g" seçeneğinde ise mesleki belgesi bulunmayan personelin sayısı sorulmuştu. Bu üç soruda her bir maddeye verilen cevapların frekansları toplanmış, elde edilen bulgular çizelge 3.3.1'de verilmiştir.

Çizelge 3.3.1

Ön Büro Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olup Olmadıklarına İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Personel Bilgileri	Sayı	%
Çalışan Personel Sayısı	887	100.00
Mesleki Belgesi Olan Personel Sayısı	439	49.50
Mesleki Belgesi Olmayan Personel Sayısı	448	50.50

Çizelge 3.3.1'de de görüldüğü gibi araştırma kapsamında ele alınan otellerde önbüro bölümünde çalışan toplam personel sayısı 887 olup bu personelin 439'unun mesleki belgesi olduğu 448'inin ise mesleki belgesinin olmadığı görülmektedir. Bu bölümde çalışan personelin yarısının (%50.50) mesleki belgesi bulunmamaktadır.

Çizelge 3.3.2
Önbüro Müdürlerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Mesleki Belge Türlerine İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Bölümünüzde çalışan personelin mesleki belge türleri nelerdir?	f	%
Turizm Okulu Diploması	5	12.8
Çıraklık Belgesi- Turizm Okulu Diploması	1	2.6
Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi	19	48.8
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi-Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi	1	2.6
Turizm Okulu Diploması-Diğer	3	7.7
Turizm Okulu Diploması- Kurs Bitirme Belgesi - Diğer	7	17.8
Cevapsız	3	7.7
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.2’de görüldüğü gibi herhangi bir mesleki belgeye sahip olan personelin % 48.8’i turizm okulu diploması ve kurs bitirme belgesi, %17.8’inin ise turizm okulu diploması ve kurs bitirme belgesi-diğer belgelere, %12.8’inin turizm okulu diplomasına sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Çizelge 3.3.3

Önbüro Müdürlerinin Bölümlerinde Eleman Sağlamada En Çok Sıkıntı Çektikleri Mesleklere İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Meslekler	f	%
Resepsiyonist	23	58.9
Santral Memuru	12	30.7
Rezervasyon Memuru	9	23.0
Ön Kasa Memuru	5	12.8
Yabancı Dil Bilen Personel	2	5.1
Kasiyer	1	2.5
Guest Servis	1	2.5
Concierge	1	2.5
Gece Şefi	1	2.5
Satış Pazarlama	1	2.5
TOPLAM	57	100

Çizelge 3.3.3'te önbüro müdürlerinin bölümlerinde eleman sağlamada en çok sıkıntı çektikleri dört meslek şunlardır; resepsiyonist (%58.9), santral memuru (%30.7), rezervasyon memuru (%23.0), ve önkasa memuru (% 12.8)'dir. İlk dört mesleğin dışında kalan ve tabloda yer alan meslek ünvanlarının otelden otele farklılık gösterdiği, kullanılan terminolojinin ise Türkçe'nin yanında Fransızca ve İngilizce kökenli oldukları da ortaya çıkmıştır. Mesleki ünvanlar önbüro müdürlerinin veri toplama aracına yazmış oldukları şekilde bırakılmıştır.

Çizelge 3.3.4
Personelin Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Katılmalarını İsteyip, İstemediklerine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını istermisiniz?	f	%
Evet	37	94.9
Hayır	2	5.1
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.4'te personelin mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını isteyip, istemediklerine ilişkin önbüro müdürlerinin görüşlerinin hemen hemen tamamına yakını (% 94.9) personelin mesleki değerlendirme sınavlarına katılmaları görüşünde toplanmaktadır.

Çizelge 3.3.5
Mesleki Değerlendirme Sınavlarda Başarısız Olan Personelin
Durumu İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans
(f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlarda başarısız olan personelin durumu ne olmalıdır?	f	%
Ek eğitim alması sağlanmalıdır	21	53.8
Çalışmaya devam etmeli ve ek eğitim alması sağlanmalıdır	11	28.2
Çalışmaya devam etmeli, ücret artışlarından yararlandırmamalıdır	1	2.6
Çalışmaya devam etmeli, ek eğitim alması sağlanmalı, ücret artışlarından yararlandırmamalıdır	1	2.6
Çalışmaya devam etmeli, Diğer	3	7.7
Cevapsız	2	5.1
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.5'te mesleki değerlendirme sınavlarında başarısız olan personelin durumuna ilişkin önbüro müdürlerinin görüşlerine göre, sadece ek eğitim alması sağlanmalı %53.8, personel çalışmaya devam etmeli ve ek eğitim alması sağlanmalı seçeneğini seçenlerin oranı %28.2'dir. Çalışanların işine son verilmesi görüşünü kimse seçmemiştir.

Çizelge 3.3.6
Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Görev
Almak İsteyip, İstemediklerine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak görev almak istermisiniz?	f	%
Evet	29	74.4
Hayır	3	7.7
Görüşüm Yok	2	5.1
Cevapsız	5	12.8
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.6'da mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak görev almak isteyip, istemediklerine ilişkin önbüro müdürlerinin görüşleri; % 74.4 ile evet olmuştur cevapsız bırakan yöneticilerin oranı %12.8'dir.

Çizelge 3.3.7

Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Gözlemci Olarak Ayrılabilir Zamana İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak altı ayda bir ne kadar zaman ayırabilirsiniz?	f	%
Yarım Gün	11	28.2
Tam Gün	13	33.3
İki Gün	6	15.4
Hiç Zaman Ayıramam	5	12.8
Cevapsız	4	10.3
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.7'de mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak her altı ayda bir %33.3 ile tam gün, %28.2 ile yarım gün, %15.4 ile iki gün, % 12.8 ile de hiç zaman ayıramayacakları ortaya çıkmıştır.

Çizelge 3.3.8

**Mesleki Değerlendirme Sınavlarının Yapılma Yöntemine İlişkin
Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)**

Mesleki değerlendirme sınavları sizce hangi yöntemle yapılmalıdır?	f	%
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre	1	2.6
Yazılı sınav yoluyla		
Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	16	41.0
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı sınav yoluyla	3	7.7
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	11	28.1
Yazılı sınav yoluyla - Uygulamalı sınav yoluyla	1	2.6
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - yazılı sınav yoluyla	1	2.6
Uygulamalı sınav yoluyla	3	7.7
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla- Diğer	2	5.1
Yazılı sınav yoluyla - Uygulamalı sınav yoluyla- Diğer	1	2.6
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.8'de mesleki değerlendirme sınav yöntemleri olarak, uygulamalı ve teorik sınav yoluyla yöntemini seçenler % 41.0 ve çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - uygulamalı ve teorik sınav yoluyla yöntemini seçenler %28.1'dir.

Çizelge 3.3.9'da meslek standartları geliştirme yöntemi olarak en fazla önerilen yöntemler sırasıyla, mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle %25.6, mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle %23.0 mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle-gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle %15.4 olarak tespit edilmiştir.

Çizelge 3.3.9

Meslek Standartlarını Belirleme Yöntemine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Meslek Standartları Hangi Yöntemle Belirlenmelidir?	f	%
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle	10	25.6
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle	3	7.7
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle	9	23.0
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	6	15.4
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle	1	2.6
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	2	5.1
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	3	7.7
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	2	5.1
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle - diğer	1	2.6
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle - diğer	1	2.6
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - Diğer	1	2.6
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.10

Meslek Standartlarının Hangi kurumların katılımı ile Geliştirilebileceğine İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki standartları hangi kurumların katılımı ile geliştirilmelidir?	f	%
Otelci Dernekleri	1	2.6
Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı	6	15.2
Üniversiteler - Otelciler Birliği	1	2.6
Üniversiteler - Otelci Dernekleri	1	2.6
TÜRSAB - Otelciler Birliği	1	2.6
Sendikalar - Üniversiteler - Turizm Bakanlığı	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	3	7.7
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	1	2.6
TÜRSAB - Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği	1	2.6
Sendikalar - Üniversiteler - TÜRSAB-Turizm Bakanlığı	1	2.6
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği	4	10.2
Üniversiteler - TÜRSAB - Otelciler Birliği-Otelci Dernekleri	2	5.1
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	2	5.1
TÜRSAB - Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	1	2.6
Sendikalar - Üniversiteler - TÜRSAB -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	1	2.6
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği-Otelci Dernekleri	5	12.6
Sendikalar - Üniversiteler - TÜRSAB -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Otelciler Birliği -Diğer	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı -Otelciler Birliği-Otelci Dernekleri -Diğer	1	2.6
Üniversiteler - Diğer	1	2.6
Diğer	1	2.6
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.10'da meslek standartlarının hangi kurumların katılımı ile geliştirilebileceğine ilişkin önbüro müdürlerinin görüşler incelendiğinde; seçenekler arasında anlamlı bir bulguya rastlanmamıştır. Ancak

seçeneklerin dağılımında niversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği ve Türsab tekrarlanmaktadır.

Çizelge 3.3.11
Mesleki Sınavların Hangi Kurumlar Tarafından
Yapılması ve Belgelerin Verilmesi Gerektiğine İlişkin
nbro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki sınavlar hangi kurumlar tarafından yapılmalı ve belgeleri verilmelidir?	f	%
Üniversiteler	4	10.2
Turizm Bakanlığı	10	25.5
Üniversiteler - Otelciler Birliği	1	2.6
Otelci Dernekleri	1	2.6
Üniversiteler - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı	5	12.7
TÜRSAB -Turizm Bakanlığı	1	2.6
TÜRSAB - Otelciler Birliği	1	2.6
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	2	5.1
Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	1	2.6
Üniversiteler- TÜRSAB -Turizm Bakanlığı	1	2.6
Üniversiteler -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	2	5.1
Üniversiteler - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	1	2.6
TÜRSAB - Turizm Bakanlığı -Otelciler Birliği	1	2.6
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	1	2.6
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı -Otelciler Birliği	1	2.6
Sendikalar - niversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği -Otelci Dernekleri- Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	2.6
Otelciler Birliği- Diğer	2	5.1
Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum - Diğer	2	5.1
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.11'de mesleki sınavların hangi kurumlar tarafından yapılması ve belgelerin verilmesi gerektiğine ilişkin nbro müdürlerinin görüşlerin dağılımı, Turizm Bakanlığı %25.5, niversiteler ve Turizm

Bakanlığı %12.7, sadece Üniversiteler seçeneğini işaretleyenler ise %10.2 oranındadır.

Çizelge 3.3.12

Devlet, İşçi ve İşveren Kesimlerinin Katılımıyla Oluşturulacak Yeni Bir Kurumda Üçlü Yapının Hangi Kurumlardan Oluşacağına İlişkin İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

	KURUMLAR	f	%
DEVLET	Turizm Bakanlığı	3	7.7
	Turizm Bakanlığı- Üniversiteler	1	2.6
	Turizm Bakanlığı - Çalışma Bakanlığı	1	2.6
	Turizm Bakanlığı-Milli Eğitim Bakanlığı - Üniversiteler	1	2.6
	Cevapsız	33	84.5
	Toplam	39	100
İŞÇİ	Sendika	2	5.1
	Sendika- İşçi Komiteleri	1	2.6
	Sendika- Mesleki Dernekler	1	2.6
	Sendika- Mesleki Dernekler- Uzman Yöneticiler	1	2.6
	Mesleki Dernekler	1	2.6
	Cevapsız	33	84.5
	Toplam	39	100
İŞVEREN	Otelciler Birliği	2	5.1
	Otelciler Birliği-TÜRSAB	1	2.6
	İşveren Yöneticileri -Mesleki Dernekler	1	2.6
	İşveren Yöneticileri	2	5.1
	Cevapsız	33	84.6
	Toplam	39	100

Çizelge 3.3.12'de devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulacak yeni bir kurumda üçlü yapının hangi kurumlardan oluşacağına ilişkin önbüro müdürlerinin görüşleri incelendiğinde devleti temsil eden kurumlar hakkında herhangi bir görüşü olmayanlar %84.4'tür. İşçi kesimini temsil edecek kuruluşlar hakkında görüş bildirmeyenlerin

7) Bilgi ve becerilerinin düzeyini sinamasına olanak vermektedir	19	48.7	14	35.9	4	10.3	1	.6	0	0.0	1	2.6	4.34	.79
8) İşgörenlerin başka işlerde de kullanabileceği becerilerini geliştirmektedir	9	23.1	12	30.8	10	25.6	6	5.4	0	0.0	2	5.1	3.65	1.03
9) İşgörenin kendisine hedef olarak yaşamboyu öğrenme ve beceri geliştirmeyi anlamasını sağlamaktadır	12	30.8	17	43.6	6	15.4	3	.7	0	0.0	1	2.6	4.00	.90
10) İşgörenlerin çalıştığı kuruluşun ve iş arkadaşları grubunun verimli bir üyesi haline gelmesini sağlamaktadır	14	35.9	13	33.3	7	17.9	3	.7	0	0.0	2	5.1	4.03	.96
11) İşbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirlemektedir	19	48.7	15	38.5	3	7.7	1	.6	0	0.0	1	2.6	4.37	.75
12) Eğitim programlarıyla iş yaşamının talepleri arasındaki uyumu sağlamaktadır	15	38.5	13	33.3	10	25.6	0	.0	0	0.0	1	2.6	4.13	.81
13) Kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağlamaktadır	16	41.0	17	43.6	4	10.3	1	.6	0	0.0	1	2.6	4.26	.76
14) İstihdam edilebilir becerilerin tanımlanmasını sağlamaktadır	13	33.3	19	48.7	4	10.3	2	.1	0	0.0	1	2.6	4.13	.81
15) Mesleki eğitim veren kuruluşlarla iş yaşamı arasındaki işbirliğinin aetisini sağlamaktadır	10	5.6	18	46.2	7	17.9	3	.7	0	0.0	1	2.6	3.92	.88
16) Otel yöneticileri mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmelidirler	19	8.7	10	25.6	6	15.4	2	.1	1	2.6	1	2.6	4.16	1.05
17) Mesleki yeterlilik beşgesi olmayan kişilere yöneticilik ünvanı verilmemelidir	20	1.3	6	15.4	4	10.3	5	2.8	3	7.7	1	2.6	3.92	1.38

Hiç	(1)	1.00-1.80
Az	(2)	1.81-2.60
Orta	(3)	2.61-3.40
Çok	(4)	3.41-4.20
Tam	(5)	4.21-5.00

Çizelge 3.3.14'de meslek standartları ve belgelendirme sistemine ilişkin görüşleri alınan yiyecek içecek müdürlerin çizelgede sunulan 17 maddeye ilişkin görüşleri aritmetik ortalamalar açısından incelendiğinde; 1,4,5,6,7,11, ve 13. maddelerin aritmetik ortalamalarının "tam" kategorisinde yer aldığı, 16. ve 17.maddelerin "çok," diğer maddelerin ise "orta" kategorisinde olduğu görülmektedir. Buna göre önbüro müdürlerinin meslek standartları ve belgelendirme sisteminin yararları konusunda;

- işgörenin verimliliği ve performansını artırdığını,
- İşverenin, işgören performansındaki beklentilerini ortaya koyduğu,
- işgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive ettiğini,

oranı %84.5'tir. İşveren kesiminin temsili konusunda cevapsız, herhangi bir görüşü olmayanlar %84.6'dır.

Çizelge 3.3.13
Türkiyede Mesleki Belgelendirme Sistemine Gerek Olup
Olmadığına İlişkin Önbüro Müdür Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Türkiyede mesleki belgelendirme sistemine gerek var mıdır?	f	%
Evet	38	97.4
Hayır	0	0.0
Görüşüm Yok	1	2.6
Cevapsız	0	0.0
Toplam	39	100

Çizelge 3.3.13'te Türkiye'de mesleki belgelendirme sistemine gerek olup olmadığına ilişkin önbüro müdürlerinin görüşleri %97.4 ile evet şeklindedir.

Çizelge 3.3.14
Önbüro Müdürlerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme
Sistemine Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdeler (%),
Aritmetik Ortalamalar(x) ve Standart Sapmalar (ss)

Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşler	5		4		3		2		1		oş		x	ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1) İşgörenin verimliliği ve performansını artırmaktadır	19	48.7	12	30.8	7	17.9	1	.6	0	0.0	0	0.0	4.26	.85
2) İşgören bulma, seçme ve eğitim maliyetlerini azaltmaktadır	10	25.6	14	35.9	12	30.8	1	.6	2	5.1	0	0.0	3.74	1.04
3) Kolay ulaşılabilir ve uygulamaya elverişli öğretim ve bilgi malzemelerini sağlamaktadır	10	25.6	17	43.6	8	20.5	1	.6	2	5.1	1	2.6	3.84	1.03
4) İşverenin, işgören performansındaki beklentilerini ortaya koymaktadır	15	38.5	16	41.0	7	17.9	0	.0	0	0.0	1	2.6	4.21	.74
5) İşgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive etmektedir	14	35.9	17	43.6	6	15.4	1	.6	0	0.0	1	2.6	4.16	.79
6) İşgörenlerin çalıştığı alandaki olası başarıların neler olduğunu anlamasını sağlamaktadır	12	30.8	18	46.2	8	20.5	0	.0	0	0.0	1	2.6	4.11	.73

- İşgörenlerin çalıştığı alandaki olası başarıların neler olduğunu anlamasını sağladığını,
- bilgi ve becerilerinin düzeyini sınamasına olanak verdiğini,
- işbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirttiğini,
- kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağladığını,
- otel yöneticileri mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmeleri gerektiğini,
- mesleki yeterlilik belgesi olmayan kişilere yöneticilik ünvanı verilmemesi gerektiğini ileri sürmektedirler.

Çizelge 3.3.15

**Önbüro Müdürlerinin Görüşlerine Göre
5. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdelere (%)**

5. Seviyedeki Meslekler	f	%
Önbüro Müdürü	29	56.8
Önbüro Müdür Yardımcısı	9	17.6
Odalar Bölümü Müdürü	3	5.8
Front Office Manager	4	7.8
Room Division Manager	1	1.9
Önbüro Şefi	1	1.9
Odalar Bölümü Müdür Yardımcısı	1	1.9
Resepsiyon Müdürü	1	1.9
TOPLAM	51	100

Çizelge 3.3.15'te Önbüro Müdürlerinin 5. Seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; bu seviyede, Önbüro Müdürü, Önbüro Müdür Yardımcısı ve Odalar Bölümü Müdürü yer almaktadır.

Çizelge 3.3.16

**Önbüro Müdürlerinin Görüşlerine Göre
4. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdelere (%)**

4. Seviyedeki Meslekler	f	%
Resepsiyon Şefi	22	30.9
Rezervasyon Şefi	18	25.3
Önbüro Şefi	7	9.8
Night Auditör	6	8.4
Shift Leader	5	7.0
Santral Şefi	4	5.6
Gece Müdürü	3	4.2
Head Concierge	1	1.4
Concierge Şefi	1	1.4
Supervisor	1	1.4
Nöbetçi Müdür	1	1.4
Duty Manager	1	1.4
Müşteri İlişkileri Müdürü	1	1.4
TOPLAM	71	100

Çizelge 3.3.16'da Önbüro Müdürlerinin 4. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre bu seviyede; Resepsiyon Şefi, Rezervasyon Şefi, Önbüro Şefi, Night Auditör, Shift Leader, Santral Şefi, Gece Müdürü yer almaktadır. Diğer ünvanlar bir birlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanların çeşitliliklerini ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer yer almaktadır.

Çizelge 3.3.17

**Önbüro Müdürlerinin Görüşlerine Göre
3. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdelere (%)**

3. Seviyedeki Meslekler	f	%
Resepsiyonist	31	27.9
Rezervasyon Memuru	18	16.2
Night Auditor	13	11.7
Santral Şefi	10	9.0
Bell Captain	7	6.3
Önbüro Kasiyeri	6	5.4
Kasiyer	5	4.5
Rezervasyon Şefi	5	4.5
Konsiyerj Şefi	5	4.5
Gece Muhasibi	3	2.7
Gece Şefi	3	2.7
Ön Kasa Memuru	3	2.7
Shift Leader	1	0.9
Information Clerk	1	0.9
TOPLAM	111	100

Çizelge 3.3.17'de Önbüro Müdürlerinin 3. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre bu seviyede; Resepsiyonist, Rezervasyon Memuru, Night Auditor, Santral Şefi, Bell Captain, Önbüro Kasiyeri, Rezervasyon Şefi, Konsiyerj Şefi, Gece Muhasibi, Gece Şefi yer almaktadır. Diğer ünvanlar birbirlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanların çeşitliliklerini ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer yer almaktadır.

Çizelge 3.3.18
Önbüro Müdürlerinin Görüşlerine Göre
2. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdelere (%)

2. Seviyedeki Meslekler	f	%
Santral Operatörü	31	57.4
Belboy	9	16.6
Bell Captain	4	7.4
Rezervasyon Memuru	3	5.5
Assistant Resepsiyonist	3	5.5
Limuzin Driver	1	1.8
Oda Servis Komi	1	1.8
Concienge	1	1.8
Stajyer	1	1.8
TOPLAM	54	100

Çizelge 3.3.18'de Önbüro Müdürlerinin 2. seviyedeki mesleklerle yönelik görüşlerine göre bu seviyede; Santral Operatörü, Belboy, Bell Captain, Rezervasyon Memuru, Assistant Resepsiyonist yer almaktadır. Diğer ünvanlar birbirlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanlardaki çeşitlilikleri ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer almaktadır

Çizelge 3.3.19
Önbüro Müdürlerinin Görüşlerine Göre
1. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdelere (%)

1. Seviyedeki Meslekler	f	%
Belboy	23	52.2
Doorman	14	31.8
Bagajcı	3	6.8
Vestiyer Görevlisi	1	2.2
Liftboy	1	2.2
Parkman	1	2.2
Asansör Görevlisi	1	2.2
TOPLAM	44	100

Çizelge 3.3.19'de Önbüro müdürlerinin 1. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre bu seviyede; Belboy, Doorman, Bagajcı, Vestiyer Görevlisi, Liftboy, Parkman, Asansör Görevlisi yer almaktadır. Diğer ünvanlar birbirlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanlardaki çeşitlilikleri ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer almaktadır.

3.4. Mutfak Şeflerinin Görüşlerine İlişkin Bulgular

Mutfak Şeflerine uygulanan anketin birinci, ikinci sorusunda, çalışan toplam personel sayısı, kaç personelin mesleki belgesi olduğu, üçüncü sorunun "g" seçeneğinde ise mesleki belgesi bulunmayan personelin sayısı sorulmuştu. Bu üç soruda her bir maddeye verilen cevapların frekansları toplanmış, elde edilen bulgular çizelge 3.4.1'de verilmiştir.

Çizelge 3.4.1
Mutfak Şeflerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin
Sayısı ve Mesleki Belgeleri Olup Olmadıklarına İlişkin
Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Personel Bilgileri	Sayı	%
Çalışan Personel Sayısı	1499	100.00
Mesleki Belgesi Olan Personel Sayısı	500	33.35
Mesleki Belgesi Olmayan Personel Sayısı	999	66.65

Çizelge 3.4.1'de de görüldüğü gibi araştırma kapsamında ele alınan otellerde önbüro bölümünde çalışan toplam personel sayısı 1499 olup bu personelin 500'ünün mesleki belgesi olduğu 999'unun ise mesleki belgesinin olmadığı görülmektedir. Bu bölümde çalışan personelin %66.65'inin mesleki belgesi bulunmamaktadır.

Çizelge 3.4.2

Mutfak Şeflerinin Bölümlerinde Çalışan Personelin Mesleki Belge Türlerine İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Bölümünüzde çalışan personelin mesleki belge türleri nelerdir?	f	%
Ustalık Belgesi	1	3.0
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi	1	3.0
Ustalık Belgesi- Turizm Okulu Diploması	3	9.1
Turizm Okulu Diploması	2	6.1
Turizm Okulu Diploması- Kurs Bitirme Belgesi	1	3.0
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi- Çıraklık Belgesi- Turizm Okulu Diploması	2	6.1
Ustalık Belgesi-Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi	3	9.1
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi-Turizm Okulu Diploması	2	6.1
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi-Turizm Okulu Diploması- Kurs Bitirme Belgesi	1	3.0
Ustalık Belgesi-Turizm Okulu Diploması- Kurs Bitirme Belgesi- Diğer	4	12.1
Çıraklık Belgesi- Turizm Okulu Diploması- Diğer	1	3.0
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi- Çıraklık Belgesi- Kurs Bitirme Belgesi-Diğer	3	9.1
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi- Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi-Diğer	1	3.0
Ustalık Belgesi-Kalfalık Belgesi- Çıraklık Belgesi- Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi-Diğer	1	3.0
Diğer	5	15.2
Cevapsız	2	6.1
Toplam	33	100

Çizelge 3.3.2’de görüldüğü gibi herhangi bir mesleki belgeye sahip olan personelin Ustalık Belgesi-Turizm Okulu Diploması- Kurs Bitirme Belgesi- Diğer Belgelerin oranı %12.1’dir. Ustalık Belgesi-Turizm Okulu Diploması-Kurs Bitirme Belgesi sahibi olanları oranı %9.1, Ustalık Belgesi-Turizm Okulu Diplomasına sahip olanların oranı %9.1, Ustalık Belgesi-

kalfalık Belgesi- Çıraklık Belgesi - Kurs Bitirme Belgesi-Diğer Belgelere sahip olanların oranı, %9.1'dir.

Çizelge 3.4.3

Mutfak Şeflerinin Bölümlerinde Eleman Sağlamada En Çok Sıkıntı Çektikleri Mesleklere İlişkin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Meslekler	f	%
Pastacı	11	33.3
Stewart	8	24.2
Ekmekçi	8	24.2
Kasap	6	18.1
Sosiyer	5	15.1
Soğukçu	5	15.1
Pastacı Şefi	2	6.0
Servis Müdürü	2	6.0
Heykeltraş	2	6.0
Çikolatacı	2	6.0
Aşçı	2	6.0
Bulaşıkçı	3	9.0
Mutfak	2	6.0
Usta	2	6.0
Gece Aşçısı	2	6.0
Baklavacı	2	6.0
Personel Aşçısı	2	6.0
Sıcakçı	2	6.0
Soğuk Aşçı Yardımcısı	1	3.0
Gardemanger	1	3.0
Kalfa	1	3.0
Çırak	1	3.0
Bakery	1	3.0
Şef Stewart	1	3.0
TOPLAM	76	100

Çizelge 3.4.3'te Mutfak şeflerinin bölümlerinde eleman sağlamada en çok sıkıntı çektikleri dört meslek "n=33" sayısı üzerinden alınan yüzdelere göre şunlardır; Pastacı, Stewart, Ekmekçi ve Kasap'tır. İlk dört

mesleğin dışında kalan ve tabloda yer alan meslek ünvanlarının otelden otele farklılık gösterdiği, kullanılan terminolojinin ise Türkçe'nin yanında Fransızca ve İngilizce kökenli oldukları da ortaya çıkmıştır. Mesleki ünvanlar mutfak şeflerinin müdürlerinin veri toplama aracına yazmış oldukları şekilde bırakılmıştır.

Çizelge 3.4.4
Personelin Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Katılmalarını İsteyip, İstemediklerine İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını istermisiniz?	f	%
Evet	30	90.9
Hayır	2	6.1
Cevapsız	1	3.0
Toplam	33	100

Çizelge 3.4.4'te personelin mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını isteyip, istemediklerine ilişkin mutfak şeflerinin görüşlerinin hemen hemen tamamına yakını (%90.9) personelin mesleki değerlendirme sınavlarına katılmaları görüşünde toplanmaktadır.

Çizelge 3.4.5
Mesleki Değerlendirme Sınavlarda Başarısız Olan Personelin Durumuna İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlarda başarısız olan personelin durumu ne olmalıdır?	f	%
Çalışmaya devam etmelidir	2	6.1
Ek eğitim alması sağlanmalıdır	7	21.2
Çalışmaya devam etmeli ve ek eğitim alması sağlanmalıdır	15	45.5
Ek eğitim alması sağlanmalı, ücret artışlarından yararlandırmamalıdır	1	3.0
Ek eğitim alması sağlanmalı, Diğer	3	9.1
Cevapsız	5	15.1
Toplam	33	100

Çizelge 3.4.5'te mesleki değerlendirme sınavlarında başarısız olan personelin durumuna ilişkin mutfak şeflerinin görüşlerine göre, çalışmaya devam etmeli ve ek eğitim alması sağlanmalıdır %45.5, ek eğitim alması sağlanmalıdır % 21.22, cevapsız, %15.1 oranındadır.Çalışanların işine son verilmesi görüşünü seçen yönetici bulunmamaktadır.

Çizelge 3.4.6
Mesleki Değerlendirme Sınavlarında Gözlemci Olarak Görev
Almak İsteyip, İstemediklerine İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak görev almak istermisiniz?	f	%
Evet	26	78.8
Hayır	2	6.1
Görüşüm Yok	4	12.1
Cevapsız	1	3.0
Toplam	33	100

Çizelge 3.4.6'da mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak görev almak isteyip, istemediklerine ilişkin mutfak şeflerinin görüşleri; % 78.8 ile evet olmuştur.

Çizelge 3.4.7
Mesleki Değerlendirme Sınavlarına Gözlemci Olarak Ayrılacak
Zamana İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin
Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak altı ayda bir ne kadar zaman ayırabilirsiniz?	f	%
Yarım Gün	5	15.2
Tam Gün	13	39.3
İki Gün	11	33.3
Hiç Zaman Ayıramam	2	6.1
Cevapsız	2	6.1
Toplam	33	100

Çizelge 3.4.7’de mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak her altı ayda bir %39.3 ile tam gün, %15.2 ile yarım gün, %33.3 ile iki gündür.

Çizelge 3.4.8
Mesleki Değerlendirme Sınavlarının Yapılma Yöntemine İlişkin
Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki değerlendirme sınavları sizce hangi yöntemle yapılmalıdır?	f	%
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre	2	6.1
Uygulamalı sınav yoluyla	5	15.2
Yazılı sınav yoluyla		
Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	6	18.2
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı sınav yoluyla	3	9.1
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	12	36.4
Yazılı sınav yoluyla - Uygulamalı sınav yoluyla	2	6.0
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - yazılı sınav yoluyla	1	3.0
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Yazılı sınav yoluyla- Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla	1	3.0
Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla- Diğer	1	3.0
Toplam	33	100

Çizelge 3.4.8’de mesleki değerlendirme sınav yöntemleri olarak, çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre - Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla %36.4, uygulamalı ve teorik sınav yoluyla %18.2 ve sadece uygulamalı sınav yoluyla % 15.22 tir.

Çizelge 3.4.9
Meslek Standartlarını Belirleme Yöntemine İlişkin Mutfak Şefi
Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Meslek Standartları Hangi Yöntemle Belirlenmelidir?	f	%
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle	13	39.4
Gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	1	3.0
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle	3	9.1
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	5	15.2
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle	1	3.0
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	1	3.0
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	3	9.1
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - anket formlarının işyerine gönderilmesi yöntemiyle - çeşitli işyerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle	3	9.1
Mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle - gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle - diğer	3	9.1
Cevapsız	0	0.0
Toplam	33	100

Çizelge 3.4.9'da meslek standartları geliştirme yöntemi olarak en fazla önerilen yöntemler sırasıyla, mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle %39.4, mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemiyle-gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle %15.2 olarak tespit edilmiştir.

Çizelge 3.4.10
Meslek Standartlarının Hangi Kurumların Katılımı İle Geliştirilebileceğine
İlişkin Mutfak Şeflerinin Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki standartları hangi kurumların katılımı ile geliştirilmelidir?	f	%
Turizm Bakanlığı	2	6.1
Otelciler Birliği	2	6.1
Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	2	6.1
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı	1	3.0
Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği	3	9.1
Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri	1	3.0
Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	2	6.1
Üniversiteler - TÜRSAB - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	3.0
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	5	15.2
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri	2	6.1
Üniversiteler -Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	3.0
Sendikalar -Turizm Bakanlığı -Otelci Dernekleri- Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	2	6.1
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği -Otelci Dernekleri	1	3.0
Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri- Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	3.0
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri	1	3.0
Üniversiteler - TÜRSAB - Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği-Diğer	1	3.0
Üniversiteler -Diğer	1	3.0
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum-Diğer	1	3.0
TÜRSAB - Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri-Diğer	2	6.1
Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri- Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum -Diğer	1	3.0
Cevapsız	0	0.0
Toplam	33	100

Çizelge 3.3.10'da meslek standartlarının hangi kurumların katılımı ile geliştirilebileceğine ilişkin önbüro müdürlerinin görüşler incelendiğinde;

Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği % 15.2 ve Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği %9.1 olarak belirlenmiştir.

Çizelge 3.4.11

Mesleki Sınavların Hangi Kurumlar Tarafından Yapılması ve Belgelerin Verilmesi Gerektiğine İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

Mesleki sınavlar hangi kurumlar tarafından yapılmalı ve belgeleri verilmelidir?	f	%
Otelciler Birliği	2	6.1
Turizm Bakanlığı	2	6.1
Sendikalar - Turizm Bakanlığı	2	6.1
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı	3	9.1
Otelciler Birliği- Turizm Bakanlığı	3	9.1
Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri	2	6.1
Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	5	15.3
Üniversiteler- TÜRSAB - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	3.0
Üniversiteler -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği	3	9.1
Üniversiteler -Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri	1	3.0
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	3.0
Üniversiteler- TÜRSAB -Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği	1	3.0
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri	1	3.0
TÜRSAB -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği -Otelci Dernekleri	1	3.0
Üniversiteler - Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği - Otelci Dernekleri- Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum	1	3.0
Turizm Bakanlığı - Otelci Dernekleri-Diğer	1	3.0
TÜRSAB -Turizm Bakanlığı- Otelciler Birliği- Otelci Dernekleri-Diğer	1	3.0
Diğer	1	3.0
Cevapsız	1	3.0
Toplam	33	100

Çizelge 3.4.11'de mesleki sınavların hangi kurumlar tarafından yapılması ve belgelerin verilmesi gerektiğine ilişkin mutfak şefleri görüşlerinin dağılımı, Turizm Bakanlığı - Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum % 15.3, Üniversiteler - Turizm Bakanlığı %9.1, Otelciler Birliği- Turizm Bakanlığı %9.1, Üniversiteler -Turizm Bakanlığı - Otelciler Birliği %9.1 oranındadır.

Çizelge 3.4.12

Devlet, İşçi ve İşveren Kesimlerinin Katılımıyla Oluşturulacak Yeni Bir Kurumda Üçlü Yapının Hangi Kurumlardan Oluşacağına İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans (f) ve Yüzdeleri (%)

	KURUMLAR	f	%
DEVLET	Turizm Bakanlığı	3	9.2
	Turizm Bakanlığı- Üniversiteler- TÜRSAB	1	3.0
	Turizm Bakanlığı-Milli Eğitim Bakanlığı -Kültür Bakanlığı	1	3.0
	Cevapsız	28	84.8
	Toplam	33	100.0
İŞÇİ	Çeşitli Kademedeki İşçiler	1	3.0
	Departman Amiri	1	3.0
	Turizm Dernekleri- Mesleki Dernekler	1	3.0
	Mesleki Dernekler	1	3.0
	Cevapsız	29	88.0
	Toplam	33	100.0
İŞVEREN	Otelciler Birliği	1	3.0
	Personel Müdürü	1	3.0
	TÜRSAB	1	3.0
	İşveren Yöneticileri	2	6.1
	İşverenler	1	3.0
	Cevapsız	27	81.9
	Toplam	33	100

Çizelge 3.4.12'de devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulacak yeni bir kurumda üçlü yapının hangi kurumlardan oluşacağına ilişkin mutfak şeflerinin görüşleri incelendiğinde devleti temsil eden kurumlar hakkında herhangi bir görüşü olmayanlar %84.8'dir. İşçi

kesimini temsil edecek kuruluşlar hakkında görüş bildirmeyenlerin oranı %88.0 dır. İşveren kesiminin temsili konusunda cevapsız, herhangi bir görüşü olmayanlar %81.9'dur.

Çizelge 3.4.13
Türkiyede Mesleki Belgelendirme Sistemine Gerek Olup
Ulmadığına İlişkin Mutfak Şefi Görüşlerinin Frekans
(f) ve Yüzdeleri (%)

Türkiyede mesleki belgelendirme sistemine gerek var mıdır?	f	%
Evet	27	81.8
Hayır	0	0.0
Görüşüm Yok	3	9.1
Cevapsız	3	9.1
Toplam	33	100

Çizelge 3.4.13'te Türkiye'de mesleki belgelendirme sistemine gerek olup olmadığına ilişkin mutfak şeflerinin görüşleri %81.8 ile evet şeklindedir.

Çizelge 3.3.14'de meslek standartları ve belgelendirme sistemine ilişkin görüşleri alınan yiyecek içecek müdürlerin çizelgede sunulan 17 maddeye ilişkin görüşleri aritmetik ortalamalar açısından incelendiğinde; 1,3,5,13 ve 16. maddelerin aritmetik ortalamalarının "tam" kategorisinde yer aldığı ve diğer maddelerin "çok," kategorisinde olduğu görülmektedir. Buna göre önbüro müdürlerinin meslek standartları ve belgelendirme sisteminin yararları konusunda;

- işgörenin verimliliği ve performansını artırdığını,
- işgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive ettiğini,
- işgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive ettiğini,
- kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağladığını,

- otel yöneticileri mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmeleri gerektiğini düşünmektedirler.

Çizelge 3.4.14

Mutfak Şeflerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşlerine İlişkin Frekans (f), Yüzdelere (%), Aritmetik Ortalamalar (x) ve Standart Sapmalar (ss)

Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşler	5		4		3		2		1		Boş		x	ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1) İşgörenin verimliliği ve performansını artırmaktadır	15	45.5	14	42.4	4	12.1	0	.0	0	0.0	0	0.0	4.33	.69
2) İşgören bulma, seçme ve eğitim maliyetlerini azaltmaktadır	14	42.4	5	15.2	10	30.3	2	.1	1	3.0	1	3.0	3.91	1.14
3) Kolay ulaşılabilir ve uygulamaya elverişli öğretim ve bilgi malzemelerini sağlamaktadır	14	42.4	13	39.4	4	12.1	1	.0	0	0.0	1	3.0	4.25	.80
4) İşverenin, işgören performansındaki beklentilerini ortaya koymaktadır	13	39.4	13	39.4	4	12.1	2	.1	0	0.0	1	3.0	4.16	.88
5) İşgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive etmektedir	16	48.5	12	36.4	4	12.1	1	.0	0	0.0	0	0.0	4.30	.81
6) İşgörenlerin çalıştığı alandaki olası başarıların neler olduğunu anlamasını sağlamaktadır	13	39.4	14	42.4	4	12.1	0	.0	0	0.0	2	6.1	4.29	.69
7) Bilgi ve becerilerinin düzeyini sınamasına olanak vermektedir	12	36.4	14	42.4	6	18.2	0	.0	0	0.0	1	3.0	4.19	.74
8) İşgörenlerin başka işlerde de kullanabileceği becerilerini geliştirmektedir	10	30.3	8	24.2	8	24.2	4	2.1	1	3.0	2	6.1	3.71	1.16
9) İşgörenin kendisine hedef olarak yaşamboyu öğrenme ve beceri geliştirmeyi anlamasını sağlamaktadır	14	42.4	10	30.3	6	18.2	3	.1	0	0.0	0	0.0	4.06	1.00
10) İşgörenlerin çalıştığı kuruluşun ve iş arkadaşları grubunun verimli bir üyesi haline gelmesini sağlamaktadır	15	45.5	11	33.3	4	12.1	2	.1	1	3.0	0	0.0	4.12	1.05
11) İşbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirlemektedir	13	39.4	12	36.4	7	21.2	1	.0	0	0.0	0	0.0	4.12	.86
12) Eğitim programlarıyla iş yaşamının talepleri arasındaki uyumu sağlamaktadır	14	42.4	10	30.3	7	21.2	1	.0	1	3.0	0	0.0	4.06	1.03
13) Kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağlamaktadır	13	39.4	15	45.5	5	15.2	0	.0	0	0.0	0	0.0	4.24	.71
14) İstihdam edilebilir becerilerin tanımlanmasını sağlamaktadır	13	39.4	11	33.3	5	15.2	2	.1	0	0.0	2	6.1	4.13	.92
15) Mesleki eğitim veren kuruluşlarla iş yaşamı arasındaki işbirliğinin aetiğini sağlamaktadır	12	6.4	12	36.4	6	18.2	1	.0	0	0.0	2	6.1	4.13	.85
16) Otel yöneticileri mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmelidirler	21	3.6	8	24.2	2	6.1	1	.0	0	0.0	1	3.0	4.53	.76
17) Mesleki yeterlilik belgesi olmayan kişilere yöneticilik ünvanı verilmemelidir	17	1.5	4	12.1	2	6.1	2	.1	7	1.2	1	3.0	3.69	1.67

Hiç (1) 1.00-1.80
Az (2) 1.81-2.60

Orta	(3)	2.61-3.40
Çok	(4)	3.41-4.20
Tam	(5)	4.21-5.00

Çizelge 3.4.15

**Mutfak Şeflerinin Görüşlerine Göre
5. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)**

5. Seviyedeki Meslekler	f	%
Mutfak Şefi	23	38.3
Sous Şefi	19	31.6
Su Şef	5	8.3
Executive Chef	4	6.6
Pastry Chef	3	5.5
Aşçıbaşı	3	5.5
Aşçıbaşı Yardımcısı	2	3.3
Mutfak Şefi Yardımcısı	1	1.6
TOPLAM	60	100

Çizelge 3.4.15'te Mutfak Şeflerinin 5. Seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; bu seviyede, Mutfak Şefi, Sous Şef, Pastry Chef, Aşçıbaşı Yardımcısı, Mutfak Şefi Yardımcısı yer almaktadır.

Çizelge 3.4.16

**Mutfak Şeflerinin Görüşlerine Göre
4. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)**

4. Seviyedeki Meslekler	f	%
Şef Sosisyer	15	13.7
Kasaphane Şefi	15	13.7
Pastahane Şefi	14	12.8
Soğuk Şefi	11	10.0
Şef Antremettier	7	6.4
Şef Patisiyer	6	5.5
Gardemange Chief	6	5.5
Sıcak Şefi	5	4.5
Şef Gardmanger	5	4.5
Chief d'party	5	4.5

Alacarte Şefi	4	3.6
Büfe Şefi	2	1.8
Şef Ekmekçi	2	1.8
Stewart Şefi	2	1.8
Şef Butcher	1	0.9
Demi Chef Soucier	1	0.9
Baklavacı	1	0.9
Şef Tournant	1	0.9
Kısım Şefleri	1	0.9
Turnike Şefi	1	0.9
Kahvaltı Şefi	1	0.9
Dekorator	1	0.9
TOPLAM	109	100

Çizelge 3.4.16'da Mutfak Şeflerinin 4. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; bu seviyede; Şef Sosiyer, Kasaphane Şefi, Pastahane Şefi, Soğuk Şefi, Şef Antremettier, Şef Patisiyer, Gardemange Chief, Sıcak Şefi, Şef Gardmanger, Chief d'Party, Alacarte Şefi, Büfe Şefi, Şef Ekmekçi, Stewart Şefi, yer almaktadır. Diğer ünvanlar birbirlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanlardaki çeşitlilikleri ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer almaktadır

Çizelge 3.4.17

**Mutfak Şeflerinin Görüşlerine Göre
3. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)**

3. Seviyedeki Meslekler	f	%
Personel Aşçısı	15	11.3
Usta Aşçı	13	9.8
Kasap	13	9.8
Ekmekçi	11	8.3
Kahvaltıcı	10	7.5
Pastacı	9	6.8
Tatlıcı	8	6.6

Izgaracı	6	4.5
Demi Şef Soğuk	6	4.5
Gece Aşçısı	5	3.7
Sosiyer Şef	4	3.0
Şef de Partie	3	2.2
Ekmekçi Şef	3	2.2
Şef Patissier	3	2.2
Demi Şef Departie	3	2.2
Gardmanger	2	1.5
Çorbacı	2	1.5
Sosyer Yardımcısı	2	1.5
Demi Şef Kasap	2	1.5
Soğuk Aşçı	2	1.5
Şef Komi	1	0.75
Alakartçı	1	0.75
Demi Şef Snack	1	0.75
Demi Şef Kahvaltı	1	0.75
Demi Şef Ekmekçi	1	0.75
Demi Şef Pasta	1	0.75
Demi Şefler	1	0.75
Gece Şefi	1	0.75
Aşçı Yardımcısı	1	0.75
Ustalar	1	0.75
TOPLAM	132	100

Çizelge 3.4.17'da Mutfak Şeflerinin 3. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; bu seviyede; Personel Aşçısı, Usta Aşçı, Kasap, Ekmekçi, Kahvaltıcı, Pastacı, Tatlıcı, Izgaracı, Demi Şef Soğuk, Gece Aşçısı, Sosiyer Şef, Şef de Partie, Ekmekçi Şef, Şef Patissier, Demi Şef Departie yer almaktadır. Diğer ünvanlar birbirlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanlardaki çeşitlilikleri ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer almaktadır.

Çizelge 3.4.18

Mutfak Şeflerinin Görüşlerine Göre
2. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)

2. Seviyedeki Meslekler	f	%
Aşçı Yardımcısı	15	27.7
Comi 1'st	6	11.1
Soğuk Komi	4	7.4
Pastahane Komi	4	7.4
Sıcak Komi	3	5.5
Ekmekçi Komi	3	5.5
Kahvaltıcı Comi	3	5.5
Komi 2'nd	3	5.5
Bulaşıkhan Şefi	2	3.7
Patissier Yardımcısı	2	3.7
Komi	2	3.7
Stewart	1	1.8
Kasap Komi	1	1.8
Domi Chef	1	1.8
Şef Komi	1	1.8
Alacart Komi	1	1.8
Sosiyer Komi	1	1.8
Senior Comi	1	1.8
TOPLAM	54	100

Çizelge 3.4.18'de Mutfak Şeflerinin 2. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; bu seviyede; Aşçı Yardımcısı, Comi 1'st, Soğuk Komi , Pastahane Komi, Sıcak Komi, Ekmekçi Komi, Kahvaltıcı Comi, Komi 2'nd, Bulaşıkhan Şefi, Pastiyer Yardımcısı, Komi'dir. Diğer ünvanlar birbirlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanlardaki çeşitlilikleri ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer almaktadır.

Çizelge 3.4.19

Mutfak Şeflerinin Görüşlerine Göre
1. Seviyede Yer Alan Mesleklerin Frekans (f), Yüzdeleri (%)

1 Seviyedeki Meslekler	f	%
Çırak	18	42.8
Komi	8	19.0
Bulaşıkçı	6	14.2
2'nd Comi	3	7.1
Stewart	2	4.7
Apranti	2	4.7
Stajyer	2	4.7
Kahvaltı Personeli	1	4.7
TOPLAM	42	100

Çizelge 3.4.19'da Mutfak Şeflerinin 1. seviyedeki mesleklere yönelik görüşlerine göre; bu seviyede; Çırak, Komi, Bulaşıkçı, 2'nd Comi, Stewart, Apranti, Stajyer'dir. Diğer ünvanlar birbirlerinin yerine de kullanıldıkları, ve mesleki ünvanlardaki çeşitlilikleri ortaya koyabilmek için yöneticilerin yazmış oldukları mesleki ünvanların tümü tabloda yer almaktadır.

3.5. Yiyecek-İçecek Müdürleri, Kat Hizmetleri Müdürleri, Önbüro Müdürleri ve Mutfak Şeflerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklılığa Yönelik Bulgular

Beş yıldızlı otellerde görev yapan, yiyecek-içecek müdürleri, kathizmetleri müdürleri, önbüro müdürleri ve mutfak şeflerinin meslek standartları ve belgelendirme sitemine ilişkin görüşleri arasındaki farklılığa yönelik bulgular varyans analiziyle incelenmiştir. Tablo 3.5.1.'de varyans analizi sonuçları gösterilmiştir.

Çizelge 3.5.1

Yiyecek-İçecek Müdürleri, Kat Hizmetleri Müdürleri, Önbüro Müdürleri ve Mutfak Şeflerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemi İle İlgili Görüşlerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları

Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemine Yönelik Görüşler	Kişi	n	x	ss	f	p	Fark
1) İşgörenin verimliliği ve performansını artırmaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.33 4.21 3.69 4.33	.71 .84 1.67 .69	.213	.887	-
2) İşgören bulma, seçme ve eğitim maliyetlerini azaltmaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	3.93 4.05 4.26 3.91	1.10 .73 .85 1.15	.603	.613	-
3) Kolay ulaşılabilir ve uygulamaya elverişli öğretim ve bilgi malzemelerini sağlamaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	3.85 3.97 3.74 4.25	.92 .84 1.04 .80	1.233	.299	-
4) İşverenin, işgören performansındaki beklentilerini ortaya koymaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.05 4.38 4.21 4.16	.87 .64 .74 .88	1.200	.311	-
5) İşgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma hususunda motive etmektedir	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.21 4.44 4.16 4.30	.94 .64 .79 .81	.894	.445	-
6) İşgörenlerin çalıştığı alandaki olası başarıların neler olduğunu anlamasını sağlamaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.12 4.40 4.11 4.29	.79 .64 .73 .69	1.468	.225	-
7) Bilgi verilerinin düzeyini sinamasına olanak vermektedir	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.28 4.51 4.34 4.19	.88 .60 .78 .74	1.187	.316	-
8) İşgörenlerin başka işlerde de kullanabileceği becerilerini geliştirmektedir	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	3.44 3.84 3.65 3.71	.96 1.08 1.03 1.16	1.016	.387	-

Çizelge 3.5.1 (Devam)

**Yiyecek-İçecek Müdürleri, Kat Hizmetleri Müdürleri, Önbüro
Müdürleri ve Mutfak Şeflerinin Meslek Standartları ve
Belgelendirme Sistemi İle İlgili Görüşlerine
İlişkin Varyans Analizi Sonuçları**

9) İşgörenin kendisine hedef olarak yaşamboyu öğrenme ve beceri geliştirmeyi anlamasını sağlamaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	3.95 3.87 4.00 4.06	1.07 .89 .90 1.00	.245	.864	-
10) İşgörendenlerin çalıştığı kuruluşun ve iş arkadaşları grubunun verimli bir üyesi haline gelmesini sağlamaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.21 3.29 4.03 4.12	.77 .65 .96 1.05	.645	.587	-
11) İşbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirlemektedir	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.27 4.54 4.37 4.12	.71 .76 .75 .86	1.903	.131	-
12) Eğitim programlarıyla iş yaşamının talepleri arasındaki uyumu sağlamaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.10 4.28 4.13 4.06	.82 .85 .81 1.03	.425	.374	-
13) Kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağlamaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.22 4.19 4.26 4.24	.99 .84 .76 .71	.053	.983	-
14) İstihdam edilebilir becerilerin tanımlanmasını sağlamaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	3.93 4.36 4.13 4.13	.91 .72 .81 .92	1.696	.170	-
15) Mesleki eğitim veren kuruluşlarla iş yaşamı arasındaki işbirliğinin aetışını sağlamaktadır	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	3.84 4.29 3.92 4.13	.81 .83 .88 .85	2.299	.079	-
16) Otel yöneticileri mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmelidirler	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.54 4.45 4.16 4.53	.80 .79 1.05 .76	1.617	.187	-
17) Mesleki yeterlilik beşgesi olmayan kişilere yöneticilik ünvanı verilmemelidir	Yiyecek-İçecek Md. Kat Hizmetleri Md. Önbüro Md. Mutfak Şefi	43 39 39 33	4.27 4.27 3.92 3.69	1.02 1.10 1.38 1.67	1.695	.170	-

(-) Görüşler arasında fark olmadığını göstermektedir.

Çizelge 3.5.1, Yiyecek-İçecek Müdürleri, Kat Hizmetleri Müdürleri, Önbüro Müdürleri ve Mutfak Şeflerinin Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemi İle İlgili Görüşlerine İlişkin Varyans Analizi sonuçları incelendiğinde tüm bölüm yöneticilerinin görüşleri arasında anlamlı bir fark olmadığı gözlemlenmektedir.

BÖLÜM IV

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırma bulgularına dayanılarak varılan sonuçlar ve öneriler yer almaktadır.

4.1. Sonuçlar

Araştırma örneklemine alınan otellerdeki temel dört bölümün yöneticileri olan, yiyecek ve içecek müdürleri, kathizmetleri müdürleri, önbüro müdürleri ve mutfak şeflerinin, bölümlerinde çalışan işgörenler, meslek standartları ve belgelendirme sistemi, meslek seviyeleri ve mesleki ünvanlar hakkındaki görüşlerinden elde edilen bulgulara göre varılan sonuçlar aşağıda sunulmaktadır.

1. Yiyecek-içecek müdürleri, kat hizmetleri müdürleri, önbüro müdürleri ve mutfak şeflerinin;

- bölümlerinde çalışan toplam personel sayıları,
- mesleki belgesi olan personel sayısı,
- mesleki belgesi olmayan personel sayısı,
- mesleki belgesi olmayan personelin yüzdeleri

incelendiğinde otellerdeki dört temel bölümde çalışanların yarısından fazlasının mesleklerini ve becerileri düzeylerini gösterir herhangi bir belgeye sahip olmadıkları anlaşılmaktadır. Yiyecek içecek, kathizmetleri, önbüro bölümlerinde mesleki belge olarak en fazla turizm okulu diploması ve kurs bitirme belgesi, mutfak bölümünde ise kurs bitirme belgesi ve ustalık belgesi en fazla sahip olunan belgelerdir. Mutfak bölümüyle ilgili mesleklerde çıraklık ve kalfalık belgesi alma olanağı

bulunması, diğer bölümlerdeki mesleklerin çıraklık kapsamında olmasına karşın, eğitim veren merkezlerin yaygın olmayışı ve işyeri açma olanağı bulunan mutfak bölümündeki çalışanların gelecekte gerekli olabileceği düşüncesiyle bu belgeye sahip olmak istemeleri anlaşılmaktadır. Mesleki belge kavramıyla, kurs bitirme belgesi, çalışma belgesi (bonservis), turizm okulu diplomaları vb. belgelerin bölüm yöneticileri tarafından mesleki belgeler olarak algılandıkları ortaya çıkmıştır. Mesleki belgelerin mesleki becerilerin ancak sınanarak alınabileceği olgusunun yerleşmediği gözlenmektedir. Mesleki belge olmayan belgelerin mesleki belge olarak kabul edilmeleri sonucu elde edilen yiyecek ve içecek servisi bölümünde %52.25, kathizmetleri bölümünde %73.53, önbüro bölümünde %50.50 ve mutfak bölümün %66.65 'lik herhangi bir mesleki belgeye sahip olmayan çalışanların oranları, gerçek oranın çok daha yüksek olduğunu göstermektedir. Ancak bu sonuçtan, sektörde çalışanların eğitimsiz ve yetersiz oldukları sonucu çıkarılmamalıdır. Sektörde çalışan işgörenlerin çoğunluğunun çalıştıkları uzmanlık alanlarına göre herhangi bir eğitim programına, böyle bir eğitim hizmetin bulunmaması nedeniyle devam edememelerinin sonucu herhangi bir mesleki belgeye sahip olmadıkları söylenebilir. Mesleki bilgi ve becerilerini ölçen ve belgeleyen bir mekanizmanın bulunmayışı işgörenlerin niteliklerini bonservis ya da daha önce çalıştıkları işyerlerini referans göstererek ortaya koymaya çalıştıkları, bu yöntemin de bireyler ve kurumların farklı standart özellikler taşımaları nedeniyle pek güvenilir ölçütler olmadığı açıktır.

2. Yiyecek-içecek müdürleri, kathizmetleri müdürleri, önbüro müdürleri ve mutfak şeflerinin; bölümlerine eleman sağlamada fazla sıkıntı çektikleri bölümlere göre ilk dörder meslek aşağıda sıralanmaktadır.

Yiyecek ve içecek servisi bölümünde sağlanmasında en fazla sıkıntı çekilen meslekler; barmen, komi, garson ve şef garsondur. Sıralanan dört meslek incelendiğinde, servis bölümünün iki uzmanlık

alanı olan, yiyecek servisinde garsonluk , diğer uzmanlık alanı olan içecek servisi alanında ise barmenlik mesleğinde işgören sağlamada sıkıntı çekildiği anlaşılmaktadır. Bu meslekleri izleyen, komilik ve şef garsonluk meslekleri de birinin mesleğe başlağı düzeyinde diğerinin ise yöneticilik seviyesinde bulunması anlamlı bulunmaktadır.

Kathizmetleri bölümünde sağlanmasında en fazla sıkıntı çekilen meslekler; kat şefi, kuru temizlemeci, meydancı ve kat hizmetleri görevlisidir. Sıralanan meslekler incelendiğinde, kat şefliğinin yöneticilik düzeyi mesleği olduğu ancak üst kademe yöneticisi olmadığı, orta kademe yöneticilerine gereksinim duyulduğu ortaya çıkmaktadır. Kuru temizleyicilik mesleğinin ise konaklama işletmelerinin dışında da istihdam edilen bir meslek dalı olmasının ve bu görevi icra eden bireylerin mesleki uzmanlaşmanın gerektirdiği bir takım ek bilgilere de gereksinim duymasının sağlanmasında sıkıntıya düşüldüğü sonucunu ortaya koymaktadır. Diğer iki meslek alanın oda görevliliği ve meydancılık (genel alan görevlisi) olarak sıralanması bu iki alanın farklı uzmanlık alanları olduğunun göstergesidir. Bu iki mesleğin hem farklı fiziksel hem de sosyal bir takım özellikler göstermesi, ayrıca bu mesleklerde çalışacak işgörenleri yetiştirecek kurumların bulunmayışı eleman sağlanmasında sıkıntılara neden olduğu söylenebilir.

Önbüro bölümünde sağlanmasında en fazla sıkıntı çekilen meslekler; resepsiyonist, santral memuru, rezervasyon memuru ve önkasa memurudur. Sıralanan meslekler incelendiğinde hiç birinin orta veya üst kademe yöneticiliği mesleği olmadığı anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra önbüroda, birinci seviye mesleklerine olan gereksinimin hiç olmadığı da

Sağlanmasında en çok sıkıntı çekilen meslekler sıralanırken bir mesleğin birden fazla ünvanı veya farklı söylenişlerinin bulunduğu ortaya çıkmıştır. Yazılış farklılıkları, yabancı dillerdeki söylenişlerinin otele otele değişkenlik göstermesi ve bu terimlerin mesleki ünvan olarak kullanılması anlamlı bulunmuştur.

3. İşgörenlerin mesleki bilgi ve becerileri ölçen mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını isteyip istemedikleriyle ilgili sonuçlar; yiyecek-içecek müdürleri %95.4, kâhizmetleri müdürleri %97.4, önbüro müdürleri %94.9 ve mutfak şefleri %90.9 oranlarına "evet" olduğu şeklindedir. Bu sonuç, mesleki belgelendirme sınavlarının uygulama koyulmasından sonra işgörenlerin bu sınavlara katılımlarının bölüm yöneticileri tarafından güdüleneceği sonucunu ortaya koymaktadır.

4. Mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlarda başarısız olan personelin durumunun ne olacağı hakkındaki sonuç ise , işgörenlerin ek eğitim alması sağlanmalı ve çalışmaya devam etmeleri şeklindedir. Başarısız işgörenlerin işlerine son verilmesi görüşü ise hiç kabul görmemektedir. Bu sonuç, işverenlerin işlerine son vermenin sınav kıstasıyla yapılmasının etik olmadığı sonucunu ortaya koymaktadır. Ayrıca ek eğitimin kimin tarafından verileceği, başarısız işgörenlerin geliştirme eğitimini hangi zamanda alacakları, finansmanını kimlerin sağlayacağı vb. konularda belirsizlikler bulunduğu da diğer bir olgudur.

5. İşgörenlerin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarında bölüm yöneticilerinin gözlemci olarak görev almak isteyip istemedikleri hakkındaki sonuçlara göre; yiyecek-içecek müdürleri %88.3, kat hizmetleri müdürleri %94.8, önbüro müdürleri %74.4 ve mutfak şefleri %78.8 evet oranlarıyla sınavlarda görev alabileceklerini belirtmektedirler. Mesleki belgelendirme sınavlarında endüstri temsilcisi

anlamli bulunmuştur. Son yıllarda farklı iki uzmanlık alanı olan resepsiyonistlik ve önkasiyerliğin, önbüroda bilgisayar sistemlerinin kullanımının yaygınlaşması, dolayısıyla azalan işyükü nedeniyle birleşmesi eğiliminin sona ermekte sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Bu bulgudan çıkarılabilecek diğ er bir sonuç ta örneklemin beş yıldızlı otellerin oluşturması nedeniyle kaliteli hizmet verme amacıyla bu iki uzmanlığın sürdürölmesi eğilimi olabilir. İletişim teknolojisindeki yaşanan gelişmelere rağmen telefon santralinde istihdam edilen işğörenlere olan gereksinimin devam ettiğ i sonucu ortaya çıkmaktadır. Rezervasyon memurluğ u mesleğinin istihdamında karşılaşılan sıkıntının ise, satış ve pazarlama bölümünün bu bölüm ile yakın işbirliğı içerisinde çalışması gereğ i nedeniyle, bu bölümün öneminin artması sonucunu ortaya koymaktadır.

Mutfak bölümünde sağlanmasında en fazla sıkıntı çekilen meslekler; pastacı, bulaşıkçı, ekmekçi ve kasaptır. Mutfağın temel bölümlerinden olan, pastahane, bulaşikhane ve kasap bölümlerinde çalışan işğörenlere olan gereksinim bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bulaşıkçılık mesleğ i birinci seviye bir meslek olması ve bu kişide bulunması gerekli bilgi ve becerilerin sınırlı olmasına karşın sağlanmasında güçlüklerle karşılaşılmaması anlamli bulunmuştur. Bu bölümde çalışanların, mutfağın başka bölümlerine terfi yoluyla atanabilme olanaklarının bulunması ve mesleğ e bulaşıkçı olarak başlayan bireylerin kendilerini diğ er bölümlere geçebilmek için kendilerini işbaşında yetiştirme konusunda güdülemeleri neden olabilir. Pastacılık, ekmekçilik ve kasaplık mesleklerinde ise, bu mesleklere yönelik eğitim hizmetlerinin çok sınırlı olması, yetiştirmenin sadece işbaşında yetiştirme yöntemi olması bu sonucun ortaya çıkmasında etken olduğı söylenebilir.

olarak katılımın gerekli olduğu göz önüne alındığında yöneticilerin sınavlara gözlemci olarak katılmada gönüllü oldukları söylenebilir.

6. Mesleki değerlendirme sınavlarında gözlemci olarak altı ayda bir, ne kadar zaman ayırabilecekleri konusundaki dört bölüm yöneticisinin görüşlerinden çıkarılan sonuçlara göre en fazla tercih edilen seçenek bir gün olmuştur. İkinci olarak tercih edilen zaman dilimi ise yarım gündür. Mesleki belgelendirme sınavlarının uygulamalı sınavlar bölümünde endüstri temsilcisi olarak çağrılacak gözlemcilerin zamanlarının bir günden fazla olamayacağı şeklindedir. Özellikle uygulama sınavlarının endüstri temsilcilerinin katılımı gerekli kıldığı için sınav sürelerinin endüstri temsilcilerinin ayırabildikleri zaman göre planlanması sonucunu ortaya koymaktadır.

7. Mesleki değerlendirme sınavlarının hangi yöntemlerle yapılabileceği, konusundaki dört bölüm yöneticisinin görüşlerinden çıkarılan sonuçlara göre en fazla tercih edilen sınav yöntemi, uygulamalı ve teorik sınav yöntemlerinin birlikte uygulanması şeklindedir. Çalıştığı işyerlerindeki amirlerinin görüşlerine ve değerlendirmelerine başvurulması gerektiği de anlamlı bulunmaktadır. Uygulamalı ve teorik sınavların birlikte yapıldığı bir sınav sistemine yöneticilerin görüşlerinin de katılmasının zorluğu ortaya çıkmaktadır.

8. Meslek standartlarının hangi yöntemlerle belirlenebileceği konusundaki dört bölüm yöneticisinin görüşlerinden çıkarılan sonuçlara göre en fazla tercih edilen meslek standardı hazırlama yöntemi, mesleğin uzmanlarının biraraya gelerek grup çalışması yöntemidir. Bunun yanısıra gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçeye çevrilerek karşılaştırılmalarının yapılması ve çeşitli işyerlerinin ziyaret edilerek standart hazırlama yöntemleri de anlamlı bulunmuştur. Alan uzmanlarının

bir araya gelerek hazırladıkları meslek standartlarının, diğer ülkelerde hazırlanan meslek standartlarıyla karşılaştırılması gereği, ve işyerlerinde yapılacak araştırmalarında bu standartlarda yansıtılması gereği ortaya çıkmaktadır.

9. Meslek standartlarının hangi kurum/kurumların katılımı ile geliştirilebileceği konusundaki dört bölüm yöneticisinin görüşlerinden çıkarılan sonuçlara göre; Üniversiteler, Turizm Bakanlığı, Otelciler Birliği'nin seçenekleri en çok işaretlenen seçeneklerdir. Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin oluşturduğu yeni bir kurum ve seyahat acentalarının meslek örgütü olan TÜRSAB'ın otellerdeki bölüm yöneticileri tarafından önerilmesi, anlamlı bulunmuştur. Sendikalar seçeneğinin bu alanda işlev görmeleri açısından tercih edilmemeleri de anlamlıdır. Meslek standartları ve belgelendirme sistemini işletecek kurumun yapılanmasıyla ilgili olarak yöneticilerin öne sürdükleri görüşlere göre işçi kesiminin yeterince temsil edilmemesinin nedeni olarak sektörde sendikalaşmanın pek yaygın olmadığı sonucunu ortaya koymaktadır. Ayrıca konaklama işletmeleriyle, sadece birlikte çalıştığı farklı bir hizmet dalı olan seyahat acentelerinin mesleki örgütünün önerilmesi, konaklama işletmelerinin mesleki örgütlenme konusunda yetersiz oldukları ya da seyahat acenteleri örgütünün bu kesim tarafından yeterince tanınmadığı sonucunu ortaya koymaktadır. Otelciler birliği seçeneği ise halen şekilsel olarak bu adı kullanan meslek örgütünün tercih edilmesi de anlamlı bulunmuştur.

10. Mesleki belgelendirme sınavlarının hangi kurumlar tarafından yapılacağı ve belgelerin verileceği konusundaki dört bölüm yöneticisinin görüşlerinden çıkarılan sonuçlara göre Turizm Bakanlığı en fazla tercih edilen kurum olarak gözlenmektedir. Turizm Bakanlığı'nı sırasıyla Üniversiteler ve Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin oluşturduğu yeni bir

kurum izlemektedir. Seyahat acentalarının meslek örgütü olan TÜRSAB'ın otellerdeki bölüm yöneticileri tarafından önerilmesi, sendikalar seçeneğinin tercih edilmesi de anlamlı bulunmaktadır. Turizm Bakanlığı'nın konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasında etken rol oynaması, ayrıca seyahat acentelerinde görev yapan turist rehberliği ve enformasyon memurluğu meslekleri sertifikalarının bu bakanlık tarafından verilmesi, konaklama sektöründeki mesleklerin belegelendirilmeleri konusunda da Turizm Bakanlığı'nın yer alması görüşü ortaya çıkmaktadır. Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin oluşturduğu yeni bir kurumun yöneticiler tarafından önerilmesi, yükselen değer olarak gösterilen “devlet-işçi-işveren” kesimlerinin birlikte çalışarak bir konsesusa vararak işlev görmesi ana fikri, sektörde görev yapan yöneticilere yönelik herhangi bir tanıtım yapılmamasına karşın talep görmesi anlamlı bulunmamakta ve böyle bir kurumun kabul edilebilirliği konusunda olumlu sonuçlar vermektedir.

11. Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımı ile oluşturulacak yeni bir kurumda üçlü yapının hangi kurumların katılımı ile sağlanacağı, konusundaki dört bölüm yöneticisinin görüşlerinden çıkarılan sonuçlara göre, üçlü yapıyı temsil edecek kurumlar hakkında herhangi bir görüşlerinin bulunmadığı şeklindedir. Sadece devlet kesimini temsilen Turizm Bakanlığı'nın önerilmesi anlamlı bulunmaktadır. Bu konuda oluşturulacak bir kurumun hangi kurum ve kuruluş temsilcilerinin katılımıyla oluşturacağı gibi teknik bir konuda sektörler görev yapan yöneticilerin görüş bildiremedikleri ortaya çıkmıştır. Bu da oluşturulacak bir oluşumun kabul edilebilirliğinin yüksek olacağı sonucunu ortaya koymaktadır.

12. Türkiyede mesleki belgelendirme sistemine gerek olup olmadığı, konusunda tüm bölüm yöneticileri sistemin gerekliliği

konusunda fikir birliği içerisindedirler. Uygulamaya koyulacak bir mesleki değerlendirme sisteminin sektör tarafından büyük bir ittifakla kabul edilebileceği sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

13. Meslek standartları ve belgelendirme sistemin genel işlevlerine ilişkin görüşleri alınan bölüm yöneticilerinin görüşlerine göre; sistemin işgörenlere, işverenlere ve devlet kesimine olan faydaları konularında görüşlerin “tam” kategorisinde yer aldığı ortaya çıkmaktadır.

14. Otel yöneticilerinin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen sınavlara girmeleri konularındaki dört bölümün yöneticilerinin görüşleri “tam” kategorisinde yer almaktadır. Bu bulgu da meslek standartları ve belgelendirme sisteminin sadece kısıtlı sayıda mesleki seviye için uygulamaya koyulması gerektiği görüşüne ters düşmekte, daha st seviyedeki mesleklerin de standartlarının hazırlanması ve mesleki belgelendşme sistemine dahil edilmesi sonucunu ortaya koymaktadır.

15. Mesleki yeterlilik belgesi olmayan kişilere yöneticilik nvanı verilmemesi gerektiği konusunda da dört bölümün yöneticilerinin görüşlerine göre yöneticiler mesleki belgeye sahip olmaları gerektiği yönündedir. Bu konudaki dört bölüm yöneticilerinin görüşlerine ilişkin varyans analizi sonuçlarına göre yöneticilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmaktadır. Bu bulgudan hareketle, konaklama işletmelerinde yöneticilik yapacak olan bireylerin öncelikle mesleki sınavlara katılarak mesleki belgeye sahip olmaları gerektiği vurgulanmaktadır.

4.2. Öneriler

Araştırmadan elde edilen bulgulara dayalı olarak yapılabilecek öneriler, uygulamacılara ve gelecekteki araştırmalara yönelik olarak iki grupta sunulmaktadır.

4.2.1. Uygulamacılar İçin Öneriler

1. Tüm meslekleri kapsayacak şekilde meslek ana grupları belirlenmelidir. Bu öneri bir tür “Türk Meslekler Sınıflandırması” veya “Türk Meslekler Sözlüğü” adı altında ele alınabilir. Amerika Birleşik Devletleri’ndeki DOT (Dictionary of Occupational Titles-Meslek Ünvanları Sözlüğü), İngiltere’deki SOC (Standart Occupational Classification- Standart Meslek Sınıflandırması) ve Kanada’da geliştirilen COT (Canadian Occupational Titles - Kanada Meslek Ünvanları) benzeri olabilir. Ve geliştirilecek meslek ünvanları sözlükleri sistemli ve sürekli bir biçimde izlenerek belli periyotlarda güncelleştirilmelidir.

2. Meslek alanları belirlendikten sonra , ilgili meslek alanlarının temsilcilerinin oluşturacakları teknik çalışma komiteleriyle birlikte mesleklerin seviyeleri ve ünvanları belirlenmeli, ve meslek haritaları çıkarılarak mesleki kodlama işlemleri yapılmalı ve meslekler sözlüğündeki yerini almaları sağlanmalıdır.

3. Mesleki belgeler ile herhangi bir eğitim programını tamamlayan bireylere verilen diploma vb. belgelerin farklılıkları belirlenmeli; ve ilgili çevrelerin meslek standartlarına dayalı olarak yapılan sınavlar sonucu verilen belgelerin geçerliliği sağlanmalıdır.

4. Meslek standartları ve belgelendirme sistemi, sistemin sürekliliğini sağlayacak ve özerk bir yapıda oluşturulmalıdır.

5. Meslek standartları ve belgelendirme sistemi zorlayıcı değil, geçerliliği ve güvenilirliğiyle işgücü piyasasından gönüllülük esası ile talep görecektir bir şekilde yapılandırılmalıdır. Ancak sınırlı sayıda da olsa sağlık, emniyet, güvenlik vb. alanlardaki yasal zorunluluğu olan mesleklerin belgelendirilmelerinde zorunluluk uygulanabilir.

6. Eğitim ve değerlendirme birbirinden bağımsız yapılmalıdır. Herhangi bir eğitim programını belirli ölçütlere göre tamamlayan katılımcılara, kurs bitirme belgesi, diploma, katılım belgesi vb. belgeler verilebilir. Ancak mesleki yeterlilik belgesi, eğitim koşulu olsun ya da olmasın mesleki belgelendirme sınavlarında başarılı olan tüm adaylara verilmelidir. Meslek standartlarına dayalı olarak hazırlanan eğitim programları, eğitimi hangi yol ve yöntemle almış olursa olsun aynı sınavdan geçme olanağı sağlayacağından eğitim kurumları da uyguladıkları eğitimin standartlarını da bu sınavlarda sınavabileceklerdir.

7. Meslek standartları ve belgelendirme sisteminin kurulması, eğitim kuruluşları arasında iletişim ve koordinasyon sağlayabilecek, bunun sonucu olarak ta eğitim için ayrılan kaynakların daha rasyonel kullanılması söz konusu olabilecektir.

8. Meslek standartları ve belgelendirme sistemi örgün eğitim faaliyetleri dışında endüstri kuruluşları tarafından verilen eğitimin örgün eğitim sistemi içerisinde değerlendirilmesi sağlanmalıdır.

9. Meslek standartları ve belgelendirme sisteminin varoluşu; meslek eğitimi, mesleğe yöneltme, mesleki iyileştirme, yükseltme, işe yerleştirme, meslek sınıflandırması ve meslekler sözlüğünün hazırlanması, mesleki ünvanların birörnek (standart) hale getirilmesi, ücret politikalarının saptanması, işçi işgören ilişkilerinin ve işgörenler arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi, işgüvenliği ve sağlık, genel ve özel yetenek testlerinin hazırlanması ve geliştirilmesi, iş yöntemlerinin analizi alanlarında da faydalar sağlayabileceği ilgili kesimlere yeterli bir şekilde anlatılmalıdır.

10. Meslek standartları ve belgelendirme ile ilgili birbirinden bağımsız olarak yapılan çalışmalar koordine edilmeli ve merkezi bir kurumun şemsiyesi altında toplanmalıdır.

11. Mesleki sınav ve belgelendirmede uygulanması zor olmayan ve esnek bir sistem kurulmalıdır. Bu alanda kurulacak kurum, meslek standardı belirlemede ve belgelendirmede kontrol mekanizmalarından çok gönüllü yönlendirme esasına dayandırılmalıdır.

12. Türkiye’de işveren kesimi işgücünün büyük bir bölümünü sağladığı mesleki ve teknik eğitime katkısı yetersizdir. Gelişmiş ülkelerdeki olduğu gibi işveren kesiminin de önerilen yapıya katkıları sağlanmalıdır.

13. Ülke yönetiminin belirlediği ekonomik ve siyasal hedeflere ulaşabilmek için öncelikli meslek alanları belirlenmeli ve öncelikli mesleklerden başlanmak üzere her meslekte aranılan yeterlilikler tespit edilmelidir. Örneğin meslek standartları ve belgelendirme sistemi ekonominin tekstil ve turizm gibi önde gelen sektörlerinde yer alan mesleklerin standart geliştirme çalışmalarına öncelik verilmelidir.

14. Meslek sınavları ve sonucunda verilen mesleki ehliyet belgelerinin ülke çapında genelliği ve meslek ehliyet belgelerinin ülke içi denklikleri sağlanmalıdır. Bazı mesleklerde varolan mesleki belgelendirmenin kurulacak sistem ile uyumu sağlanmalıdır.

15. Mesleğin niteliğine yönelik belgelendirmeler zorlayıcı değil, teşvik edici ve katılımcılık esasına dayandırılmalıdır.

16. Meslek standartlarının oluşturulmasından sonra yeterli ve hazır olan meslek kuruluşlarına sınav ve belgelendirme yetkisi verilmelidir. Ancak yetki verilirken ölçütler belirlenmeli ve verilen yetkiler belirli periyodlarla izlenmeli ve gerekirse yetkilendirme belgeleri iptal edilmelidir.

17. Mesleki değerlendirme sınavları hem teorik hemde uygulamalı sınavların birlikte uygulanması yöntemiyle yapılmalıdır. Sınavlar bilgi, yetenek davranış sınavları ortak yapılmalıdır. Ölçmede erişilmesi gereken minimum düzey ölçülmeye çalışılmalıdır.

18. Mesleki değerlendirme sınavlarında endüstri kesimi temsilcilerinin katılımları sağlanmalıdır. Ancak sınav sürelerinin endüstri kesimi temsilcilerinin ayırabilecekleri süreler dikkate alınmalıdır.

19. Mesleki değerlendirme sınavlarında sonuç hiç bir zaman katılımcı adayın başarısızlığını belgelendirmemelidir. Katılımcı adaya, becerilerinin düzeyini ve eksik olduğu alanları bildirebilecek bir mekanizma kurulmalıdır. Adayın başarılı olduğu meslek alanlarını kapsayan bölümlerden daha sonra tekrar sınava girmesi önlenmeli, sadece başarısız olunan alanlar sınanmalıdır. Bu nedenle hem sınavlarda hem de mesleki eğitim programları modüler sistem anlayışı ile düzenlenmelidir.

20. Meslek standartları ve belgelendirme süreciyle ilgili olarak aşağıdaki aşamalar izlenmelidir.

Aşama 1. Meslek alanları, meslek grupları, meslek ailesi, meslek alt ana gruplarının tespit edilmesi gerekmektedir. Meslek alanları, meslek grupları, meslek ailesi, meslek alt ana grupları terimlerine aynı anlamlar yüklenmektedir. Bu aşama ulusal ve uluslararası meslek sınıflandırma sistemleriyle ilişkilendirilmesi ve sektör analizlerini kapsamaktadır.

Aşama 2. Meslek alanı iş ve beceri seviyeleri tablolarının belirlenmesi gerekmektedir. Bu aşamada mesleklerin seviyeleri ile ilgili olarak, seviye belirleme ölçütleri kullanılmalı, mesleklerin yatay ve dikey yapılarını, ortak görev ilişkilerini, görevlerin karmaşıklık düzeylerine göre gösterilmelidir. Bu tablolar Devlet, işçi ve işveren temsilcilerinin bir araya gelerek oluşturacakları teknik çalışma grupları tarafından belirlenmelidir.

Aşama 3. Meslek standartlarının hazırlanması gerekmektedir. Meslek standartları hazırlanırken, sisteme en uygun standart geliştirme yöntemi belirlenmelidir. Yöntem belirlenirken diğer ülkelerde kullanılan yöntemler, yöntemlerin Türkiye’de uygulanabilirliği, harcanan zaman ve para, standarda revizyon gerektiğinde kolayca gözden geçirilebilirliği ve ilgili taraflardan kabul görmesi vb. hususlar dikkate alınmalıdır.

Aşama 4. Mesleğin gerektirdiği görevler tespit edilmelidir.

Aşama 5. Görevlerin yerine getirilebilmesi için yapılması gereken işlemler belirlenmelidir.

Aşama 6. Görevler yerine getirilirken o mesleği icra eden işgörenlerin yaptığı her bir işlemin analizi yapılmalıdır.

Aşama 7. İşlem analizlerinde, işlem basamakları belirlendikten sonra ilgili basamağın gerektirdiği araç- gereç, makine ve ekipmanlar, işlemin yapılmasını etkileyen unsurlar, gerekli bilgi, beceri, tutum ve davranışlar belirtilmelidir.

Aşama 8. Her işlem için, performans ölçütlerinin ve kontrol listelerinin (check-list) hazırlanması gerekmektedir.

Aşama 9. Hem uygulamalı hem de teorik sınavlar için performans testleri hazırlanmalıdır. Mesleki belgelendirme sınavları adayların bilgi ve becerilerini homojen bir biçimde ölçecek nitelikte hazırlanmalıdır.

Aşama10.Eğitim standartlarının belirlenmesi aşamasında modüler öğretim programı hazırlama tekniği uygulanmalıdır. Öğretimin gerçekleşmesi sürecinde yer alan eğitici, eğitim araç-gereçleri, fiziki yapı, donanım vb. etkenlerin bilimsel yöntemlere göre uygulanması kaçınılmazdır.

Aşama 11. Mesleki sınavların gerçekleştirilmesi aşamasında, eğitimin hangi yöntemlerle ve ne zaman alındığı gözetilmeksizin, mesleki yeterlilik belgesi almak isteyen her adayın katılımına açık bir yapılanma geliştirilmelidir.

4.2.2. Araştırmacılar İçin Öneriler

1. Meslek standartları ve belgelendirme konusuyla ilgili olarak Otelcilik meslekleri alanındaki dört bölüm yöneticisinin görüşlerine dayanılarak gerçekleştirilen bu araştırma diğer meslek alanları için de uygulanabilir.

2. Öğretim programlarının meslek standartlarına dayandırılması gereğinden yola çıkılarak bu alanda gerçekleştirilecek bir meslek standardı ve öğretim programıyla ilgili bir araştırma yapılabilir.

3. Meslek standardı hazırlama yöntemleri ve yöntemler arasındaki benzerlikler ve farklılıklar bir araştırma konusu olabilir.

4. Meslek standartlarına dayalı bir sınav sisteminin özelliklerini belirlemeye dayalı bir araştırma gerçekleştirilebilir.

5. Meslek sınıflamalarıyla ilgili bir çalışma gerçekleştirilebilir.

6. Performans kriterlerinin tespit edilmesi, performans testleri ve geçerlilikleri, güvenilirlikleri alanında bir çalışma yapılabilir.

7. Mesleki becerilerini örgün mesleki eğitim ile kazanmış kişilerle, mesleki becerilerini işbaşında kazanmış işgörenlerin katılmış oldukları mesleki belgelendirme sınavlarındaki performansları arasındaki değişkenler hakkında bir çalışma yapılabilir.

KAYNAKÇA

AÇIKALIN, Aytaç

1994 **Çağdaş Örgütlerde İnsan Kaynağının Yönetimi**, Pegem,
Ankara

AKOĞLU, Tunay

1965 **Mesleki ve Teknik Turizm Öğretimi**, Bern.

ALKAN, Cevat, Hıfzı Doğan ve S. İlhan Sezer

1996 **Mesleki ve Teknik Eğitimin Esasları, Kavramlar,**

Uygulamalar, Yönelmeler, Gazi Büro Kitapevi, Ankara.

ATHB

1995 **Study Tour Reports on UK, German and USA Vocational
Qualification Systems**, MSK/ATHB, Ankara.

BARDI A, James

1990 **Hotel Front Office Management**, Van Nostrand Reinhold,
New York.

Belediye Belgeli Konaklama İstatistikleri Bülteni

1998 **Turizm Bakanlığı, Yatırımlar Genel Müdürlüğü**, Ankara.

BENNER, Herman

1994 **The Dual Vocational Training System in Germany and
Conciderations and its Further development in the Light
of European İntegration**, BIBB, Bonn.

BIBB (Bundesinstitut für Berufsbildung-The Federal Institute for
Vocational Training)

1992 **INFO**, Berlin.

_____ (Bundesinstitut für Berufsbildung The Federal Institute for
Vocational Training)

1994 **Qualifying the Workforce**, Berlin /Bonn.

CEDEFOP

1993 **Systems and Procedures of Certification of
Qualifications in the European Community,**

Thessaloniki.

CITY and GUILDS

1995 **Information Pack**, City and Guilds Institute, London.

CCDO

1989 **Canadian Classification and Dictionary of Occupation,**
Ottawa: Canadian Government Publishing

Centre.

COLLINS, Helen,

1993 **European Vocational Education Systems,** Kogan Page
Ltd., London.

Continuing Education in Germany,

1994 Federal Ministry of Education and Science, Bonn.

COOPER, Chris, John Fletcher, David Gilbert ve Stephen Wanhill

1993 **Tourism, Principle and Practice,** Belhaven, London.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

1996 **Meslek Standartları ve Belgelendirme Konferansı, Tutanaklar,**
Sonuç Kararları, Önder Matbaacılık, Ankara.

ÇEVİK, İzzet

- 1992 **Federal Almanya'da Mesleki Eğitim, İnceleme Raporu**, MEB, Ankara.

Çıraklık Eğitimi Uygulamaları ve Motor Meslek Alanındaki Çırak Öğrencileri Bekleyen Riskler Araştırması

- 1996 ILO, Uluslararası Çalışma Örgütü - MEB Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara.

Çıraklık ve Mesleki Eğitim Kurulu Toplantısı

- 1996 Toplantı Dokümanı, MEB, Ticaret ve Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ankara, 26 Nisan 1996.

Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü,

- 1993 Ankara, (Tanıtıcı Yayın)

ÇORUH, Selahattin

- 1964 **"Turizm Eğitimi"** XII. Eğitim Kongresi, Turizm Bakanlığı, Adapazarı.

DOĞAN, Hıfzı

- 1997 **Eğitimde Program ve Öğretim Tasarısı**, Önder Matbaacılık, Ankara.

DORE, Ronald P. ve SAKO

- 1989 **How the Japanese Learn to Work**, The Nissan Institute/Routledge Japanese Studies Series, New York.

DOT

- 1991 **Dictionary of Occupational Titles**, Ministry of Labour, United States of America, Washington D.C.

DPT

- 1995 **Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı**, Ankara.

DRUMMOND, Karen Eich

- 1990 **Human Resource Management For The Hospitality Industry**, Van Nostrand Reinhold, New York.

ERDOĞAN, İrfan

- 1995 **Çağdaş Eğitim Sistemleri**, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

EURICH, N.,

- 1985 **Corporate Classrooms**, Princeton University, New Jersey.

FRETWELL, D. ve S. PRITZ

- 1994 **Occupational Standards and Certification Past-Current-Future Trends in the United States**, IRNETD, Milan.

GRAY, William S., ve Salvatore C. LIGUORI

- 1980 **Hotel and Motel Management and Operations**, Prentice Hall, New Jersey.

HACIOĞLU, Necdet

- 1990 "Örgün Turizm Eğitimi ve Sorunları", **1. Ulusal Turizm Kongresi**, Bildiriler, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

HARRISON, D.

- 1992 **Tourism and the Less Developed Countries**, Belhaven, London.

HOLLOWAY J. Christopher

- 1994 **The Business of Tourism**, Pitman, ABTA National Training Board, London.

HORNSEY Timothy ve David DANN

- 1984 **Manpower Management in the Hotel and Catering Industry**, Batsford Academic and Educational Ltd, London.

HOTEL

- 1995 **Türkiye Otelciler Birliği Yayını**, İstanbul.

ILO

- 1983 **Social Problems and Employment in the Hotel And Catering Trade, Restaurant and Similar Establishment in Developing Countries, Genova.**

ILO

- 1979 **Tasks to the Jobs: Developing a Modular System of Training for Hotel Occupation, International Labour Organisation. Genova**

ISCO-88

- 1990 **International Standards Classification of Occupations, Geneva:ILO.**

ISHIKAWA, T.

- 1989 **Vocational Training, The Japan Institute of Labour, Japanese Industrial Relations, Series No:7, Tokyo.**

JONES Peter ve Andrew Lockwood

- 1992 **The Management of Hotel Operations, CASSELL, London.**

KAPTAN, Saim

- 1993 **Bilimsel Araştırma Teknikleri ve İstatistiksel Yöntemler, Bilim Yayınları, Ankara.**

KARAAĞAÇLI, Mustafa

- 1996 **İkili Meslek eğitimi ve Meslek Standartları, Karşılaştırmalı Araştırma, Araştırma Özeti, Ankara.**

KARASAR, Niyazi

- 1984 **Bilimsel Araştırma Yöntemi Kavramlar İlkeler Teknikler, Hacettepe-Taş Kitapçılık, Ankara.**

KASAVANA, Michael ve Michael BROOKS

- 1995 **Managing Front Office Operations, AHMA, Michigan.**

KING, E.,

1979 **Other School and Our Comperative Studies for Today,**
Holt, London.

Konaklama İstatistikleri Bülteni

1998 Turizm Bakanlığı, Yatırımlar Genel Müdürlüğü, Ankara.

LEA, John

1988 **Tourism and Development in the Third World,**
Routledge, London.

Manpower Survey of the Hotel and Tourism Industry

1989 ILO - Turizm Bakanlığı, Ankara:Vol:1,2.

Manpower Survey of the Hotel and Tourism Industry

1993 ILO - Turizm Bakanlığı, Ankara.

MARTIN, Robert J.

1991 **Human Relation For the Hospitality Industry,** New York:
Van Nostrand Reinhold Co.

MAViŞ, Fermani

1985 **Otel Yönetimi,** Eskişehir: Anadolu Üniversiresi Yay.,
No:111.

MEB

1990 **Çıraklık ve Mesleki Teknik Eğitim Konseyi Raporu,** Ankara.

MEDLIK S.

1994 **The Business of Hotels,** Butterworth Heinemann,Oxford.

MULLINS Laurie J.

1992 **Hospitality Management, A Human Resource Approach,**
London.

NVQ

- 1995 **National Vocational Qualifications, Criteria and Guidance**, The National Council for Vocational Qualifications, London.

NCVQ

- 1994 **National Council for Vocational Qualification**, London.

Numerical Barometer, Some Educational Statistics

- 1992 Federal Alman Eğitim ve Bilim Bakanlığı , Bonn.

PEISERT, Hansgert ve Gerhald Framheim

- 1994 **Higher Education in Germany**, Federal Ministry of Education and Science, Bonn.

PERETZ, J.,

- 1992 **Skill Standards and Certification in the U.K.** Work Based Learning Commission Reprt. London.

PLUMPRIDGE W.,

- 1989 **Meslek Standartları, Test Etme ve Sertifikasyon Sistemi ile ilgili Bir Kurumlaşma Önerisi**, Çeviren: N. Haliloğlu, SEGEM, Ankara.

REISSE, W.,

- 1994 **The German System of Assesment and Certification in Vocational Training**, BIBB, Berlin.

Resmi Gazete

- 1983 28 mayıs 1983, Sayı: 18060.

RILEY R., ve MICHAEL A. WARECH

1988 **Mesleki Performansın Alternative Göstergelerinin Geçerliliği ve Doğruluğu,** Kaliforniya Üniversitesi'ndeki Davranış Çalışmaları Merkezi, Berkeley.

ROSENBAUM, J.E. ve KARIYA

1989 **Developing Tests for Skill Acquisition,** Northwestern University.

SANYAL, Bikas C.,

1985 **Higher Education and Employment,** Falmer Press - UNESCO, London.

SCHINDLER, Götz,

1994 **Some Problems of Higher Education in Germany,** Higher Education in Europa, Vol. XIX, No. 4 1994., ss104-109.

SEZGİN, S. İlhan

1994 **Mesleki ve Teknik Eğitimde Program Geliştirme,** Gazi Büro Kitapevi, Ankara.

SEZGİN, Orhan Mesut

1990 "Türk Turizminin Eğitim Sorunları", **1. Ulusal Turizm Kongresi,** Bildiriler, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

SOC

1990 **Standard Occupational Classification,** Vol., 1, Government Statistical Service, London.

SOC

1990 **Standart Occupational Classification,** Vol.,2, Governmental Statistical Service, London

ŞAHİNKESEN, Ali,

1988 **Federal Almanya'da Çıraklık Eğitimi,** A.Ü. E.B.F. Dergisi, Cilt 21, Sayı 2, Ankara.

TDK

1983 Türk Dil Kurumu, Türkçe Sözlük, Ankara.

TOSKAY, Tunca

1983 **Turizm, Turizm olayına Genel Yaklaşım**, Der Yayınları, İstanbul.

Ticaret ve Turizm Öğretimi Mevzuatı I,

1995 MEB, Ankara.

TSE

1983 **Standard Nedir? Kuruluş, Görev, ve Çalışmaları**, Ankara.

Turizm Eğitimi Kongresi

1984 Tebliğ ve Tartışmalar, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul:

Turizm Eğitimi

1992 Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Yorum Matbaası, Ankara.

Turizm İstatistikleri Bülteni

1998 Turizm Bakanlığı, Yatırımlar Genel Müdürlüğü, Ankara.

Türkiye'de Eğitim,

1990 Sorunlar ve Değişme Yapısı Uyum Önerileri, TÜSİAD, İstanbul

Türkiye'de Mesleki Teknik Eğitim ve Sorunları,

1990 Friedrich Eberth Vakfı, FES, İstanbul.

ÜLBATUR, Gürçan Y.,

1994 **Alman, Avusturya ve Türk Eğitim Sistemlerinin Karşılaştırmalı İncelenmesi**, Yayımlanmamış Doktora Tezi, A.Ü. Sosyal Bilimler enstitüsü, Ankara.

WILLS Joan L. ve Barbara BORDER

- 1995 **Education Driven Skill Standards System in the United States**, Vol.2, Washington D.C.

WILLIAMS, A., M., ve G. SHAW

- 1991 **Tourism and Economic Development**, Belhaven Press, London.

VELLAS François ve Lionel BECHEREL

- 1995 **International Tourism**, Macmillan Press Ltd., London.

Vocational Training System in the Dual System in the Republic of Germany,

- 1992 The Federal Ministry for Education and Science, Bonn.

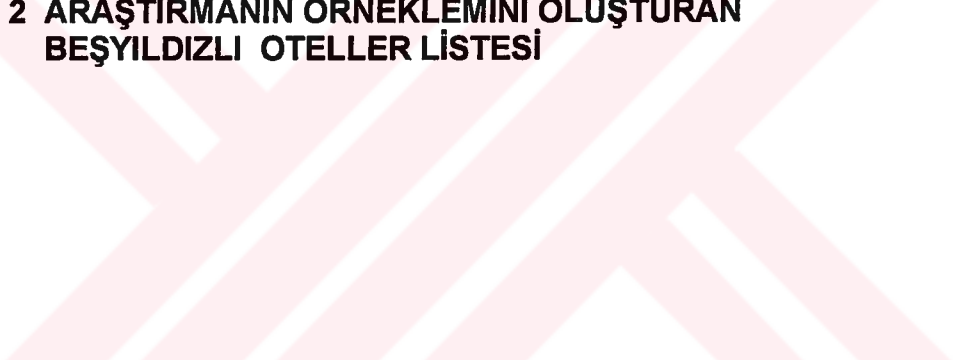
V-TECS

- 1990 **Product Development Technical Reference Handbook**, Souther Association of Colleges and Schools, Georgio.

EKLER

EK - 1 VERİ TOPLAMA ARACI

**EK - 2 ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİNİ OLUŞTURAN
BEŞYILDIZLI OTELLER LİSTESİ**



Ankara, 25 Eylül 1998

Sayın Otel Genel Müdürü,

Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde gerçekleştirilen “Türkiye’de Meslek Standartları ve Belgelendirme (*Turizm Sektörü Örneği*)” Araştırması, Turizm Bakanlığı’ndan İşletme Belgesi almış beş yıldızlı otelleri kapsamakta ve tamamen akademik bir amaçla yapılmaktadır. Ekte sunulan anket formlarının, dört bölümün yöneticileri olan, önbüro müdürünüz, mutfak şefiniz, yiyecek - içecek müdürünüz ve housekeeper’ınız tarafından doldurup, posta ücreti ödenmiş, kendinden adresli zarf ile en geç 16 Ekim 1998 Cuma gününe kadar geri gönderilmesinin sağlanması araştırmanın amacına ulaşması için büyük önem taşımaktadır.

Yardımlarınız için teşekkür eder, gereğini bilgilerinize arz ederim.
Saygılarımla.

İrfan Mısırlı



Adres:

İrfan Mısırlı
Başak Sk. 63/4 K.Esat
06660 Ankara

Tel. 0312 419 42 26
e – posta : irfan@athb.org.tr

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
“TÜRKİYE’DE MESLEK STANDARTLARI VE BELGELENDİRME
(TURİZM SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ) ARAŞTIRMASI” BİLGİ TOPLAMA FORMU

Sayın Önbüro Müdürü,

Bu araştırma Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde “Türkiye’de Meslek Standartları ve Belgelendirme ” konusunda bilgi toplamak üzere tamamen akademik bir amaçla yapılmaktadır.

Türkiyede meslek standartları ve belgelendirme sistemi bulunmamakta ancak bu konuda çeşitli çalışmalar yürütülmektedir. Sistem konusunda devlet, işçi ve işveren kuruluşlarının temsilcilerinden oluşan ve tüm meslekleri kapsayacak bir kurumun kurulması planlanmaktadır. Turizm sektörü mesleklerinin standartlarının geliştirilmesi, standartlara dayalı meslek sınavlarının yapılması ve belgelendirilmeleri konularında bu sektörün yöneticileri olan sizlerin vereceği bilgiler büyük önem taşımaktadır. Dolduracağınız bu bilgi formlarının diğer bölümlere gönderilen formlarla birlikte genel müdürlüğünüzde bulunan posta ücreti ödenmiş ve kendinden adresli zarf ile en geç 16 Ekim 1998 tarihine kadar geri göndermeniz / gönderilmesini sağlamanız araştırmanın amacına ulaşmasında etkili olacaktır.

Araştırmanın sonuçları tarafınıza ve tüm sektör temsilcilerine çeşitli yollarla ulaştırılacaktır. Değerli zamanınızı ayırarak, bu alanda bilgi üretimine olanak sağladığınız için şimdiden teşekkür ederim. Saygılarımla.

İrfan MISIRLI

TÜRKİYE'DE MESLEK STANDARTLARI VE BELGELENDİRME ARAŞTIRMASI BİLGİ TOPLAMA FORMU

ÖNBÜRO BÖLÜMÜ

Sayın yönetici, lütfen cevaplarınızı ilgili kutucuklara (X) ile işaretleyiniz ve 1., 2., 3. soruların karşısındaki parantezlerin içine bölümünüzdeki sayıları yazınız.

1. Bölümünüzde çalışan toplam personel sayısı nedir? (.....)

2. Bölümünüzde çalışan kaç personelin mesleki belgesi vardır? (.....)

3. Bölümünüzde çalışan personelin mesleki belgelerinin türleri nelerdir? Belge türleri ve sayılarını karşılarında bulunan boşluklara yazınız.

a) Ustalık Belgesi (.....) b) Kalfalık Belgesi (.....) c) Çıraklık Belgesi (.....)

d) Turizm Okulu Diploması (.....) e) Kurs Bitirme Belgesi (.....)

f) Diğer.....

g) Herhangi bir mesleki belgesi bulunmayanların sayısı (.....)

4. Bölümünüzde eleman sağlamada en fazla sıkıntı çektiğiniz dört meslek hangileridir?

a) b)

c) d)

5. Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarına katılmalarını ister misiniz ?

Evet ☐ (Cevabınız evet ise 6. soruya geçiniz)

Hayır ☐ (Cevabınız hayır ise 7. soruya geçiniz)

6. Cevabınız "Evet" ise, mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlarda başarısız olan personelinizin durumu ne olmalıdır? (Birden çok işaretleyebilirsiniz).

a) Çalışmaya devam etmelidir..... ☐

b) Ek eğitim alması sağlanmalıdır..... ☐

c) İşine son verilmesini sağlanmalıdır..... ☐

d) Ücret artışlarında yararlandırılmamalıdır..... ☐

e) Diğer.....

7. Personelinizin mesleki bilgi ve becerilerini ölçen mesleki değerlendirme sınavlarında tetkikçi (gözlemci) olarak görev almak ister misiniz?

- Evet ☐
 Hayır ☐
 Görüşüm yok ☐

8. Mesleki değerlendirme sınavlarında tetkikçi (gözlemci) olarak altı ayda bir ne kadar zamanınızı ayırabilirsiniz?

- Yarım gün ☐
 Tam Gün ☐
 İki Gün ☐
 Hiç zaman ayıramam ☐

9. Mesleki Değerlendirme Sınavları sizce hangi yöntemle yapılmalıdır?

(Birden çok işaretleyebilirsiniz).

- a)Çalıştığı işyerindeki amirinin görüşlerine ve değerlendirmelerine göre . ☐
 b)Yazılı sınav yoluyla ☐
 c)Uygulamalı sınav yoluyla ☐
 d)Uygulamalı ve teorik sınav yoluyla..... ☐
 e)Yukarıdaki yöntemlerin dışında. Lütfen belirtiniz

10. Meslek Standartları hangi yöntemle belirlenmelidir? (Meslek standardı bir işi tam olarak yapabilmek için gereken bilgi ve becerilerle ilgili asgari nitelikleri tanımlayan standartlardır).

(Birden çok işaretleyebilirsiniz).

- a) Mesleğin uzmanlarının bir araya gelerek grup çalışması yöntemiyle ☐
 b) Anket formlarının işyerlerine gönderilmesi yöntemiyle ☐
 c) Çeşitli iş yerlerinin ziyaret edilmesi yöntemiyle ☐
 d) Gelişmiş ülkelerdeki meslek standartlarının Türkçe'ye çevrilmesi yöntemiyle ☐
 e) Yukarıdaki yöntemlerin dışında. Lütfen belirtiniz.....

11. Meslek standartları hangi kurum / kurumların katılımı ile geliştirmelidir?

(Birden çok işaretleyebilirsiniz).

- a) Sendikalar ☐ b) Üniversiteler ☐
 c) TÜRSAB ☐ d) Turizm Bakanlığı ☐
 e) Otelciler Birliği ☐ f) Otelci Dernekleri ☐
 g) Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum ☐
 h) Diğer (Lütfen belirtiniz).....

12. Mesleki sınavlar hangi kurum tarafından yapılmalı ve belgeleri verilmelidir?
(Birden çok işaretleyebilirsiniz).

- a) Sendikalar ☐ b) Üniversiteler ☐
- c) TÜRİSAB ☐ d) Turizm Bakanlığı ☐
- e) Otelciler Birliği ☐ f) Otelci Dernekleri ☐
- g) Devlet, işçi ve işveren kesimlerinin katılımıyla oluşturulan yeni bir kurum ☐
- h) Diğer (Lütfen belirtiniz).....
.....
.....

13. 11 ve 12. sorularda “g” seçeneğindeki “Devlet, işçi ve işveren kesimlerin katılımıyla oluşturulacak yeni bir kurum” seçeneğini işaretlediyseniz üçlü yapı hangi kurumların katılımıyla sağlanmalıdır? (Lütfen belirtiniz).

DEVLET	İŞÇİ	İŞVEREN
1)	1)	1)
2)	2)	2)
3)	3)	3)
4)	4)	4)
5)	5)	5)

14. Türkiye’de mesleki belgelendirme sistemine gerek var mıdır?

- Evet ☐
- Hayır ☐
- Görüşüm yok ☐

Eğer cevabınız *evet* ya da *hayır* ise gerekçelerinizi yazınız

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

15. Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemiyle ilgili aşağıdaki görüşlerden herbirine ne derece katılıyorsunuz? Lütfen ilgili kutucuğu (X) ile işaretleyiniz.

	TAM	ÇOK	ORTA	AZ	HİÇ
1. İşgörenin verimliliğini ve performansını artırmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
2. İşgören bulma, seçme ve eğitim maliyetlerini azaltmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Kolay ulaşılabilir ve uygulamaya elverişli öğretim bilgi ve malzemelerini sağlamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
4. İşverenin, işgören performansındaki beklentilerini ortaya koymaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
5. İşgörenlerin becerilerini sürekli olarak artırma konusunda motive etmektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
6. İşgörenlerin çalıştığı alandaki olası başarıların, neler olduğunu anlamasını sağlamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Bilgi ve becerilerinin düzeyini sınamasına olanak vermektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
8. İşgörenin başka işlerde de kullanabileceği becerilerini geliştirmektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
9. İşgörenin kendisine hedef olarak yaşam boyu öğrenme ve beceri geliştirmeyi almasını sağlamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
10. İşgörenin çalıştığı kuruluşun ve iş arkadaşları grubunun verimli bir üyesi haline gelmesini sağlamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
11. İşbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirlemektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
12. Eğitim programlarıyla iş yaşamının talepleri arasındaki uyumu sağlamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
13. Kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağlamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
14. İstihdam edilebilir becerilerin tanımlanmasını sağlamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
15. Mesleki eğitim veren kurumlarla işyaşamı arasındaki işbirliğinin artışı sağlamaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
16. Otel yöneticileri mesleki bilgi ve becerileri ölçen sınavlara girmelidirler.	☐	☐	☐	☐	☐
17. Mesleki yeterlilik belgesi olmayan kişilere yöneticilik ünvanı verilmemelidir.	☐	☐	☐	☐	☐

İŞ VE BECERİ SEVİYELERİ MESLEKLER TABLOSU

MESLEK SEVİYELERİ	Sayın bölüm yöneticisi, Birinci sütunda sıralanan meslek seviyelerine göre bölümünüzde çalışan personelin mesleki ünvanlarını uygun seviyesinin karşısında bulunan yerlere yazınız. Örneğin en az beceri gerektiren ünvanı 1.seviyeye, en üst yönetici ünvanını 5.seviyeye yazınız. Bölümünüzde bulunan her ünvan mutlaka herhangi bir seviyenin karşısında yer almalıdır. Organizasyon şemanız veya bölümünüzdeki hiyerarşik yapı, seviye belirlemede yardımcı olabilir. Arka sayfadaki tablo örnek olarak verilmiştir.	
SEVİYE 5 BÖLÜM YÖNETİCİSİ Bölümün en üst kademesindeki yöneticilerdir	• •	• •
SEVİYE 4 ŞEF Yönetici olabilmek için teknik ve sosyal becerilere sahip, ara kademe yöneticileridir	• • •	• • •
SEVİYE 3 NİTELİKLİ Kapsamlı bilgi beceri isteyen ve karar verme ve daha alt düzeydeki görevlileri yönlendirebilen işleri yapan kişilerdir	• • • • • •	• • • • • •
SEVİYE 2 BECERİLİ Araç gereç veya el becerileriyle amir gözetimindeki işleri yapan personel bu seviyededir	• • • • • •	• • • • • •
SEVİYE 1 AZ BECERİLİ Basit ve rutin işleri yapan personel bu seviyededir	• • •	• • •

**KAT HİZMETLERİ BÖLÜMÜ İŞ VE BECERİ SEVİYELERİ
MESLEKLER TABLOSU**

MESLEK SEVİYELERİ	(ÖRNEKTİR) BU TABLO ÖRNEK OLARAK VERİLMEKTEDİR. LÜTFEN BÖLÜMÜNÜZDEKİ MESLEKİ ÜNVANLARI BİR ÖNCEKİ SAYFADAKİ TABLODA BULUNAN SEVİYELERİN KARŞILARINDAKİ BOŞLUKLARA YAZINIZ	
SEVİYE 5 BÖLÜM YÖNETİCİSİ <i>Bölümün en üst kademesindeki yöneticilerdir</i>	• HOUSEKEEPER •	• •
SEVİYE 4 ŞEF <i>Yönetici olabilmek için teknik ve sosyal becerilere sahip, ara kademe yöneticileridir</i>	• HOUSEKEEPER YARDIMCISI • GENEL ALANLAR YÖNETİCİSİ • ÇAMAŞIR ODASI ŞEFİ	• ÇAMAŞIRHANE ŞEFİ • •
SEVİYE 3 NİTELİKLİ <i>Kapsamlı bilgi beceri isteyen ve karar verme ve daha alt düzeydeki görevlileri yönlendirebilen işleri yapan kişilerdir</i>	• KAT ŞEFİ • ÇİÇEKÇİ • ÇAMAŞIR ODASI GÖREVLİSİ • ÇAMAŞIRHANE ŞEF YARDIM	• • • •
SEVİYE 2 BECERİLİ <i>Araç gereç veya el becerileriyle amir gözetimindeki işleri yapan personel bu seviyededir</i>	• ODA GÖREVLİSİ • TEMİZLİKÇİ • TERZİ • EL ÇAMAŞIR YIKAYICISI • ÇAMAŞIR MAKİNESİ OPERATÖRÜ • VALE	• KURU TEMİZLEME MAKİNESİ OPERTATÖRÜ • PRES ÜTÜCÜ /LEKECİ • SİLİNDİR ÜTÜCÜ • EL ÜTÜCÜSÜ • ÇAMAŞIRHANE GÖREVLİSİ
SEVİYE 1 AZ BECERİLİ <i>Basit ve rutin işleri yapan personel bu seviyededir</i>	• ÇAMAŞIR TAŞIYICI • MEYDANCI •	• • •

ÖNBÜRO BÖLÜMÜ İŞ VE BECERİ SEVİYELERİ MESLEKLER TABLOSU

MESLEK SEVİYELERİ	(ÖRNEKTİR) BU TABLO ÖRNEK OLARAK VERİLMEKTEDİR.. LÜTFEN BÖLÜMÜNÜZDEKİ MESLEKİ ÜNVANLARI BİR ÖNCEKİ SAYFADAKİ TABLODA BULUNAN SEVİYELERİN KARŞILARINDAKİ BOŞLUKLARA YAZINIZ
SEVİYE 5 BÖLÜM YÖNETİCİSİ <i>Bölümün en üst kademesindeki yöneticilerdir</i>	• ÖNBÜRO MÜDÜRÜ • • •
SEVİYE 4 ŞEF <i>Yönetici olabilmek için teknik ve sosyal becerilere sahip, ara kademe yöneticileridir</i>	• RESEPSİYON VARDİYA ŞEFİ • ÖNKASA ŞEFİ • REZERVASYON ŞEFİ • KONSİYERJ ŞEFİ • •
SEVİYE 3 NİTELİKLİ <i>Kapsamlı bilgi beceri isteyen ve karar verme ve daha alt düzeydeki görevlileri yönlendirebilen işleri yapan kişilerdir</i>	• RESEPSİYONİST • ÖNBÜRO KASİYERİ • KONSİYERJ • GECE KONSİYERJİ • REZERVASYON MEMURU • GECE RESEPSİYONİSTİ • ÖNBÜRO SEKRETERİ • GECE MUHASİBİ (NIGHT AUDITOR) • • • •
SEVİYE 2 BECERİLİ <i>Araç gereç veya becerileriyle amir gözetimindeki işleri yapan personel bu seviyededir</i>	• RESEPSİYONİST YARDIMCISI • SANTRAL OPERATÖRÜ • ÖNBÜRO YARDIMCI KASİYERİ • TELEKS -FAKS OPERATÖRÜ • • • •
SEVİYE 1 AZ BECERİLİ <i>Basit ve rutin işleri yapan personel bu seviyededir</i>	• KAPICI (DOORMAN) • BAGAJCI • ASANSÖR GÖREVLİSİ • BELBOY • •

**MUTFAK BÖLÜMÜ İŞ VE BECERİ SEVİYELERİ
MESLEKLER TABLOSU**

MESLEK SEVİYELERİ	(ÖRNEKTİR) BU TABLO ÖRNEK OLARAK VERİLMEKTEDİR. LÜTFEN BÖLÜMÜNÜZDEKİ MESLEKİ ÜNVANLARI BİR ÖNCEKİ SAYFADAKİ TABLODA BULUNAN SEVİYELERİN KARŞILARINDAKİ BOŞLUKLARA YAZINIZ
SEVİYE 5 BÖLÜM YÖNETİCİSİ <i>Bölümün en üst kademesindeki yöneticilerdir</i>	• MUTFAK ŞEFİ • SOUS CHEF • •
SEVİYE 4 ŞEF <i>Yönetici olabilmek için teknik ve sosyal becerilere sahip, ara kademe yöneticileridir</i>	• ŞEF SOSİER • ŞEF GARD MANJER • ŞEF ANTREMETIER • ŞEF PATISIER • KASAPHANE ŞEFİ •
SEVİYE 3 NİTELİKLİ <i>Kapsamlı bilgi beceri isteyen ve karar verme ve daha alt düzeydeki görevlileri yönlendirebilen işleri yapan kişilerdir</i>	• USTA AŞÇI • KASAP • EKMEKÇİ • DONDURMACI • GECE AŞÇISI • TÜRK TATLICISI • ÇORBACI • BALIK AŞÇISI • PASTACI • IZGARACI • KAHVALTI AŞÇISI • PERSONEL AŞÇISI
SEVİYE 2 BECERİLİ <i>Araç gereç veya el becerileriyle amir gözetimindeki işleri yapan personel bu seviyededir</i>	• AŞÇI YARDIMCISI (KOMİ) • PASTA KOMİSİ • • •
SEVİYE 1 AZ BECERİLİ <i>Basit ve rutin işleri yapan personel bu seviyededir</i>	• ÇIRAK • • • •

**SERVİS BÖLÜMÜ İŞ VE BECERİ SEVİYELERİ
MESLEKLER TABLOSU**

MESLEK SEVİYELERİ	(ÖRNEKTİR) BU TABLO ÖRNEK OLARAK VERİLMEKTEDİR. LÜTFEN BÖLÜMÜNÜZDEKİ MESLEKİ ÜNVANLARI BİR ÖNCEKİ SAYFADAKİ TABLODA BULUNAN SEVİYELERİN KARŞILARINDAKİ BOŞLUKLARA YAZINIZ	
SEVİYE 5 BÖLÜM YÖNETİCİSİ <i>Bölümün en üst kademesindeki yöneticilerdir</i>	• METRDOTEL • BARLAR ŞEFİ	• ZİYAFET ŞEFİ •
SEVİYE 4 ŞEF <i>Yönetici olabilmek için teknik ve sosyal becerilere sahip, ara kademe yöneticileridir</i>	• İSTASYON ŞEFİ • ŞEF BARMEN • ŞARAP ŞEF GARSONU	• MAHZEN ŞEFİ • ODA SERVİSİ ŞEFİ •
SEVİYE 3 NİTELİKLİ <i>Kapsamlı bilgi beceri isteyen ve karar verme ve daha alt düzeydeki görevlileri yönlendirebilen işleri yapan kişilerdir</i>	• GARSON • BARMEN • ŞARAP GARSONU • MAHZENCI	• ODA SERVİSİ GARSONU • • •
SEVİYE 2 BECERİLİ <i>Araç gereç veya el becerileriyle amir gözetimindeki işleri yapan personel bu seviyededir</i>	• GARSON YARDIMCISI • BAR KOMİSİ • ŞARAP SERVİSİ KOMİSİ • KAHVECI GÜZELİ • KAFETERYA GARSONU	• RESTORAN/BAR KASİYERİ • ODA SERVİSİ SİPARİŞ ALICISI • •
SEVİYE 1 AZ BECERİLİ <i>Basit ve rutin işleri yapan personel bu seviyededir</i>	• BUS PERSON • VESTİYER •	• • •

EK -2**Araştırmanın Örneklemi oluşturulan Beş Yıldızlı Otellerin Listesi**

1. Conrad International İstanbul
2. Çırağan Palace Hotel Kempinski Hotel
3. Divan Hotel
4. Eresin İstanbul Hotel
5. Four Seasons Hotel
6. Hyatt Regency İstanbul
7. İstanbul Princess Hotel
8. Swissotel The Bosphorus
9. Kervansaray Thermal Hotel
10. Büyük Efes Hotel
11. Grand Hotel Mercure İzmir
12. İzmir Hilton
13. İmbat Hotel
14. Korumar Hotel
15. Sea Garden Hotel
16. Aqua Hotel
17. Magic Life Der Club Knidos
18. Mares Hotel
19. Magic Life Der Club Sarıgerme
20. Seyhan Otel
21. Club Hotel Sera
22. Falez Hotel Antalya
23. Sheraton Voyager Antalya
24. Hotel Ananas Altın Yunus Hotels
25. Antalya Dedeman
26. Phaselis Princess Hotel
27. Renaissance Antalya Resort
28. Royal Resort Hotel
29. Tekirova Corinthia Club Hotel
30. Türkiz Hotel
31. Adora Golf Resort Hotel
32. Altis Golf Hotel
33. Belconti Resort Hotel
34. Gloria Golf Resort
35. Letoonia Golf Resort
36. Magic Sun Sirene City
37. Merit Arcadia Resort Hotel
38. Paradise Tatbeach Golf Hotel
39. Asteria Hotel
40. Cesars Resorts & Hotels
41. Club Grand Side

Araştırmanın Örneklemi Oluşturan Beş Yıldızlı Otellerin Listesi (Devam)

- 42. Grand Prestige Hotel Side
- 43. Saray Regency Hotel
- 44. Sunrise Queen Hotel
- 45. Taksim International Side
- 46. Hotel Turquoise Side
- 47. Washington Resort Hotel
- 48. Perissia Hotel
- 49. Ankara Hilton Sa
- 50. Büyük Ankara Oteli
- 51. Sürmeli Ankara
- 52. Taksim International Abant

