

**KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞININ  
TURİZM SEKTÖRÜNE YÖNELİK VERDİĞİ ÖN  
BÜRO İŞBAŞI EĞİTİMİNİN İŞGÖRENLERİN  
MESLEKİ GELİŞİMİNE ETKİSİ**

Cezzim ÖZDEMİR  
Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ahmet BAYTOK

Ocak, 2013

Afyonkarahisar

**T.C.**  
**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞININ TURİZM  
SEKTÖRÜNE YÖNELİK VERDİĞİ ÖN BÜRO İŞBAŞI  
EĞİTİMİNİN İŞGÖRENLERİN MESLEKİ GELİŞİMİNE  
ETKİSİ**

**Hazırlayan**  
**Cezim ÖZDEMİR**

**Danışman**  
**Yrd. Doç. Dr. Ahmet BAYTOK**

**AFYONKARAHİSAR 2013**

## YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum“Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın Turizm Sektörüne Yönelik Verdiği Ön Büro İşbaşı Eğitiminin İşgörenlerin Mesleki Gelişimine Etkisi” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

15/01/2013  
Cezim ÖZDEMİR

## TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

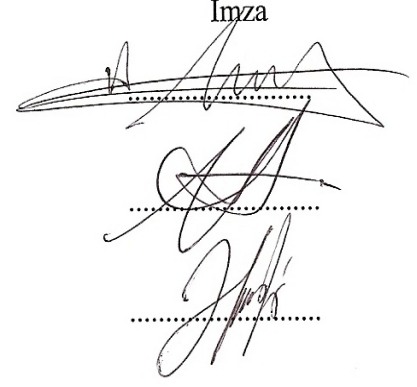
### JÜRİ ÜYELERİ

Tez Danışmanı :Yrd.Doç.Dr. Ahmet BAYTOK

Jüri Üyeleri :Doç.Dr. Mustafa HOTAMIŞLI

:Yrd.Doç.Dr. H.Hüseyin SOYBALI

İmza



Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı tezli yüksek lisans öğrencisi Cezdim ÖZDEMİR'İN “**Kültür ve Turizm Bakanlığının Turizm Sektörüne Yönelik Verdiği Ön Büro İşbaşı Eğitiminin İşgörenlerin Mesleki Gelişimine Etkisi**” başlıklı tezini değerlendirmek üzere 24.01.2013 günü saat 14:00'da Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

**Prof. Dr. Selçuk AKÇAY**  
**MÜDÜR**

## ÖZET

### KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞININ TURİZM SEKTÖRÜNE YÖNELİK VERDİĞİ ÖN BÜRO İŞBAŞI EĞİTİMİNİN İŞGÖRENLERİN MESLEKİ GELİŞİMİNE ETKİSİ

**Cezim ÖZDEMİR**

**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

**Ocak 2013**

**DANIŞMAN: Yrd. Doç. Dr. Ahmet BAYTOK**

Konaklama işletmeleri hizmet üreten ve hizmet üretiminde müşteri işgören etkileşiminin kalitenin temel belirleyicisi olduğu işletmelerdir. Kaliteli hizmetin rekabetin kaynağı olduğu konaklama işletmeleri ancak işgücü ile rekabetçi yapılarını koruyabilirler. Bu durum işletmelerde istihdam edilen insan kaynağını ve onun niteliğini önemli hale getirmektedir. Konaklama işletmelerinde işgörenlerin niteliğinin korunmasında ve geliştirilmesinde en önemli araçlardan birisi eğitimidir. Sektör işletmeleri bu doğrultuda işgörenlerine yönelik farklı eğitim programları düzenleyerek onları geliştirmeye çalışmaktadırlar. Bu kapsamda en sık başvuru alan eğitim programlarından birisi işbaşı eğitimleridir. İşbaşı eğitimleri işletmelerin bünyesindeki yöneticiler ve diğer tecrübeli personel tarafından verilebileceği gibi Bakanlık başta olmak üzere dışarıdan da verilebilmektedir.

Bu çalışmada, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitiminin sektör çalışanlarının mesleki gelişimine etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre kurs verilen işgörenlerin kurs öncesi ve sonrası bilgi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuş ve ön büro işbaşı eğitiminin bilgi ve becerilerinin gelişimine olumlu katkı sağladığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Başı Eğitimi, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ön Büro, İşgören Eğitimi

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF THE FRONT OFFICE ON-THE-JOB TRAINING CONDUCTED BY THE MINISTRY OF CULTURE AND TOURISM FOR TOURISM SECTOR ON THE EMPLOYEES**

**Cezzim ÖZDEMİR**

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY  
THE INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCE  
DEPARTMENT OF TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT**

**January 2013**

**Advisor: Ass. Prof. Dr. Ahmet BAYTOK**

Hospitality enterprises are the ones which produce services and in which customer-employee interaction is the fundamental determiner of the quality. Hospitality enterprises where the quality services are the source of competition can only protect their competitive structure with their workforce. This makes the human resources employed in this sector and their qualification important. One of the most important tools for keeping and improving qualifications of the employees in hospitality enterprises is on-the-job training. Accordingly, the hospitality enterprises try to improve their employees' qualifications by organizing various training programs. In this scope, one of the most applied training programs is on-the-job training. On-the-job training can be given by the executives or other experienced personnel within the enterprises as well as by the Ministry or other external providers.

This study aims to determine the effect of the front office on-the-job training conducted by the Ministry of Culture and Tourism for tourism sector on the vocational improvement of the sector employees. According to the results of the study, it is found that there is a statistically significant difference in the knowledge levels of the trainees before and after training and it is determined that front office on-the-job training has contributed to the knowledge and skill of employees.

**Key words:** On-the-job Training, the Ministry of Culture and Tourism, Front Office, Employee Training.

## ÖNSÖZ

Tezimi hazırlamamda, ilk günden son güne kadar, engin bilgi birikiminden ve tecrübelerinden yararlandığım, çok değerli danışman hocam, Sayın Yrd. Doç Dr. Ahmet BAYTOK'a hoşgörüsü ve desteği için teşekkürlerimi sunarım. Çalışmamda elde edilen verilerin analizlerinde yapmış olduğu katkılardan dolayı Yrd. Doç. Dr. Elbeyi PELİT'e ve lisansüstü eğitim sürecinde bilgi, birikimlerini ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen Afyon Kocatepe Üniversitesi Üniversitesi'ndeki çok değerli hocalarıma ayrı ayrı teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca tezimin her aşamasında yanımda olan ve bana desteklerini hiçbir zaman eksik etmeyen çok değerli iş arkadaşlarıma ve Yüksek Lisans eğitimimin öncesi, devamı ve sonrasında, çalışmamın başından sonuna her aşamada; yardımlarını ve desteklerini esirgemeyen, yorulduğum anlarda moral ve destek veren sevgili eşim Selcan ÖZDEMİR'e ve mutluluk kaynağım biricik kızım Aybüke Zeliha ÖZDEMİR'e çok teşekkür ediyorum.

Benim de bir parçası olmaktan mutluluk duyduğum turizm eğitimine ve turizm eğitimcilerine yararlı olması dileğiyle...

Cezzim ÖZDEMİR

## İÇİNDEKİLER

	Sayfa
YEMİN METNİ .....	ii
TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI.....	iii
ÖZET .....	iv
ABSTRACT.....	v
ÖNSÖZ.....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
TABLolar LİSTESİ .....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xiii
GİRİŞ.....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE ÖN BÜRO ORGANİZASYONU

<b>1. KONAKLAMA İŞLETMELERİ HAKKINDA GENEL BİLGİ.....</b>	<b>3</b>
1.1. KONAKLAMA İŞLETMESİNİN TANIMI.....	3
1.2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	5
1.3. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ÖNEMİ.....	7
1.4. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ÖZELLİKLERİ.....	8
1.5. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI.....	9
<b>2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÖN BÜRO BÖLÜMÜ .....</b>	<b>10</b>
2.1. ÖN BÜRO'NUN BÖLÜMLERİ VE ORGANİZASYON YAPISI.....	11
2.2. ÖN BÜRO'NUN GÖREVLERİ VE BÖLÜMLERİ.....	13
2.2.1. Ön Büro'nun Organizasyon Yapısı.....	14
2.2.2. Ön Büro Müdürü .....	15
2.2.3. Ön Büro Şefi.....	16
2.2.4. Ön Büro Görevlisi .....	17
2.2.5. Rezervasyon Şefi .....	18
2.2.6. Rezervasyon Görevlisi.....	18



2.2.7. Telefon Operatörü (Santralist).....	19
2.2.8. Bell-Captain .....	19
2.2.9. Doorman (Kapı Görevlisi) .....	20
2.2.10. Bellboy (Bagaj Görevlisi) .....	21
2.2.11. Page Boys.....	22

## İKİNCİ BÖLÜM

### KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİM

1. EĞİTİM VE HİZMET İÇİ EĞİTİM.....	23
1.1. EĞİTİM KAVRAMI .....	23
1.2. EĞİTİMİN TANIMI.....	24
1.3. MESLEKİ EĞİTİM .....	25
1.4. HİZMET İÇİ EĞİTİM .....	26
1.4.1. Hizmet İçi Eğitimin Tanımı .....	26
1.4.2. Hizmet İçi Eğitimin Amaçları.....	27
1.4.3. Hizmet İçi Eğitimin İlkeleri .....	28
1.4.4. Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliği .....	30
1.4.5. Hizmet İçi Eğitimin Yararları .....	32
1.4.6. Hizmet İçi Eğitimin Başarı Koşulları .....	34
1.5. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÇEŞİTLERİ.....	35
1.5.1. İşe Yeni Başlayan İşgörenin Eğitimi .....	35
1.5.2. İşletmede Çalışan İşgörenin Eğitimi.....	36
1.5.3. İşletmede Görevi Değişecek İşgörenin Eğitimi .....	36
1.5.4. Yöneticilere Yönelik Hizmet İçi Eğitim.....	37
1.5.5. Özel Alan Eğitimi .....	37
1.6. HİZMET İÇİ EĞİTİM YÖNTEMLERİ .....	38
1.6.1. İş Başı Eğitim Yöntemleri.....	38
1.6.2. İş Dışı Eğitim Yöntemleri .....	38
1.7. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİM .....	39
1.7.1. Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimin Önemi ve Amacı.....	40

1.7.2. Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliği.....	40
1.7.3. Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Hizmet İçi Eğitim Türleri.....	41

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI VE TURİZM SEKTÖRÜNE YÖNELİK VERDİĞİ EĞİTİM PROGRAMLARI

<b>1. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI TARİHSEL SÜRECİ.....</b>	<b>42</b>
1.1. YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER.....	43
1.2. MEVZUAT .....	44
1.3. ANAYASA .....	44
1.4. KANUNLAR.....	45
1.5. FAALİYET ALANLARI İLE ÜRÜN VE HİZMETLER ANALİZİ .....	47
1.6. TEŞKİLAT YAPISI .....	47
<b>1.6.1. Ana Hizmet Birimleri.....</b>	<b>50</b>
<b>1.6.2. Danışma ve Denetim Birimleri .....</b>	<b>50</b>
<b>1.6.3. Yardımcı Hizmet Birimleri.....</b>	<b>50</b>
<b>1.6.4. Taşra Teşkilatı .....</b>	<b>51</b>
<b>1.6.5. Yurtdışı Teşkilatı .....</b>	<b>51</b>
<b>1.6.6. Bağlı Kuruluşlar.....</b>	<b>51</b>
<b>1.6.7. Dösim .....</b>	<b>51</b>
1.7. İNSAN KAYNAKLARI.....	51
1.8. ARAŞTIRMA VE EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜNÜN GÖREVLERİ .....	54
<b>2. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞININ TURİZM SEKTÖRÜNE YÖNELİK VERDİĞİ EĞİTİM PROGRAMLARI .....</b>	<b>56</b>
2.1. İŞBAŞI EĞİTİMLERİ.....	56
2.2. İŞBAŞI EĞİTİM PROGRAMLARI.....	61
<b>2.2.1. Ön Büro Eğitim Programı .....</b>	<b>61</b>
<b>2.2.2. Kat Hizmetleri Eğitim Programı.....</b>	<b>62</b>
<b>2.2.3. Yiyecek ve İçecek Servisi Eğitim Programı .....</b>	<b>63</b>
<b>2.2.4. Yiyecek Üretimi Eğitim Programı.....</b>	<b>64</b>
<b>2.2.5. Yöneticileri Eğitici Olarak Yetiştirme Eğitimi Programı.....</b>	<b>65</b>

2.2.6. Ev Pansiyonculuğu Eğitim Programı .....	66
2.3. EĞİTİM SEMİNERLERİ .....	68
2.3.1. Kişisel gelişim semineri .....	68
2.3.2. Ev Pansiyonculuğu bilinçlendirme semineri .....	68
3. EĞİTİMLERLE İLGİLİ İSTATİSTİKİ BİLGİLER .....	69

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞININ TURİZM SEKTÖRÜNE YÖNELİK VERDİĞİ ÖN BÜRO İŞBAŞI EĞİTİMLERİNİN İŞGÖRENLERİN MESLEKİ GELİŞİMLERİNE ETKİSİ: KONAKLAMA İŞLETMELERİ İŞGÖRENLERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, HİPOTEZİ VE ÖNEMİ .....	71
2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI .....	72
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ .....	73
3.1. VERİLERİN TOPLANMASI .....	73
3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM .....	73
3.3. VERİLERİN ANALİZİ .....	74
4. BULGULAR VE TARTIŞMA .....	75
4.1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİ .....	75
4.2. KATILIMCILARIN İŞBAŞI EĞİTİM ÖNCESİ VE SONRASI ÖN BÜRO'YA İLİŞKİN MESLEKİ BİLGİ VE BECERİLERİNE YÖNELİK GÖRÜŞLERİ .....	79
4.3. KATILIMCILARIN İŞBAŞI EĞİTİM ÖNCESİ VE SONRASI ÖNBÜROYA İLİŞKİN MESLEKİ BİLGİ VE BECERİLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN BAZI BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI .....	99
SONUÇ VE ÖNERİLER .....	103
KAYNAKÇA .....	111
EKLER .....	120

## TABLolar LİSTESİ

	<b>Sayfa</b>
<b>Tablo 1.</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....	75
<b>Tablo 2.</b> Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımları.....	75
<b>Tablo 3.</b> Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları.....	76
<b>Tablo 4.</b> Katılımcıların Gelir Durumuna Göre Dağılımları.....	76
<b>Tablo 5.</b> Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları.....	77
<b>Tablo 6.</b> Katılımcıların Turizm Eğitim Alma Durumlarına Göre Dağılımları.....	77
<b>Tablo 7.</b> Katılımcıların İşletmedeki Pozisyonlarına Göre Dağılımları.....	78
<b>Tablo 8.</b> Katılımcıların İş Değişirme Sıklıklarına Göre Dağılımları.....	78
<b>Tablo 9.</b> Katılımcıların İşletmedeki Tecrübelerine Göre Dağılımları.....	78
<b>Tablo 10.</b> Katılımcıların Turizm Sektöründeki Tecrübelerine Göre Dağılımları.....	79
<b>Tablo 11.</b> Katılımcıların İşbaşı Eğitim Öncesi ve Sonrası Ön Büroya İlişkin Mesleki Bilgi ve Becerilerine İlişkin Betimsel İstatistikler ve Karşılaştırılması.....	86
<b>Tablo 12.</b> İlişkili Ölçümler İçin t Testi (Paired Samples t testi) Sonuçları.....	97
<b>Tablo 13.</b> Eğitim Durumu.....	99
<b>Tablo 14.</b> Sektördeki Çalışma Yılları.....	100
<b>Tablo 15.</b> Ön Bürodaki Görevi.....	101

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<b>Sayfa</b>
<b>Şekil 1.</b> Kùltür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat Yapısı.....	49
<b>Şekil 2.</b> KTB Çalışanların İstihdam Durumuna Göre Dağılımları.....	52
<b>Şekil 3.</b> KTB Çalışanlarının Cinsiyet Durumuna Göre Dağılımları.....	52
<b>Şekil 4.</b> KTB Çalışanlarının Eğitim Durumuna Göre Dağılımları.....	53
<b>Şekil 5.</b> KTB Çalışanlarının Yaş Durumuna Göre Dağılımları.....	54
<b>Şekil 6.</b> KTB Tarafından Turizm İşletmelerine Yönelik İşbaşı Eğitim Kursları.....	58
<b>Şekil 7.</b> İşbaşı Eğitimleri ve Seminerlerin Bölgelere Göre Dağılımları.....	70
<b>Şekil 8.</b> İşbaşı Eğitimleri ve Seminerlerin İtibariyle Yıllara Göre Dağılımları.....	70

## KISALTMALAR DİZİNİ

- Akt : Aktaran
- ANOVA : Analysis of Variance (ANOVA)
- F : Varyans analizine (ANOVA) ilişkin parametre
- f : Frekans
- KTB :Kültür ve Turizm Bakanlığı
- MBA : Master of Business Administration
- MYK : Mesleki Yeterlilik Kurumu
- OTEM : Otelcilik eğitim merkezi
- P : Önemlilik testlerine ilişkin olasılık değeri
- r : Korelasyon katsayısı
- SPSS : Statistical Package for the Social Sciences
- s. : Sayfa
- s.s. : Standart sapma
- t : t testine ilişkin parametre
- TUREM : Turizm Eğitim Merkezi
- vb. : Ve benzeri
- vd. : Ve diğerleri
- $\bar{x}$  : Aritmetik Ortalama
- % : Yüzde

## GİRİŞ

Günümüzde teknoloji alanında yaşanan gelişmelere bağlı olarak sosyal ve ekonomik alanlarda yaşanan hızlı değişim iş hayatını etkilemekte ve mesleki bilgilerin bir kısmı zamanla geçerliliğini yitirmektedir. Buna ilave olarak ortaya çıkan yeni bilgilerin sistemlerin işleyişini değiştirmesi değişimi zorunlu hale getirmektedir. Günümüz iş ortamında değişime ayak uyduramayan işletmelerin rekabetçi yapılarını sürdürebilmeleri mümkün değildir. Değişime ayak uydurabilmenin en etkin yolu “eğitim”dir (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009).

İnsanlara sağlam bir karakter ve sorumluluk bilinci kazandırmak için verilen planlı ve amaçlı devamlı faaliyet olarak tanımlanan eğitim farklı yollarla ve yöntemlerle gerçekleştirilen uygulamalardır. Eğitim türleri arasında önemli bir yere sahip olan hizmet içi eğitim ise işletmelerde çalışan işgörenlerin işini en iyi şekilde yerine getirebilmesi, etkili ve yeterli hale gelmesini sağlayan devamlı ve dinamik bir eğitim türüdür (Parlayan, 2006). Genel olarak hizmet içi eğitim işgörenin işini daha iyi yapması, gelişmesi, düşünmesi, mutlu olması, daha üretici olması, yeni ve daha üst bir göreve hazırlanması gibi konularda yürütülen eğitim etkinlikleridir. Hizmet içi eğitim işbaşında yapılan bir eğitim olduğu için, çalışanların gözetim ve denetimini gerektirmektedir. Her işletme günümüzde hizmet içi eğitimin önemini anlamakta ve bu alanda gerekli uygulamalara başlamaktadır.

Konaklama işletmeleri hizmet üreten ve hizmet üretiminde müşteri işgören etkileşiminin kalitenin temel belirleyicisi olduğu işletmelerdir. Kaliteli hizmetin rekabetin kaynağı olduğu konaklama işletmeleri ancak sahip oldukları işgücü ile rekabetçi yapılarını koruyabilirler. Bu durum işletmelerde istihdam edilen insan kaynağını ve onun niteliğini önemli hale getirmektedir. Konaklama işletmelerinde işgörenlerin niteliğinin korunmasında ve geliştirilmesinde en önemli araçlardan birisi eğitimidir. Bir konaklama işletmesi, eğitim sayesinde müşteri şikayetlerini azaltırken, işgörenlerin performanslarını ve verimliliklerini arttırabilir ve işletme kaynaklarının verimli ve etkin kullanımını sağlayabilir.

Konaklama işletmelerinde işgörenlerin niteliklerini arttırmada en yaygın uygulanan eğitim türlerinden birisi hizmet içi eğitimidir. Hizmet içi eğitim konaklama işletmelerinde müşteri ile doğrudan temas halinde olan tüm bölümlerde önemli bir uygulama olmakla birlikte özellikle ön büroda bir zorunluluk olarak görülmektedir.

Çünkü ön büro konaklama işletmelerinde işletmenin müşteri ile ilk temas noktası, müşteri kayıtlarının tutulduğu önemli bir merkez ve otomasyon sistemlerinin yaygın kullanıldığı dolayısıyla yeni teknolojilerin ve bilgilerin olduğu bir bölümdür.

Bu çalışmada konaklama işletmelerinde hizmet içi eğitim uygulamaları kapsamında işbaşı eğitim uygulamalarının işgörenlerin mesleki gelişimine etkisi araştırılacaktır. İşletmeler hizmet içi eğitim uygulamaları kapsamında işbaşı eğitimlerini işletme içi kaynaklardan sağlayabilecekleri gibi işletme dışı kaynaklardan da sağlayabilmektedirler. İşletme dışı işbaşı eğitim alınan kurumlardan birisi T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen eğitimlerdir. Bu çalışmada Bakanlık tarafından işletmelere verilen ön büro işbaşı eğitimlerinin ön büro işgörenlerinin mesleki gelişimine etkisi belirlenmeye çalışılacaktır. Yapılacak çalışma ile hem ön büro işbaşı eğitiminin öneminin hem de Bakanlık tarafından verilen ön büro işbaşı eğitiminin işgörenlerin gelişimlerine ne derecede etkisi olduğunun ortaya konması amaçlanmaktadır.

Çalışma dört bölümde gerçekleştirilmiştir. Birinci bölümde çalışmanın gerçekleştirildiği konaklama işletmeleri hakkında genel bilgiler verilmiş ve ön büro bölümünün işlevleri ve eğitim verilen personelin görev ve sorumlulukları belirtilmiştir.

İkinci bölümde hizmet içi eğitimin kapsamı, önemi, türleri hakkında genel bilgiler verilmiş ve işbaşı eğitim ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı hakkında genel bilgiler verilmiş ve Bakanlık tarafından sektöre yönelik gerçekleştirilen eğitimler ve özellikle ön büro işbaşı eğitim ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

Çalışmanın dördüncü bölümünde ise Bakanlık tarafından işletmelere yönelik gerçekleştirilen işbaşı eğitim uygulamalarının işgörenlerin mesleki gelişimlerine etkilerini ölçme amaçlı uygulama Mart-Haziran 2012 tarihleri arasında çeşitli merkezlerdeki Bakanlık belgeli otellerde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada verilerin toplanmasında niceliksel yöntemlerden anket tekniğinden yararlanılmıştır. Bu kısımdaki sonuç bölümünde ise tez çalışmasının genel bir değerlendirilmesi yapılmış ve elde edilen bulgular doğrultusunda Bakanlık ve işletmelere yönelik önerilerde bulunulmuştur.



## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE ÖN BÜRO ORGANİZASYONU**

#### **1. KONAKLAMA İŞLETMELERİ HAKKINDA GENEL BİLGİ**

Konaklama işletmeleri turizm ve genel amaçlı seyahat eden insanların gittikleri yerlerde temel (uyuma, yeme-içme vd.) ve diğer ihtiyaçlarını karşılama amaçlı faaliyet gösteren işletmelerdir (Renner, 1994: 2). Seyahat eden turistlere mal ve hizmet satarak gelirlerinin büyük bir kısmını elde eden ve çok farklı kuruluş ve işletmeleri bünyesinde bulunduran turizm ve seyahat endüstrisi içinde yer alan konaklama işletmeleri (Angelo ve Vladimir, 1998:32; Gee, 1994:6)) endüstrinin en önemli işletmeleridir. Çünkü konaklama işletmeleri turizm endüstrisi içinde gelirin oluştuğu temel işletmelerden birisidir. Bir insan ister bir paket tur ister ise bireysel olarak seyahat etsin, bu seyahati kapsamında yapmış olduğu harcamanın büyük bir kısmını konaklama işletmelerinde aldığı hizmetler için öder.

Konaklama işletmeleri hizmet üreten işletmelerdir. Hizmetin üretiminin temel özelliklerinden birisi emek yoğun olmasıdır. Bu nedenle sektör işletmelerinde başarının sırrı tesis, yer ve konfor ile birlikte, personelin kalitesi ile de ilgilidir. Eğer personel vasıf ve mesleki bilgilere tam anlamıyla sahip değilse bu işletme eksik bir konaklama işletmesidir. (Jones, 1995: 135; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2010: 7).

Konaklama işletmelerini turizm sektörü açısından önemli hale getiren bir diğer neden sunduğu hizmetin niteliğidir. Daha önce belirtildiği gibi konaklama işletmeleri bulunduğu yeri geçici olarak değiştiren insanların gittikleri yerlerde temel ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Bundan dolayı turizm endüstrisinin bir bölgede gelişiminin belirleyicisi olan işletmelerdir. Diğer bir ifade ile bir ülke veya bölgenin sahip olduğu doğal veya tarihi çekiciliklerin ekonomik değer oluşturabilmesi ancak insanların o çekiciliklerden yararlanabilmesi ile mümkündür. Örneğin Antalya sahillerinde var olan plajları ekonomik değere dönüştürebilmek yerli ve yabancı turistleri ağırlayabileceğiniz konaklama işletmelerinin mevcudiyeti ile mümkündür.

#### **1.1. KONAKLAMA İŞLETMESİNİN TANIMI**

Konaklama işletmeleri kısaca insanların farklı amaçlarla geçici yer değiştirmelerinde gittikleri yerlerde temel ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir.

Konaklama işletmeleri seyahat eden insanların hem fizyolojik hem de sosyo-psikolojik gereksinimlerini karşılarlar. (Gül, 2002: 1, Akt; Altıntaş, 2005: 59). İnsanların seyahat amaçları, gelirleri, beklentileri farklı olduğu için bunların karşılanmasına yönelik olarak konaklama işletmeleri de farklı tür ve sınıflarda örgütlenmişlerdir. Bu doğrultuda konaklama işletmeleri kapsamında ele alınan işletmeler otel, motel, tatil köyü, pansiyon, kamping, oberj, sağlık turizmi işletmeleri ile dağ evleri, çeşitli kuruluşların dinlenme yerleri ve misafirhaneleri, hosteller ve turistik yörelerde belli dönemlerde kiraya verilmek suretiyle ek konaklama olanağı sağlayan konutlar olarak sıralanabilmektedir (Olalı ve Korzay, 1993).

Literatür incelendiğinde konaklama işletmesi olarak tanımlar görülmekle birlikte araştırmacıların çoğunlukla konaklama işletmelerini türlerine göre tanımladıkları görülmektedir. Konaklama işletmesi tanımı kapsamında aşağıda verilen tanımlar belli bir işletme tanımından ziyade sektör kapsamında yapılmış tanımlardır.

Konaklama işletmeleri; uygar bir insanın seyahati boyunca geçici konaklama, kısmen veya tamamen beslenme ihtiyaçlarını ücret karşılığında karşılamayı meslek olarak kabul eden işletmelerdir (Öğüt vd., 2003: 53).

Olalı ve Korzay (1993:7) konaklama işletmelerini “insanların kendi konutlarının bulunduğu yer dışında değişik nedenlerle yaptıkları seyahatlerde birinci planda geçici konaklama, ikinci planda yeme-içme gibi zorunlu ihtiyaçlarının karşılanması için hammaddeden veya yarımamül maddeden yararlanarak mal ve hizmet üreten ticari işletmeler olarak tanımlamaktadır.

Renner (1994:2) otel endüstrisi altında yaptığı tanımda “seyahat eden halka sadece gecelik konaklama ya da konaklama ile birlikte yiyecek, içecek, eğlence, boş zaman ve toplantı olanakları sunan işletmeler” grubu olarak tanımlamıştır.

Konaklama işletmelerine yönelik tanımlar incelendiğinde tanımların odak noktasında temel ihtiyaçlar olarak geceleme ihtiyacı, yiyecek-içecek ihtiyacının karşılanmasının vurgulandığı görülmektedir. Konaklama işletme çeşidi olarak ilk akla gelen işletmeler otel işletmeleridir. Aşağıda otel işletmelerini açıklama amaçlı yapılmış bazı tanımlara verilmiştir. Bunun amacı konaklama işletmelerinin işlevlerini daha ayrıntılı anlamaya destek sağlamaktır.

Meldik (1986) oteli “sahibi tarafından özel bir sözleşmeye gerek duyulmaksızın, kendisine yapılacak hizmete belirlenen bir fiyatı, ödemeye gücü yeter, istekli ve kabul

edecek olan insanlara yer, yiyecek, içeceğin sağlandığı bir işletme” şeklinde tanımlamaktadır (Akt; Öz, 2006: 5).

“2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu”na dayanılarak çıkarılmış bulunan Turizm Yatırım İşletmeleri Yönetmeliği”nin 67. maddesi ise oteli şöyle tanımlamaktadır: “Oteller asıl işlevleri müşterilerinin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen en az 10 odalı tesislerdir” (Akt; Gümüş vd, 2010: 2).

Olalı ve Korzay’ın ( 1993: 25) otel tanımı ise şöyledir. “Yapısı, teknik donatımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi; sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikteki geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılamayı bir meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış bir işletmedir.

Sonuç olarak bir yörede turizmden söz edilebilmesi için, ziyaretçilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek işletmelerin varlığı son derece önemlidir. Ziyaretçilerin, konaklama, yeme-içme, eğlenme, ulaşım, gibi hizmetleri karşılayan işletmelerin tümüne birden turizm işletmeleri denilmektedir. Turizm işletmeleri hem yerli ve yabancı ziyaretçilere hizmet verir hem de yöre halkına hizmet vermektedir. Turizm, herhangi bir merkezde turistik aktiviteler ve ağırlama hizmet işletmelerinin varlığı sayesinde gelişme gösterebilir (Karaman, 1998: 43). Bu noktada konaklama işletmeleri varlıkları ile kritik öneme sahip işletmelerdir.

## 1.2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

İnsanların yer değiştirme istekleri, ilk çağlardan günümüze kadar gelmektedir. İlk çağlarda insanların yer değiştirme istekleri genellikle gıda gereksinmelerini karşılamaktan doğmuştur. Daha sonraki yıllarda ise, insanoğlunun çeşitli ihtiyaçlarından doğmuştur. Bu ihtiyaçlardan biri de yeni yerler keşfetmek olmuştur. İnsanoğlunun konaklama ihtiyacını karşılaması artık başka bir durumu ortaya çıkarmış ve seyahat nedenleri ile konaklama gerçekleşmiştir (Elitaş, 2010: 12).

Hiç kimse ilk konaklama işletmesinin ne zaman açıldığına dair tam olarak bilgi sahibi değildir. Yazılı kaynaklardan elde edilen bilgilere göre ilk konaklama işletmeleri, seyahat edenlere konaklama olanağı sunan özel mülkiyetli evler olarak ortaya çıkmıştır. Han, taverna ve daha sonraki dönemlerde otel olarak adlandırılan konaklama işletmeleri, ticaret, seyahat ve endüstrinin gelişmesine paralel olarak gelişmiştir (Kıngır,

2006: 459). Eski Grek ve Roma dönemlerine ait yazılı belgelere göre söz konusu hanların yolcuların ve hayvanlarının yeme-içme ve barınma gereksinimlerini karşıladığı görülmektedir. Sahibinin ailesiyle oturduğu kendi evi durumunda olan bu hanlar günümüz otellerinin de öncüsü sayılmaktadır. İlk konaklama işletmelerinde gelen müşteriler, tanımadıkları kişilerle aynı odayı paylaşmış, dinlenmek ve temel yiyecek gereksinimlerini karşılamak için buralarda konaklamışlardır (Aktaş, 2002: 27).

Tarihsel kökenleri çok eskilere gitmesine rağmen, bugünkü anlamda kullanılan konaklama tesislerinin geçmişi yaklaşık 200 yıl öncesine dayanmaktadır. Orta çağ döneminde İngiliz hanları, Avrupa otelciliğinin öncüsü olarak gelişme göstermiştir. Otel terimi ilk olarak Fransa'da daha sonra 1760 yılında İngiltere'de Devonshire beşinci dukü tarafından kullanılmıştır (Oral, 2005: 23). 1887' de Londra' nın Trafalgar Meydanı'nda Hotel Victoria, 1889' da Savory ve 1896' da 'Hotel Cecil' hizmete açılmıştır (Batman, 1999: 17; Kınır, 2006: 460). Amerika'da ise ilk otel 1794 yılında New York'ta hizmet açılan "City Hotel"dir. Bu otel aslında 73 odası ile hanların kapasite olarak büyütülmesinden ibaretti. Gerçek anlamda günümüz otelciliğinin başlangıcını temsil eden otel ise 1829 yılında Boston' da inşa edilen "Tremont House" oteli olmuştur (Batman, 1999: 17; Oral, 2005: 24; Yıldız, 2011: 11).

Günümüzdeki konaklama işletmeciliği anlayışının gelişimi incelendiğinde Amerikan otelciliğinin öncü rol oynadığı söylenebilir. Çünkü Avrupa'daki konaklama endüstrisi anlayışı sadece zengin ve soylu kesimin yararlanabileceği şekilde tesis edildiğinden XX. yüzyılın ilk yarısında otel endüstrisi gerekli büyümeyi gösterememiştir. Aynı tarihlerde Amerikan otelciliği ise hızlı bir büyüme göstermiştir. Bunun en önemli nedeni, Amerikan otelciliği anlayışında Avrupa'da olduğu gibi bir ayrımcılığın söz konusu olmaması, parası olan ve gerekli ödemeyi gerçekleştirebilecek herkese kapılarının açık olmasıdır. Bundan dolayı modern otelciliğin gelişmesinde ve doğuşunda Amerikan Otelciliğinin büyük payı vardır (Olalı ve Korzay, 1993:8-9; Elitaş, 2010: 13-14).

Türkiye'deki konaklama tesislerinin tarihsel gelişimine bakıldığında aslında ilk örnekler olarak hanlar ve kervansarayların Avrupa'dan yüzyıllar önce geliştiği görülmektedir. Avrupa' da İngiliz hanları henüz ilkel bir biçimde konaklama hizmeti verirken, Anadolu' da Türkler yolcuların her türlü gereksinimlerini karşılayacak hanlar ve kervansaraylar kurmaya başlamışlardır. Ancak doğu ve batı toplumları arasındaki müşteri, tanrı misafiri anlayışı nedeniyle bizdeki hanlar ve kervansaraylar kaynakları

yok olunca işlevlerini kaybetmişler, batıdaki hanlar ise birer ticari işletme olarak sürekli kendilerini yenilemişler ve gelişmişlerdir. Türkiye’de modern anlamda ilk otel 1892 yılında İstanbul Beyoğlu’nda hizmete giren Pera Palas otelidir. Pera Palas Oteli ve 1914 yılında açılan Tokatlıyan Oteli, o dönemde Avrupa ve Ortadoğu’nun en lüks otelleri arasında kabul edilmişlerdir (Olalı ve Korzay, 1993; Batman, 1999: 19; Oral, 2005; Kıngır, 2006: 460). Türkiye’de modern otelciliğin başlamasına öncülük eden otel ise 1955 yılında açılan İstanbul Hilton Oteli’dir (Oral ve Kurgun, 1997: 12).

Sonuç olarak konaklama işletmeleri, tarihin çok eski dönemlerinden beri şekil ve içerik bakımından pek çok değişiklik göstermiş olsa da, çeşitli nedenlerle seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere yeme içme, dinlenme vb. ihtiyaçlarını karşılayan birimler olarak kabul görmüştür (Çetintürk, 2010: 2).

### 1.3. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ÖNEMİ

Günümüzde, konaklama işletmelerinin nicelik ve nitelik olarak kazandığı özelliklerin, turizm sektörü olmaksızın düşünülmesi mümkün değildir (Günel, 2009: 11). Bununla birlikte bir bölgede turizmden söz edilebilmesi ve bölgenin turistik tüketiciler tarafından ziyaret edilebilmesi, bölgede konaklama olanaklarının bulunmasıyla yakından ilgilidir.

Konaklama işletmeleri turizm sektörünün bir anlamda katalizörü olarak ifade edilebilecek işletmelerdir. Çünkü turizm amaçlı geçici seyahat eden insanların gittikleri yerde temel ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan bir anlamda oradaki evi pozisyonuna sahip işletmeler konaklama işletmeleridir.

Turizm amaçlı seyahat eden insanların tatil kapsamında ödedikleri bedelin büyük bir kısmını ödediği işletmeler konaklama işletmeleridir. Bu nedenle bölge veya ülkenin turizm sektöründen elde ettiği ekonomik getirinin temel kaynağı konaklama işletmeleridir. Bu noktada konaklama işletmelerinin ekonomik getirinin artırılmasındaki diğer rolü işlevidir. Konaklama işletmeleri mal ve hizmet üreten işletmelerdir. Ancak çoğunlukla hizmet işletmeleri olarak ifade edilirler. Konaklama işletmeleri misafirlerine sundukları hizmeti üretebilmek için gerekli olan girdileri dışarıdan sağlarlar. Bu özellikleri ile diğer sektörleri beslerler ve gelişmelerine katkı sağlarlar.

Konaklama işletmelerinin temel üretimi olan hizmetin üretiminde temel girdi işgücüdür. Bu nedenle emek yoğun işletmeler olarak tanımlanan konaklama işletmeleri

yüksek düzeyde işgören istihdam ederek, istihdama katkı sağlarlar ve işsizliğin azaltılmasında önemlidirler.

Konaklama işletmeleri buldukları ülkede iş görüşmelerinde, toplantılar ve konferanslar düzenlenmesinde, eğlence ve konaklama faaliyetlerinde kolaylıklar sağlamak suretiyle önemli rol oynarlar. Bu anlamda konaklama işletmeleri, çeşitli mal ve hizmetler için perakende dağıtım, yeterli haberleşme ve ulaştırma faaliyetleri kadar, ekonomiler ve toplumlar için vazgeçilmez unsurlardır (Öz, 2006: 7).

Sonuç olarak konaklama işletmeleri diğer sanayilerin ürünlerinin müşterisi olmaları bakımından önemlidir. Aynı zamanda emek/yoğun bir sektör özelliği taşıması nedeniyle büyük oranda istihdam olanağı sağlar. Konaklama işletmeleri aynı zamanda içinde buldukları yöre sakinleri için önemli ağırlama kaynağı olmaktadır. Birçok hizmetleri ile yöresel müşterileri kendine çeker ve içinde buldukları toplumun sosyal merkezleri haline gelirler (Öz, 2006: 7).

#### 1.4. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ÖZELLİKLERİ

Konaklama işletmeleri faaliyet alanlarına göre farklı isimler almaktadırlar. Bununla birlikte temel varlık nedenleri dikkate alındığında konaklama işletmelerinin büyük bir çoğunluğunun (Oteller, Tatil Köyleri, Resortlar, Kaplıca Tesisleri, Golf Tesisleri vb.) özellikleri ortaktır. Bu doğrultuda konaklama işletmelerinin ortak özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Olahı ve Korzay, 1993: 10-11; Altıntaş, 2005: 58; Gee, 1994:127):

-Konaklama işletmelerinde toplam varlıkların büyük bir çoğunluğu duran varlıklardan oluştuğundan amortisman giderleri gibi sabit maliyetler çok yüksektir.

-Konaklama işletmeleri kuruluşta ve yatırım aşamasında çok fazla sermaye gerektirir.

-Turistik mal ve hizmetlere olan talep ekonomik, kültürel ve politik etmenlerden çok hızlı etkilendiğinden konaklama işletmeciliğine yapılan yatırımlar yüksek oranda risk taşır.

-Konaklama işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetler sadece bir ekonomik bir gereksinime dayanmadığı için her an ve büyük bir hızla başka türden mal ve hizmetlerle yer değiştirebilir.

-Konaklama işletmelerinde üretilen mal ve hizmetlerde standartlaşmaya belli ölçüde yer verilebilir.

-Herhangi bir konaklama işletmesinin ürettiği mal ve hizmetler diğer turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetlerle bütünleşir.

Konaklama işletmelerinin genel özelliklerine yukarıdakilere ilave olarak aşağıdaki özelliklerde eklenebilir (Binbay, 2007: 13):

-Konaklama işletmeleri, emek yoğun işletmelerdir. Hizmeti üreten ve sunan temel unsur insandır.

-Satılanın hizmet olması nedeniyle üretildiği ve hazır bulundurulduğu anda satılması veya tüketilmesi zorunluluğu vardır. Konaklama işletmelerinde üretilen mal ve hizmetler, dayanıksız yapıdadır.

-Konaklama işletmeleri günün 24 saati hizmet veren işletmelerdir. Bu işletmelerde günün her saatinde üretim ve tüketim yapılmaktadır.

Yukarıdaki sayılanlar dışında konaklama işletmelerinde sunulan hizmetler, diğer sektörlerde yer alan işletmelerin sunduğu hizmetlere göre gerek üretim, gerekse sunum aşamaları açısından farklı özelliklere sahiptir. Üretilen ürünün stoklanamaması ve müşterinin üretim esnasında ürünü tüketmek zorunda oluşu konaklama işletmelerinin sunduğu hizmetlerin diğer sektörlerde yer alan işletmelerinin sunduğu hizmetlere göre ayırt edici özelliğidir (Bulgan, 2010: 8).

#### 1.5. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Konaklama işletmelerinin tümü müşterilerin-konukların doğal ihtiyaçlarını karşılamakla beraber kuruldukları yer, verdikleri hizmetler, büyüklükleri gibi faktörlerde birbirinden ayrılmaktadır. Literatürde değişik kıstaslara göre konaklama işletmeleri sınıflandırılmıştır (Yıldız, 2011: 4; Gee, 1994; 385-414). Genel olarak konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasında şu kriterler dikkate alınmaktadır (Elitaş, 2010: 15):

-Kuruluş yerine göre sınıflandırma

-Sunulan hizmetin çeşitliliğine göre sınıflandırma

-Yönetim şekline göre sınıflandırma

-Ziyaret amacına göre sınıflandırma

-Seyahat süresine göre sınıflandırma

-Lisanslı ve lisansız oluşlarına göre sınıflandırma

-Sınıflarına göre konaklama işletmeleridir

Türkiye’de konaklama işletmeleri nitelik, işlevsellik, kapasite vb. kriterler ışığında yasal olarak çeşitli sınıflara ayrılmaktadır. Bu sınıflama 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu’nun 37’nci maddesinin (A) bendi hükmü uyarınca hazırlanan ve 06.07.2000’de 24101 sayılı resmi gazetede yayınlanan “Turizm Tesisleri Nitelikleri Yönetmeliğine” göre yapılmaktadır. Yönetmeliğe göre konaklama tesisleri oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller ve hosteller, dağ otelleri (oberj), tatil merkezleri, yüzer tesisler, oto karavanlar, eğitim merkezleri ve kırsal turizm tesisleri olarak sınıflandırılmıştır. İlgili yönetmelikte sınıflandırma kapsamında belirlenen tesislerin nitelikleri ve taşıması gerekli asgari şartların neler olduğu da belirlenmiştir. Birçok ülkede olduğu gibi Türkiye’de de Turizm ve Kültür Bakanlığı istatistiklerine göre konaklama işletmeleri içerisinde en fazla otel ve tatil köyü bulunmaktadır (Karaman, 2006: 162).

Olalı ve Korzay (1993: 6) yedi grupta sınıflandırdığı turizm endüstrisini oluşturan işletmeler arasında konaklama faaliyetleri başlığı altında oteller, moteller, motor oteller, tatil köyleri, kamplar, pansiyonlar, hosteller, botel, spor ve avcılık tesisleri, sağlık tesisleri olarak konaklama işletmelerini sınıflandırmaktadır.

Yukarıda yapılan konaklama işletmeleri sınıflandırması altında yer alan işletmeler kendi grupları içinde yıldız ve sınıf olarak ta sınıflandırılmaktadırlar.

## **2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÖN BÜRO BÖLÜMÜ**

Her örgüt belli bir amaçla kurulur. İşletmelerin kuruluş amacı onun örgütsel misyonunun belirleyicisidir (Kasavana ve Brooks, 1998: 45). Aynı zamanda her işletme faaliyet konusu ne olursa olsun misyon ve amaçlarını gerçekleştirebilmek için formal bir yapıya yani organizasyona ihtiyaç duyar (Kasavana ve Brooks, 1998: 48) ve bunun için insanları, fiziksel araç ve olanakları, belli bir amacı gerçekleştirecek biçimde bir araya getirir (Karademir, 2008: 9). Belirli amaçlar doğrultusunda işgörenlerin çabalarının eşgüdümlendiği ve işleri, mevkileri, çalışanları ve aralarındaki yetki ve iletişim ilişkilerini gösteren bir yapı (Güçlü, 2003: 147) olarak ifade edilen organizasyon ortak bir amaca ulaşabilmek için, insanların davranışlarını biçimsel kurallara göre düzenlediği yapıdır (Karcıoğlu ve Timuroğlu, 2004: 319).



Konaklama işletmeleri de diğer işletmeler gibi faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için bir organizasyon yapısına ihtiyaç duyarlar. Konaklama işletmeleri farklı faaliyetlerin bir arada yürütüldüğü kompleks yapılar oldukları için iyi örgütlenmeleri ve verimlilik için kendisine uygun organizasyon yapısını seçmesi gerekir. Konaklama işletmelerinin faaliyet alanları, kapasiteleri, sınıfları birbirinden farklı olabildiği için örgütlenme biçimleri de farklıdır (Çakıcı vd., 2002:19). Ancak temel işlevler boyutuyla değerlendirildiğinde örgüt yapıları birbirine benzer özellikler taşır. Konaklama işletmelerinin örgüt yapılarının oluşturulmasında işlevler temel belirleyicidir.

Organizasyon yapısı her konaklama işletmesine göre farklılaşmakla (Bucak, 2007: 12) birlikte faaliyet konusu dikkate alındığında bir konaklama işletmesi temel olarak gelir getiren bölümler olarak, ön büro, kat hizmetleri, servis ve rekreatif alanlar ile gelir getirmeyen, yönetim, muhasebe, teknik servis, insan kaynakları, halkla ilişkiler vb. bölümlerden oluşur. İlgili bölümler işgörenlerle müşterilerin doğrudan temas halinde olduğu ve olmadığı bölümler olarak da değerlendirilebilir (Kasavana ve Brooks, 1998: 49; Kurgun,2004: 31).

## 2.1. ÖN BÜRO'NUN BÖLÜMLERİ VE ORGANİZASYON YAPISI

Organizasyon dar ve geniş anlamda tanımlanabilmektedir. Dar anlamda organizasyon; herhangi bir amaç için gerekli çalışmaları belirlemek ve bu çalışmaları grup ilişkileri şeklinde düzenlemektir. Geniş anlamda organizasyon ise; insanların, fiziksel araç ve olanaklarını, belli bir amacı gerçekleştirecek biçimde bir araya getiren yapıdır (Karademir, 2008: 9). Farklı bir ifadeyle organizasyon belirli amaçlar doğrultusunda kimilerin çabalarının eşgüdümlediği bir yönelim işlevi; amaç, insan, teknoloji boyutlarının etkilediği bir sistem; kişiliğini belirleyen ve kendine özgü bir kültürü olan; işleri, mevkileri, çalışanları ve aralarındaki yetki ve iletişim ilişkilerini gösteren bir yapıdır(Güçlü, 2003: 147).

Organizasyon denildiğinde, iki veya daha fazla insanın ortak bir amaca ulaşabilmek için, davranışlarını biçimsel kurallara göre düzenlediği yapı anlaşılmaktadır (Karcıoğlu ve Timuroğlu, 2004: 319). Çünkü organizasyon bireylerin tek başlarına ulaşamayacakları amaçlarına başkaları ile birlikte ulaşabilmelerini sağlayan bir sistem olarak ifade edilebilir.

Konaklama işletmeleri olarak oteller turizm amaçlı buldukları yeri terk ederek başka bir yere giden insanların burada bulunduğu sürece temel fiziksel ihtiyaçlarını

(uyuma, yeme-içme, dinlenme vb.) ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Bir otelin çalışma planı birçok unsurların etkisinden doğar. Bu unsurların başlıcaları, otelin yeri, hizmetlerin şekli, otelin bina planı, otel personelinin niteliği ve otelin cinsidir. Her otel verimlilik için kendisine uygun organizasyon yapısını seçmek zorundadır. Organizasyon yapısı her otele göre farklılaştırılabilir (Bucak, 2007: 12). Bununla birlikte faaliyet konusu dikkate alındığında bir otel işletmesi temel olarak gelir getiren bölümler olarak, ön büro, kat hizmetleri, servis ve rekreatif alanlar ile gelir getirmeyen, yönetim, muhasebe, teknik servis, insan kaynakları, halkla ilişkiler vb. bölümlerden oluşur. İlgili bölümler işgörenlerle müşterilerin doğrudan temas halinde olduğu ve olmadığı bölümler olarak da değerlendirilebilir.

İyi organize olmuş bir otelde ilk hareket noktası ön bürodur. Müşteri ile ilk buluşma noktası olan ön büro, lobi içerisinde stratejik bir noktada yer almaktadır. Ön büro, otel ile misafir arasındaki anahtar alışverişinin, müşterilerin enformasyon isteklerinin ve müşteri hesaplarının işlendiği birimdir. Otele giriş ve çıkışların yapıldığı bu birimde ayrıca müşteri şikâyetlerine de çözüm getirilmektedir. Otel işletmesinde müşteri ile diğer birimler arasındaki bağlantının sağlandığı birim ön bürodur (Gökdeniz ve Dinç, 2006: 21).

İşletmelerin özelliklerine göre değişebilecek bu organizasyonda ön büro departmanının başlıca görevleri şunlardır (MEB, 2006: 32):

- Satılabilecek durumda olan odaların tespitini yapmak
- İşletmede kalmak isteyen konukların oda rezervasyon işlemlerini yapmak
- Konukları işletmeye gelişlerinde güler yüzlü bir şekilde karşılamak
- Oda satışlarını yaparak ilgili kayıtlarını tutmak
- Konukları odalarına yerleştirmek
- Bireysel veya seyahat acentesi aracılığıyla gelen konukların hesap kayıtlarını tutmak, ödeme, döviz alış-satış işlemlerini gerçekleştirmek
- Konuklara gelen telefon, posta, teleks, telgraf, paket ve mesajlarla ilgilenmek
- Kredili konuklar adına gerekli harcamaları yapmak
- Gerektiğinde konuk odalarını değiştirmek

-Gerek çevre gerekse ihtiyaç hissedilebilecek tüm konularda, konuğu isteği dâhilinde bilgilendirmek

-Konukların dilek ve şikâyetleri ile arka ofiste yer alan santral ilgilenmek

-Konuğu işletmeden ayrılırken güler yüzle uğurlamak

Konaklama işletmelerinde müşterinin ilk başvuracağı, işletme hakkında ilk izlenimi edindiği yer ön bürodür. Müşteriye ilk temas noktası olan ön büro, konaklama ünitesinin girişinde yer alarak misafirin karşılandığı, ağırlandığı ve uğurlandığı yerdir. Otel organizasyonunda ise ön büro, yönetim ile tüm müşteri servisleri arasında koordinasyon sağlayan bir noktadır (Margaziyeva, 2010: 34). Kısacası otel işletmelerinde ön büro, müşterinin otel hakkında ilk izlenimini kazandığı yerdir. Müşteri ilk olarak, ön büro bölümüyle irtibat kurar, otelde kaldığı süre içerisinde ve ayrılana kadarda bu iletişime devam eder (Bucak, 2007: 17). Bütün otellerde yukarıdaki işleri yerine getiren çalışanlar bulunmaktadır. Bu işleri yapanların sayısı, organizasyondaki yerleri, otelin; oda kapasitesi, kullanılan ön büro sistemi, otelin bulunduğu yöre gibi etkenlere göre farklılık gösterebilir (Batman vd. 2001:25). Ön büro departmanında yer alan görevliler ise aşağıda incelenmiştir.

## 2.2. ÖN BÜRO'NUN GÖREVLERİ VE BÖLÜMLERİ

Konaklama işletmelerinde müşterinin ilk başvuracağı, ilk karşılaştığı ve işletme hakkında ilk izlenimi edindiği yer ön bürodür. Konaklama işletmelerinde misafirin karşılandığı ve uğurlandığı yer olan ön büro, konum olarak girişte lobi içerisinde stratejik bir noktada yer alır. Ön büro, işlev olarak konaklama işletmesi ile misafir arasındaki anahtar alışverişinin, müşterilerin enformasyon isteklerinin ve müşteri hesaplarının işlendiği birimdir. Konaklama işletmesine giriş ve çıkışların yapıldığı bu birimde ayrıca müşteri şikâyetlerine de çözüm getirilmektedir. Ön büro aynı zamanda konaklama işletmesinde müşteri ile diğer birimler arasındaki bağlantının sağlandığı ve işletmeye girişten çıkışına kadar sürekli iletişim halinde bulunduğu birimdir (Gürel ve Gürel,1997:712-714; Kantarcı ve Yörükoğlu, 1998: 23; Gökdeniz ve Dinç, 2006: 21; Margaziyeva, 2010: 34; Bucak, 2007: 17). Konaklama işletmeleri zaman satan işletmelerdir. Bu satılmayan bir odanın satış fırsatının tamamen yok olması anlamına gelir. Bu konuda gerekli tedbirleri alarak, satış ve pazarlama bölümü ile koordineli çalışmak ve işletmenin finansal hedeflerini gerçekleştirmesine katkı sağlamada ön büro kritik öneme sahip bölümdür (Bardi, 1990:46).

Konaklama işletmelerinde ön büronun görevleri işletmenin türü ve sınıfına göre farklılıklar gösterebilir. Bununla birlikte temel görevleri olarak aşağıdakileri saymak mümkündür (Gürel ve Gürel,1997:716-721; Kantarcı ve Yörükoğlu, 1998: 23; MEB, 2006: 32):

- Satılabilecek durumda olan odaların tespitini yapmak
- İşletmede kalmak isteyen konukların oda rezervasyon işlemlerini yapmak
- Konukları işletmeye gelişlerinde güler yüzlü bir şekilde karşılamak
- Oda satışlarını yaparak ilgili kayıtlarını tutmak
- Konukları odalarına yerleştirmek
- Bireysel veya seyahat acentesi aracılığıyla gelen konukların hesap kayıtlarını tutmak, ödeme, döviz alış-satış işlemlerini gerçekleştirmek
- Konuklara gelen telefon, posta, teleks, telgraf, paket ve mesajlarla ilgilenmek
- Kredili konuklar adına gerekli harcamaları yapmak
- Gerektiğinde konuk odalarını değiştirmek
- Gerek çevre gerekse ihtiyaç hissedilebilecek tüm konularda, konuğu isteği dâhilinde bilgilendirmek
- Konukların dilek ve şikâyetleri ile arka ofiste yer alan santral ilgilenmek
- Konuğu işletmeden ayrılırken güler yüzle uğurlamak

Konaklama işletmelerinde ön büro yukarıda sayılan görevlerini yerine getirebilmek için farklı alt bölümler oluşturularak faaliyetlerini sürdürür. Bu doğrultuda konaklama işletmelerinde ön büronun bölüm olarak örgütlenmesinde oluşturulabilecek alt bölümler resepsiyon, rezervasyon, ön kasa, santral, üniformalı hizmetler olarak sayılabilir. Alt bölümlerin oluşturulması kuşkusuz işletmenin kapasite olarak büyüklüğü ile doğru orantılıdır. İşletme büyüdükçe görevler arttığı için bölümler oluşturmada artmaktadır.

### **2.2.1. Ön Büro'nun Organizasyon Yapısı**

İşletmelerin yapılarını göstermenin temel yolu organizasyon şemasıdır. Organizasyon şeması kısaca organizasyon içindeki pozisyonların arasındaki ilişkilerin şematik sunumudur (Kasavana ve Brooks, 1998: 49; Çakıcı vd.,2002). İşletmelerin

faaliyet alanlarına göre organizasyon şemaları farklılık gösterir. Bu durum konaklama işletmeleri için de geçerlidir. Konaklama işletmelerinde organizasyon şeması bölümleri ve bu bölümlerde görev yapan işgörenlerin şematik sunumudur.

Konaklama işletmelerinde ön büronun organizasyon yapısı dendiğinde daha önce vurgulanan ön büro bölümlerinde (resepsiyon, rezervasyon, ön kasa vb.) görevli işgörenlerin şema olarak gösterilmesidir. Ön büro organizasyon yapısı hem ön büronun alt bölümlerinde görev yapan işgörenleri hem de işgörenler arasında yönetici ve çalışan olarak ilişkileri gösterir. Ön büro organizasyon şeması kuşkusuz işleri yapanların sayısı, organizasyondaki yerleri, konaklama işletmesinin oda kapasitesi, kullanılan ön büro sistemi, işletmenin bulunduğu yöre gibi etkenlere göre farklılık gösterebilir (Batman vd. 2001:25). Ön büro bölümünde genel olarak yer alan görevliler olarak, ön büro müdürü, ön büro şefi, ön büro görevlisi, rezervasyon şefi, rezervasyon görevlisi, telefon operatörü, bell-captain, doorman, bellboy ve pageboys sayılabilir. Aşağıda bu görevlilerin görevleri ve sorumlulukları ayrı ayrı incelenmiştir.

### **2.2.2. Ön Büro Müdürü**

Ön büro müdürü, özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin ön büro bölümünde sunulan hizmetlerin işletme amaçlarına uygun, eksiksiz ve zamanında verilmesini sağlayan, ön büro personelinin çalışmalarını yönlendiren ve denetleyen, biriminin bütçesini ve standartlarını hazırlayan, yeni gelir kazançları için çalışmalar ve fizibilite çalışmaları yapan, nöbetçi müdürlük görevini yerine getiren, verimlilik raporlarını, işletmenin bir yıllık tahmin ve ticari planını çıkarabilen, bilgi, beceri ve imza yetkisine sahip, yabancı dil bilen kişidir (MYK. 2010).

Ön büro müdürünün taşıması gereken özellikler şu şekilde sıralanabilir (Gürel ve Gürel,1997:754-755; Batman vd. 2001:72):

- Kuvvetli bir hafızaya sahip olmak
- En az 3 yabancı dili akıcı bir şekilde konuşabilmek
- Seçkin bir hal ve değişik durumlara uyum özelliği gösterebilmek
- Psikolojik sezgi ve ikna kabiliyetine sahip olmak
- Mesleki formasyona ve geniş bir genel kültüre sahip olmak
- Yöneticilik vasıflarına sahip olmak

Ön büro müdürü, ön büro bölümüne bağlı olarak çalışan işgörenlerin uyumlu ve sistemli bir şekilde çalışmalarını sağlama ve bölüm için periyodik toplantılar düzenler. Ön büro müdürünün idari sorumluluk alanları şu şekilde sıralanabilir (Gürel ve Gürel,1997:755; Kantarcı ve Yörükoğlu, 1998: 26; Şener, 2001:32; Çakıcı vd.,2002:21; Kurgun,2004:35);

-Ön büro bölümünde çalışanların eğitim ihtiyaçlarını belirlemek

-Bölüm içi eğitim ihtiyaçlarını belirlemek

-Bölüm dışı eğitim imkânları aramak ve bulmak.

-Çeşitli eğitim kurumlarının hazırladığı eğitim programlarına ihtiyaçları doğrultusunda işgörenlerin katılmalarını sağlamak

-Bölüm içinde olumlu fiziki, sosyal ve psikolojik ortamı yaratarak hedeflere ulaşılmasında elemanlarını motive etmek ve verimliliği arttırmak.

### **2.2.3. Ön Büro Şefi**

Ön büro şefi, özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde ön büro alanındaki hizmetlerin planlamasını ve koordinasyonunu yapma, oda işlemlerini organize etme, verdiği görevler ve sorumluluklar doğrultusunda astlarını denetleyip yönlendirerek hizmetlerin işletme standartlarına uygun sunulmasını sağlama ve konuk istek ve şikâyetlerine çözümler bulma bilgi ve becerisine sahip kişidir (AKTOB, 2010: 9).

Ön büro şefi, ön büro müdürünün en yakın yardımcısı olması bakımından aynı özelliklere sahip olması gerekir. Konuk ihtiyaçlarına uygun olarak verilen görevlerin başarı ile yerine getirilmesini ve emrinde çalışan resepsiyon görevlilerini kontrol altında tutarak ön büro müdürüne yardımcı olur (Şener, 2001:35).

Ön büro şefinin görevlerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Gürel ve Gürel,1997:756; Kantarcı ve Yörükoğlu, 1998: 26; Batman vd. 2001:75; Çakıcı vd.,2002:22);

-Ön büro müdürünün yokluğunda yerine vekâlet etmek

-Göreve her zaman vaktinde, kıyafet ve kılık düzgün olarak başlamak

-Diğer ön büro çalışanlarının da aynı şekilde olmalarını sağlamak

-Aksaklık ve eksiklikleri ön büro müdürüne bildirmek

-Ön büro çalışanlarının çalışmalarını, davranışlarını yakından takip etmek ve aksaklıkları önlemek

-Desk'e gelen şikâyetlerle ilgilenmek ve çözüm yolları aramak

-Bölümün çalışma programını yaparak ön büro müdürüne sunmak

-Rezervasyonları gözden geçirip, uygun odaların verilip verilmediğini kontrol etmek, özel (Very Important People-VIP) konuklara dikkat ederek odalarına ikram gönderilip gönderilmediğini kontrol etmek

-Günlük housekeeper raporunu kontrol ederek yanlışlıklar varsa düzeltmek

#### **2.2.4. Ön Büro Görevlisi**

Ön büro görevlisi özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde günlük oda işlemlerini ve giriş-çıkış işlemlerini yapma, rezervasyon ve santral hizmetlerini yerine getirmektedir. Ayrıca kasa ve gece raporlama işlemlerini yerine getirme, konuklara konaklama işletmesinin içi ve dışı faaliyetler hakkında bilgi verme, konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenme işlemlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip kişidir (AKTOB, 2010: 8). Bir ön büro görevlisinin ana dili dışında iki yabancı dil bilmesi, kibar, nazik olması, işletmenin odaları, fiyatları ve diğer departmanları hakkında bilgi sahibi olması, hafızasının kuvvetli olması gerekir (Gürel ve Gürel, 1997: 756-757).

Bir konaklama işletmesinde ön büro görevlisinin temel görevleri olarak şunlar sayılabilir (Gürel ve Gürel, 1997: 756-757;Kurgun, 2004: 37-38;Çakıcı vd., 2002: 23-24).

-Misafirlerin oda isteklerine cevap vermek

-İlgili güne ait giriş ve çıkış işlemlerini yapmak

-Konuklara ait mesajları almak ve ilgili birimlere iletmek

-Oda satışı yaptığı misafirlere kayıt formunu doğru doldurtmak

-VIP müşterileri kontrol etmek ve ilgili departmanlara bilgi vermek

-Konuk giriş ve çıkışları ile ilgili şüpheli durumları incelemek

-Anahtar/Kart kontrollerini yapmak

-Ön kasa görevlisi yoksa yerine bakmak

-Konuk şikâyetlerini ilgili birimlere aktarmak

### **2.2.5. Rezervasyon Şefi**

Kelime anlamı olarak yer ayırmak olan rezervasyon işlemleri ön büronun en önemli sorumluluklarından biridir. Bu işlemin hassasiyetinden dolayı bu görev ön büroda ayrı bir bölümün sorumluluğuna verilmiştir. Oda satışı genellikle önceden yer ayırma şeklinde yapılmaktadır ve konaklama işletmesinde konaklamak isteyen konuklar daha önceden konaklama işletmesi ile temas kurarak konaklama tarihinde kendileri için uygun bir oda veya masa vb. ayırtmaktadırlar (Yolal, 1998: 25).

Rezervasyon şefi bu doğrultuda rezervasyonları zamanında ilgili konaklama işletmelerine gönderen ve onayını alan rezervasyon listeleri ile uçak listelerini kontrol eden, rezervasyona ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulmasını sağlayan kişidir (Çakıcı vd., 2002:25; MEB, 2005: 23). Temel görevleri şu şekilde sıralanabilir (Kurgun, 2004: 41; Çakıcı vd., 2002: 25).

- Satış arttırmaya yardımcı olacak farklı gruplara yönelik paketler oluşturmak
- Geçmiş dönem rezervasyonlarını dikkate alarak geleceğe yönelik tahminlerde bulunmak
- İptalleri izlemek ve nedenlerini araştırmak
- Bölümü ile ilgili periyodik raporları hazırlamak
- İşgörenlerine hizmet içi eğitimler vermek
- Bölümü ile ilgili eğitimlere katılmak
- İşletmenin satış ve pazarlama politikasını uygulamaya dönüştürmek

### **2.2.6. Rezervasyon Görevlisi**

Özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde rezervasyon ve kayıt işlemlerini yapma, konuğa işletme içi faaliyetler ve hizmetler hakkında bilgi verme işlemlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip kişi (MYK. 2010) olarak tanımlanan rezervasyon görevlisi aşağıdaki görevleri yerine getiren önemli bir ön büro işgörenidir (Çakıcı vd., 2002:25; MEB, 2005: 24):

- Rezervasyon talep listelerini tur operatöründen almak
- İlgili işletme ile bağlantıya geçerek rezervasyonun yapılmasını sağlamak ve konfirmelerini almak



-Tamamlanan rezervasyonu tur operatörüne bildirmek

-Rezervasyonlar ile ilgili bilgileri operasyon departmanına bildirmek

### **2.2.7. Telefon Operatörü (Santralist)**

Telefon santralinin bulunduğu alan veya bölüm büyük bir herhangi şirketin karmaşık iletişim network'üne benzer. Telefon departmanına aynı zamanda PBX (Public Branch Exchange) denir. Konaklama işletmelerinde telefon santralinde görevli işgören telefon operatörüdür. Telefon operatörü, özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinde işletme içi ve dışı haberleşmeyi hızlı ve etkin bir şekilde idare etme, mesajları alma ve ilgili kişilere ulaştırma bilgi ve becerisine sahip kişi (MYK. 2010) olarak tanımlanır.

İşletme içi ve dışı telefon bağlantılarını yapma, konukların harici telefon görüşmelerinin ücretlendirilmesi, konuk uyandırma hizmetlerini yerine getirme telefon operatörünün görevleridir. Bunun yanında işletme hakkında telefonla bilgi edinmek isteyen kişilere de kendilerine verilen yetki içerisinde bilgi vermek bu bölümde çalışanların sorumluluğundadır (Yolal, 1998: 25). Ayrıca birçok konaklama işletmesi, konuklarına 24 saat telefon hizmeti sağlamaktadır. Gelen telefon mesajlarının, tarih ve saatleriyle birlikte not edilmesi, ilgili oda rackına yerleştirilmesi ve konuğun haberdar edilmesi (Bulgan, 2010: 27) bu bölümdeki işgörenlerin görevlerindedir.

Otel santrali veya PBX operatörü gelen telefonlara cevap verme ve onları uygun yerlere bağlama işleminin ötesinde sorumlulukları vardır. Santral vasıtasıyla şehirlerarası veya milletlerarası konuşmalar yapıldığında bunların ücretleri görüşmeyi yapan konuk hesabına geçirilmek üzere ön büro kasiyerine iletilmelidir (Batman vd. 2001: 37).

### **2.2.8. Bell-Captain**

Concierge'de çalışanların yöneticisidir. Concierge terimi İngilizce'de bir görevlinin unvanı anlamında kullanılırken, Türkiye'de yaygın olarak bölüm adı olarak kullanılmaktadır (Batman vd. 2001:33). Bell-Captain ön büro müdürüne karşı sorumlu ve sorumluluk alanındaki hizmetlerin düzenli ve eksiksiz olması için çaba gösteren bir yöneticidir. Bu görev uzun bir süre ortadan kaybolmuş olup üniformalı servis sahasındaki en az anlaşılmış pozisyonudur.

Bell-Captain şu görevleri yerine getirmektedir (MEB, 2011: 14-15):

- Konukları karşılamak,
- Bagaj işlemlerini yürütmek,
- Konukları uğurlamak,
- Konuklar için gerekli bilgiler hazırlamak ve sunmak,
- Personelin çalışma çizelgesini hazırlamak, eğitimi, motivasyonu ve kontrolünü yapmak,
- Örnek ve önder davranışlar içinde olmak, fiziksel görünüşüne gerekli özeni göstermek,
- Konukların oda anahtarlarının alınıp verilmesi ve kontrolünü yapmak,
- Konuk uyandırmalarını sağlamak,
- Gelen- giden posta işlemlerini yürütmek,
- Bagajlı konuklar için bagaj fişi vermek,
- Şikâyetlerle ilgilenmek ve onları ilgili birimlere iletmek,

### **2.2.9. Doorman (Kapı Görevlisi)**

Doorman, özel veya kamuya ait konaklama işletmelerinde, konaklama ya da diğer nedenlerle gelen konukları işletme istekleri doğrultusunda karşılama ve yol gösterme, konukların taksi ihtiyaçlarını karşılama, araçlarıyla gelen konukların araç kapısını açma, işletme önündeki araç trafiğini düzenleme işlemlerini yürütme bilgi ve becerisine sahip kişi (MYK. 2010) olarak tanımlanmaktadır. Konaklama işletmesinin giriş kapısı önünde durur. Konukları karşılar, taksi veya arabalarla ilgilenir. İstenmeyen kişilerin işletmeye girişini engeller (Kantarıcı, 2004: 53). Temel görevleri şu şekilde sıralanabilir (Çakıcı vd., 2002: 26-27).

- İşletmenin kapısını açmak ve konukları içeri yönlendirmek
- Konuk bagajlarının araçlardan indirilmesi ve yüklenmesi
- Konuklara kayıt alanına kadar eşlik etmek
- Trafik akışını kontrol etmek ve yönlendirmek
- İstenildiğinde taksi çağırmak
- Araç parklarında yardımcı olmak

-Otel girişinin güvenliğini sağlamak.

### **2.2.10. Bellboy (Bagaj Görevlisi)**

Bellboy, özel veya kamuya ait konaklama işletmelerinde konukları karşılama ve uğurlama, bagajları taşıma, konukları odalara yerleştirme, bu görevi yerine getirirken işletme ve işletmedeki hizmetlere ilişkin bilgi verme, postaları iletme, danışma işlemlerini ve konuk araçları ile ilgilenme hizmetlerini yerine getirme bilgi ve becerisine sahip kişidir (MYK. 2010).

Konukların deskteki işlemlerinden sonra onları odalarına götürür, eşyalarını taşır. Odanın kapısını açar ve odayı tanıtır. Bu arada konukların sordukları sorulara cevap verir. Ayrıca resepsiyonun ve danışmanın vereceği görevleri yapar. Bellboy konukların ilk ve son karşılaştığı görevlilerden birisidir ve işletmenin imajının oluşmasında yeri vardır (MEB, 2011: 15). Bellboy'un görevlerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Çakıcı vd.,2002:26; Batman vd. 2001:81; Kurgun,2004:39 ):

-Misafir bagajını doormanden alıp odasına kadar çıkarmak veya odasından almak.

-Oda değişikliklerinde müşterilerin eşya ve valizlerini taşımak

-Yeni gelen müşterileri odasına çıkardıktan sonra oda ile ilgili gerekli bilgileri vermek

-Gelen müşterinin bagajı yoksa resepsiyon memuruna bildirmek, bagajı olmasa dahi odasına kadar refakat etmek

-Müşteri istek ve şikâyetlerini concierge chief/bell captain'a bildirmek

-Aranan müşterileri bulmak

-Teslim edilen eşyaların muhafazasını sağlamak (Gerektiğinde palto, manto, şapka, şemsiye gibi eşyaları teslim alarak vestiyerde muhafaza etmek)

-Bagaj odasını, resepsiyonu, concierge deskini, anahtar gözlerinin temiz olmasını sağlamak

-Otel içindeki evrak dağılımını yapmak

### **2.2.11. Page Boys**

Konukların işletme içerisinde bulunabilmesi için anons panosunu dolaştırma görevlidir. Ayrıca bellboy olmadığı zamanlarda bellboyun görevini üstlenir. Basit alışverişleri ve rezervasyonlu biletlerin getirilip götürülmesi işlerini yapar (Batman vd. 2001:37). Temel görevleri olarak şunlar sayılabilir (Gürel ve Gürel, 1997: 751).

-Misafirlerin ve işletme servislerinin gazetelerini dağıtmak

-Tüm posta ve mesajları iletmek

-Dışarıdan alınması gerekli ilaç, çiçek vb. ihtiyaç maddelerini gidip alarak sahibine iletmek

-Kendine verilecek diğer görevleri yapmak

Sonuç olarak ön büronun konaklama işletmesi için önemini ifade etmek amacıyla kimi yazarlar ön büroya işletmenin merkezi, sinir merkezi, çekirdeği gibi nitelendirmişlerdir. Ön büro konaklama işletmelerinin faaliyetlerini yönlendiren ve kumanda eden, konuklara karşı işletmeyi temsil eden ve konukların işletme hakkındaki ilk izlenimlerini edindikleri yerdir (Yolal, 1998: 21). Nitekim yönetsel alandaki gelişmeler konaklama işletmelerini de etkilemiş ve ön büro departmanının görev alanları ve sorumlulukları çok kapsamlı bir hal almıştır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİM

#### 1. EĞİTİM VE HİZMET İÇİ EĞİTİM

Bu bölümde eğitim ve hizmet içi eğitim kavramları ile temel nitelikleri incelenmiştir.

##### 1.1. EĞİTİM KAVRAMI

Eğitim, önceden belirlenen amaçlar doğrultusunda bireye yeni davranışlar kazandırma, bireyi yetiştirme ve geliştirme işidir. Eğitimin temel malzemesi insandır. Eğitim insana özgü ve insana yönelik bir etkinliktir. İnsan gerek biyolojik, gerekse psikolojik yapısı gereği eğitime muhtaç bir varlıktır (İlgar, 2005: 13). Eğitimin kökeni toplumdur. Başka bir deyişle eğitim, toplumsal yaşamın, özellikle toplumun ekonomik yaşamının, bir türevidir. Fakat zamanla, doğal bir etkileşim süreci içinde, toplumsal yaşam nasıl eğitimin niteliğini ve biçimini etkilemişse eğitim de toplumsal yaşamın niteliğini ve biçimini derinliğine etkilemeye başlamıştır (Öztürk, 2012).

Eğitim bir ülkenin geleceğini belirleyen temel etkenlerden biridir. Bu nedenle bir ülkenin geleceği eğitime verilen öneme ve bakışa bağlıdır. Bu gerçekliğin kabulü, başta eğitimcilerin kendisi olmak üzere toplumun tüm kesimleri tarafından anlayış, davranış ve duruş olarak gösterilmelidir (Eğitim-Sen, 2005, 5-6). Eğitim potansiyel olarak, her toplumda vardır, çünkü bireyin topluma kazandırılması ve dolayısıyla toplumun sürekliliğinin sağlanması temel bir işlemdir. Gerçekleştiriliş biçimi toplumlara göre değişebilir ama varlığı ve gereği değişmez (Aydın, 2000, 184).

Eğitim bireylerin, çevresinde olan değişmelere uyum sağlayabilmeleri için, insanlara, yeni davranışlar kazandırmakla yükümlüdür. İnsanları, hem çevredeki değişmelere uyum sağlayabilecek, hem de çevredeki istenilen değişmeleri tanzim edebilecek kapasiteye ulaştırmak, eğitimin yükümlülüğü olunca, eğitimin, hızlı bir yenileşme süreci içerisinde olması da mecburiyet olmaktadır (Halis, 2003: 1). Nitekim eğitim kavramının tanımı noktasında farklı görüşler yer almakla birlikte aşağıda yapılan tanımlamalar verilmiştir.

## 1.2. EĞİTİMİN TANIMI

Eğitim kavramı günümüzde çok farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Fakat eğitim sözcüğünün farklı tanımlarının ortak yanı, onun, davranış değiştirme, davranış oluşturma amaçlı etkinlikler bütünü olmasıdır (Başar, 2005: 3). Aşağıda bu tanımlamaların bir kısmına yer verilmiştir.

Eğitim, altı temel kurumdan birisidir ve genel olarak bireyin yaşadığı toplumda yeteneğini, tutumlarını ve olumlu değerdeki davranış biçimlerini geliştirdiği süreçler toplamıdır. Bir başka deyişle “*gayri resmi olarak evde ve genel kültür olarak çevrede, resmi olarak da toplumun karmaşık eğitimsel düzenlemelerinde gerçekleştirilen sistemli bir sosyalizasyon sürecidir*” (Aydın, 2000: 183). İngilizce “education” sözcüğünün karşılığı olan eğitim kavramı Türkçe sözlükte “*çocukların ve gençlerin toplum yaşayışında yerlerini almaları için gerekli bilgi, beceri ve anlayışları elde etmelerine, kişiliklerini geliştirmelerine okul içinde veya dışında, doğrudan veya dolaylı yardım etme, terbiye*” biçimde tanımlanmıştır (TDK, 2012).

Peters’e (1975) göre; eğitim ve eğitmeden bahsedildiği zaman öğrenim, yetiştirme, aşılama vb gibi öğretimin belli bir formu kastedilmez. Buna göre öğrenimin zıddı olarak 19. yüzyılda ortaya çıkan ve kendine özgü bir anlamı olan eğitim kavramının ele alınması gerekir. Öğrenimin değişik süreçleri eğitimsel olarak kabul edilebilmektedir. Çünkü söz konusu süreçler, eğitilmiş kimsenin gelişmesine katkıda bulunurlar. Bu, hem dar bir uzmanlaşmanın hem de giderek yaygınlaşan teknolojik gelişimle bağlantılı bilgiye araçsal yaklaşımın karşısında ortaya çıkan bir idealdir (Akt: Yayla, 2005: 3).

Eğitimin tanımı çeşitli kaynaklarda değişik şekillerde yapılmıştır (Fidan ve Erden, 1997, 18; Akt; Karahan, 2005: 11):

-Geniş anlamda bireylerin toplumun standartlarını, inançlarını ve yaşama yollarını kazanmasında etkili olan tüm sosyal süreçlerdir.

-Kişinin yaşadığı toplum içinde değeri olan, yetenek, tutum ve diğer davranış biçimlerini geliştirdiği süreçlerin tümüdür.

-Seçilmiş ve kontrollü bir çevrenin (özellikle okulun) etkisi altında sosyal yeterlik ve optimum bireysel gelişmeyi sağlayan sosyal bir süreçtir.

-Eğitim, önceden saptanmış esaslara göre insanların davranışlarında belli gelişmeler sağlamaya yarayan planlı etkiler dizgesidir.

Eğitim, belli amaçlara göre insanların davranışlarının planlı olarak değiştirilmesi ve geliştirilmesi yasa ve ilkelerini bulmaya çalışan bir bilim dalı olarak tanımlanmaktadır. Bu bilim kişilerin davranışlarının değiştirilmesinde öğrenmeye etki eden bütün etmenlerin ve bu etmenler arası ilişkilerin sistemleştirilmesi ve davranış değiştirmesinin en verimli ve etkili bir şekilde yapılması için araştırma ve geliştirme çalışmalarına ağırlık verir (Ekşi, 2010: 10).

Eğitim kavramıyla genel anlamda kastedilen, herhangi bir şeyi geliştirmek, yükseltmek ve mükemmelleştirmeye çalışmaktır. Söz konusu insan olduğunda, insanın eğitilmesi demek, onun ruh ve beden sağlığı korunarak büyütülmesi, yetenekleri, davranışları ve i dünyası itibariyle geliştirilmesi, iyi insan haline getirilmesi demektir. Bu ise elbet planlı ve sistemli çalışmalar gerektiren uzun bir süreçtir (Uysal, 2004: 82).

### 1.3. MESLEKİ EĞTİM

Kısaca; toplum ve bireylerin gerekli ihtiyaçlarını karşılamak üzere belirli bir meslek alanına ilişkin bilgi, beceri ve davranış kazandıran, bireyin yeteneklerini geliştirerek toplumda sosyal ve ekonomik yönden güçlü olmasını sağlayan bir süreç olarak ifade edilen mesleki eğitim, gelişmiş batılı ülkelerde ise el becerisi veya pratik aktiviteler yoluyla kariyer kazandırmayı amaç edinen bir meslek dalı olarak tanımlanmaktadır (şahin ve Fındık, 2008: 66). Farklı bir tanımlamaya göre ise mesleki eğitim; bireysel ve toplumsal yaşam için zorunlu olan belirli bir mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama yeteneklerini kazandıran, az ya da çok örgütlenmiş ya da yapılandırılmış faaliyetlerden oluşan ve bireyi zihinsel, duygusal, kişisel, sosyal ve ekonomik yönleriyle dengeli bir biçimde geliştiren bir süreçtir (Alkan ve Doğan, 2001: 3). Mesleki ve teknik eğitim ise; bilim ve teknolojiadaki gelişmelere paralel olarak, bireylere iş hayatındaki belirli bir meslekle ilgili bilgi, beceri, davranışlar kazandıran ve bireylerin yeteneklerini geliştiren eğitim sürecidir (Tiryaki, 2011: 42). Genel anlamda sanayinin ve iş alanlarının ara eleman ihtiyacını karşılama amacına yönelen mesleki ve teknik eğitim, hızla değişen teknolojik bilgi, üretim yöntemleri ve iş hayatındaki gelişmelerle dinamik bir yapı sergilediği görülmektedir.

Mesleki eğitim süreci birey için çok erken yaşlarda başlar ve bireyin meslek yaşamı boyunca devam eder. Yaşam boyu süren bu süreç içinde birbirine dayalı önemli üç aşama bulunmaktadır (Doğan, 1997: 17):

-Bireyin meslek alanını seçmesi-Teknoloji eğitimi + rehberlik

-Bir meslek alanı için hazırlanması - Temel mesleki eğitim,

-Girdiği meslek içinde kendisini sürekli olarak yenilemesi- İleri mesleki eğitim

Kişinin ruhi ve zihni kapasitesini geliştiren, onun çevresi ile olan iletişimini artıran, bilgi, beceri ve ihtisas kazandıran ve kişiyi daha verimli ve üretken kılan bir vasıta olarak tanımlanan eğitim içinde günümüzde mesleki eğitimin önemi artmaktadır (Güloğlu, 2003: 104). Bu noktada mesleki eğitimin amacı, genel olarak, bireyleri sanayi, ticaret ve hizmet sektörlerinde istihdam için nitelikli iş gücü olarak eğitmek ve yetiştirmek, mesleklerinin devamı olan yüksek öğretim kurumlarına geçiş için gerekli temel eğitimi vermektir (Şahin ve Fındık, 2008: 66).

#### 1.4. HİZMET İÇİ EĞİTİM

Yaşam boyu eğitim, eğitimin süreklilik ve çok boyutluluk özelliklerinin bileşiminden ortaya çıkmıştır. Yaşam boyu eğitim, eğitim sürecinin insan yaşamı boyunca sürmesinden çok, yaşamın her alanında ortaya çıkan eğitim etkinliklerine sistemli bir bütünlük kazandırmaktır (Babadoğan ve Selvi,1990; Şener, 2009: 15). Hizmet içi eğitim yaşam boyu eğitim içinde yer alan bir alt süreçtir.

Hizmet içi eğitim kısaca bireyin meslek hayatına atıldığından emekli oluncaya kadar ihtiyaç duyduğu eğitim olarak tanımlanır. Hizmet içi eğitim, herhangi bir meslek sahibinin, mesleğe başladığı ilk günden mesleği bıraktığı güne kadar kendini mesleği için yetiştirmesi veya yetiştirilmesi sürecidir (Pehlivan, 1997: 131).

Hizmet içi eğitim yolu ile bireye özellikle işinin gerektirdiği mesleki bilgi, beceri ve tutumlar kazandırılır. Hizmet içi eğitimin temel görüşü, çoğunlukla bireyi faydalı bir işe hazırlamak sözü ile ifade edilebilir. Bu görüş, hizmet içi eğitimden yararlanmış olan bireyin, yararlanmamış olana kıyasla daha iyi bir ekonomik geleceğe ulaşabileceğinin dolaylı bir ifadesidir (Taymaz, 1992: 4).

##### 1.4.1. Hizmet İçi Eğitimin Tanımı

Bir kurumda belirli bir göreve atanan birey işe başladığı günden ayrılıncaya kadar mesleği ile ilgili gelişmelerin gerisinde kalmamak için sürekli olarak eğitime ihtiyaç duyar (Taymaz, 1992: 3). Bu amaçlı gerçekleştirilen eğitim uygulamalarından birisi olan hizmet içi eğitim kavramı farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şöyledir (Akt; Şener, 2009: 15):



-Hizmet içi eğitim; kişinin hizmette bulunduğu süre içinde aldığı eğitimidir (Küçükahmet, 1972:2).

-Hizmet içi eğitim; bireylere mesleklerinde daha başarılı olmalarını sağlayacak gerekli bilgi, beceri ve tutumları kazandırmak amacıyla yapılan planlı eğitim faaliyetleridir (Yalın,1997:29).

-Hizmet içi eğitim; sektör ayrımı yapılmaksızın tüzel ve özel kişilere ait işyerlerinde, belirli bir maaş ve ücret karşılığında görevlendirilmiş ve çalışmakta olan kişilere yapılan eğitimidir (Tanyeli,1970:9).

-Hizmet içi eğitim; kamu veya özel kurum ve kuruluşlarda çalışan her kademedeki personelin, işe başlamalarından emekli oluncaya kadar verimliliklerini artırmak, bilgi ve becerilerini tazelemek, yeni durumlara uyumlarını ve üst görevlere hazırlanmalarını sağlamak amacıyla yapılan eğitimidir (MEB,1988).

-Hizmet içi eğitim; herhangi bir meslek adamının mesleğine ilk başladığı günden mesleğini bıraktığı güne kadar kendini mesleği için devamlı yetiştirmesi veya yetiştirilmesidir (MEB,1988).

Hizmet içi eğitim ile ilgili farklı araştırmacıların yapmış oldukları tanımlar incelendiğinde temel odak noktalarının işgören odaklı olduğu, iş ortamında, iş ile ilgili ve sürekli olduğu, verimliliği artırma, geliştirme ve yeni bilgileri işgörelere öğretme amaçlı olduğu görülmektedir. Bu sürekli değişimin yaşandığı günümüz iş ortamında hizmet içi eğitim uygulamalarının neden önemli olduğunun en temel gerekçesidir.

#### **1.4.2. Hizmet İçi Eğitimin Amaçları**

Genel olarak hizmet içi eğitim ile verimliliği yükseltmek, çalışanları motive etmek, personelin dikey ilerlemesini sağlayabilmek, işten ve çalışma ortamından kaynaklanan şikâyetlerin en aza indirilmesini sağlamak, çalışma ortamına dinamizm sağlamak, yöneticilerin denetim ve görev yüklerini en aza indirmek amaçlanmaktadır (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009: 2).

Hizmet içi eğitimin genel amaçlarını aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Taymaz, 1992: 5-6):

-Kurumda üretilen mal veya hizmetin nitelik ve niceliğini artırmak

- Üretimde verimlilik ve kazancı artırmak, kusurlu üretimi azaltmak
- Üretimin zamanında yapılmasını, malzeme ve enerji tasarrufunu sağlamak
- Üretim araçlarının yerinde kullanılmasını sağlamak, teknolojiyi uygulamak
- Gelişmelere ve yeniliklere uyumu sağlamak üretim metotlarını geliştirmek
- İş kazalarını ve meslek hastalıklarını önlemek, iş güvenliğini sağlamak
- Personel arasında iletişim, ilişki ve koordinasyonu güçlendirmek
- Kurumda disiplin olaylarını, anlaşmazlıkları ve şikâyetleri azaltmak
- Personeli tanımak, kaliteli işgücü sağlamak ve kadrolaşmayı kolaylaştırmak
- Kontrol işlem ve yükünü azaltmak, rekabet gücü etkinliğini artırmak
- Personelin güven duygusunu geliştirmek, güdülemek ve moralini yükseltmek
- Personele gerekli yeterlilikleri kazandırmak, memnuniyet ve doyumunu sağlamak
- Yenilikleri yakından izlemek, personelin ortama uyumunu kolaylaştırmak
- Personel hareketliliğini önlemek, kurumda yer değiştirme ve yükselme imkânını sağlamak
- Personelin işinde başarısını, değerini ve saygınlığını artırmak

Yukarıda sayılan amaçlar doğrultusunda hizmet içi eğitim faaliyetleri düzenlenirken, eğitimin yapıldığı merkezin imkânlarının teknolojik olmasına, öğretmenlerin uzman olmasına, faaliyete çağrılacak öğretmenlerin ihtiyacını göz önünde bulundurarak konuların seçilmesine ve kursiyer seçiminde objektif olmaya özen gösterilmelidir. Nitekim bu sürecin amacına ulaşması için çok iyi planlanması ve uygulanması gerekir (MEB, 2008: 2).

### **1.4.3. Hizmet İçi Eğitimin İlkeleri**

Hizmet içi eğitim, okul merkezli bir yaklaşımdır. Hizmet içi eğitimin merkezinde ihtiyaçlar ve ilkeler yer almaktadır. Öğretmenler çok farklı işlemlere göre yetiştirilmektedir. Böyle bir yaklaşıma göre hizmet içi eğitim ihtiyaçları değişiklik gösterecek bir mevcudiyete sahiptir (Boydak Özcan ve Dikici, 2001: 227).

Hizmet içi eğitim ciddi yapılmış gereksinimler analizi üzerine oturtulmalıdır. Bu noktada aşağıdaki ilkeler göz önüne alınmalıdır (Barkurt, 1990, 87-88):

-Gereksinmelerin saptanmasında çalışanlardan gelen istekleri şikâyetler ile çalışanlara ait personel sicilleri, değerlendirme raporları, teftiş raporları, kuram dışından, gelen isteki öneri ve şikâyetler ile düzenlenecek anketler kaynak olarak kullanılabilir. Bu konuda en önemli başlangıç noktaları görev analizleri ve bunlara dayanılarak yapılan görev tanımlarıdır.

-Görev analizi kurumun amaç ya da amaçlarının gerçekleşebilmesi için yapılması gereken görevlerin neler olduğunun ve bu görevlerin kurum, içinde nasıl bölündüğünün araştırılmasıdır. Bir başka açıdan ise amacın gerçekleşmesi için kurumun hangi yönüne ve nasıl, katkıda bulunulacağıın saptanmasının yöntemidir.

-Görev tanımları, görev analizlerine dayanarak tek bir çalışan tarafından yerine getirilecek görevin, belirlenmesi, ayrıntılarının, ortaya konulması ve bu görevi, yerine getirmek için gerekli bilgi, beceri ve davranış özellikleriyle tanımlanmasıdır. Bu açıdan, görev tanımları hizmet içi eğitim gereksinmelerinin saptanmasında temel bir kaynaktır.

-Görev tanımlarının standardı, bir görevin gerektirdiği bilgi, beceri ile davranışı, görevin içeriğini belirler. O görevi yerine getirenin standart ile karşılaştırılması, hizmet içi eğitime gerek olup olmadığını ortaya çıkarır.

-Kurumlarının içinde buldukları çevre koşullarını göz önüne almak, koşulları dikkatli bir biçimde izlemek zorundadırlar. Değişen çevre koşullarının ve buna bağlı olarak kurumun amacında meydana gelebilecek değişikliklerin görev tanımlarını sürekli etkilemesi kaçınılmazdır. Bu durumda kurum, görev analizlerini yaptırmalı, sonuçlarını değerlendirmeli, gerekli tedbirleri almalıdır. Bu tedbirlerden hangilerinin hizmet içi eğitim ile ilgili olduğu belirlenmelidir.

Yukarıdaki ilkelere ilave olarak hizmet içi eğitimde kurumda her alan ve kademedede çalışan personelin yetiştirilmesi için öğretim programları birey ve birimler arası ilişki ve işbirliğini sağlayacak şekilde düzenlenir. Hizmet içi eğitimde uygulanacak

öğretim yöntemi, öğretim araçları, personelin durumu ve kurumdaki eğitim ortamı göz önünde tutularak saptanır. Hizmet içi eğitim programlarının uygulanması esnasında ve sonunda ölçme değerlendirme yapılır. Elde edilen sonuçlar sistemin geliştirilmesi için kullanılır (Taymaz, 1992: 11-12; Ülker, 2009: 20). Görüldüğü gibi hizmet içi eğitim etkinliklerinde çok amaçlı bir yaklaşım söz konusudur. Bu çok amaçlılık, hizmet içi eğitim amaçlarının iyi saptanması ve bu amaçları gerçekleştirmeye yönelik olarak planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesini gerektirmektedir (Pehlivan, 1992: 152). Hizmet içi eğitimin bu ilkeleri dâhilinde çeşitli gereklilikler yer almaktadır. Bu gerekliliklere aşağıda yer verilmiştir.

#### **1.4.4. Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliği**

Çağımızda yaşanmakta olan sosyal, ekonomik ve teknolojik alandaki hızlı ve sürekli değişimler personelin bilgi ve yeteneklerinin geliştirilmesini zorunlu kılmıştır. Hizmet içi eğitim ihtiyacı bir işte çalışan kişi için, işin yerine getirilmesinde, bilgi, beceri, tutum ve davranış bakımından duyulan eksiklik ya da gereklilik sonucu önem kazanmıştır. Bunun yanında hizmet öncesinde öğrenilen birtakım eksik bilgi ve davranışlar, çalışma yaşamında birey ve örgütleri olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzlukları gidermek için hizmet içi eğitime ihtiyaç vardır (Şener, 2009: 17).

Mesleki bir uygulamaya yönelik olan hizmet içi eğitime gereksinim duyulmasına yol açan nedenleri şu şekilde açıklamak mümkündür (Tutum, 1976: 86; Bilgin vd., 2007: 13-14):

-Hizmet öncesinde verilen bilgilerin, hizmetle ne kadar ilgili olursa olsun eksik ve yetersiz oluşu ve hizmeti gören personelin hizmet öncesi edindiği bilgilerin genelde “kültür” içerikli olması nedeniyle hizmete yönelik bir takım bilgilerin hizmete yeni girenlere verilmesi zorunlu hale gelmektedir. Diğer bir ifadeyle, personelin göreviyle ilgili bilgi ve becerilerle donatılması gerekmektedir. Ayrıca hizmet öncesi alınan eğitim yapılan görev ile ilgili olsa bile, alınan bu eğitimin yapılacak olan görevin verimli bir şekilde yerine getirilebilmesi için hizmet içi eğitim ile desteklenmesi gereklidir.

-Hizmete almanın zaman zaman belli bir kadro görevi yerine, daha geniş hizmet gruplarına yapılması,

-Hizmetleri yerine getirirken bilim ve teknolojilerdeki değişim ve gelişimlerden yararlanma gereksinimi; günümüzde yaşanan hızlı teknolojik gelişmeler, kamu

yönetiminde uzmanlaşma olgusu ve mesleklerin çeşitlenmesi de yeni tekniklerin ve sistemlerin öğrenilmesini zorunlu kılmıştır. Bu nedenle, gelişmelere ayak uydurabilmek için ortaya çıkan değişim ve gelişmelerin süratle personele ve örgüte uygulanması gereklidir. Bu da ancak sistemli bir hizmet içi eğitimle sağlanabilir.

-Kişisel gelişme ve yükselme isteği; kişinin öğrenme ve kendini geliştirme isteği hizmet içi eğitimi zorunlu kılar. İnsan kendisini sürekli geliştirme ve sonuçta yükselme eğilimi içerisindedir. İnsanda var olan bu güdü ve ihtiyaçlar “ihtiyaçlar hiyerarşisinin en üst kademesinde yer almaktadır. İnsanın çalışma hayatı onun bu istek ve arzularını gerçekleştirebileceği en uygun yer olmalıdır. Hizmet içi eğitimle kişiye sağlanacak bu imkân hem kişiyi doyuma ulaştırmakta, hem de kişinin ulaştığı bu doyumun hizmetlerin yerine getirilmesinde olumlu etkisi olmaktadır.

-Bazı bilgi ve becerilerin sadece hizmet içinde kazanılması; Örneğin, polislik, kaymakamlık, vergi memurluğu vb. gibi görevler sadece kamu sektörüne özgü görevlerdir. Bunların karşılıkları özel sektörde yoktur. Bu nedenle kamu sektörüne özgü görevlerde, değişen ve gelişen tekniklerin öğrenilmesi ancak hizmet içi eğitimle sağlanabilmektedir. Bu bilgi ve becerilerde hizmete girdikten sonra kazanılabilir.

-Personelin sistemli bir şekilde program yapılarak emek ve zaman kaybını engellemek için eğitilmesi; hizmet içi eğitimin öğrenmeyi tesadüfî olmaktan çıkarıp, sistemli hale getirmesi de verilmesini gerekli kılmaktadır. Öğrenme her zaman her yerde gerçekleşen bir durumdur. Kişi, günlük yaşamında, arkadaş grubu içinde, işyerinde vb. sürekli ilişki ve etkileşim halindedir. Bu süreçlerde kişi, istenmeyen gereksiz/yetersiz bilgi, beceri ve davranışlar kazanmaktadır. İşte bu süreçler içerisinde rastlantısal bir biçimde elde edilen ve gereksiz/yetersiz olan bilgi, beceri ve davranışlar hizmet içi eğitim yoluyla önlenir.

-Kamu kesiminde “kariyer” düşüncesinin giderek kökleşmesi; hizmetlerde meydana gelen değişim ve gelişmelere ayak uydurmanın zorunluluğu da hizmet içi eğitimi gerektirmektedir. Hizmetin gerektirdiği bu bilgi ve beceriler ancak hizmet içinde kazanılabilmektedir. Ayrıca, kariyerin güvenceli statüsü, yetersizlerin kolayca ayıklanmasına elverişli olmadığından, çabalar, kişilerin

aksaklık ve eksikliklerinin giderilmesi üzerinde yoğunlaşmıştır. Kariyer düzeninde kişi, çok değişik görev ve sorumlulukları da üstlenebildiğinden, bunların üstesinden gelebilmesi sistemli bir eğitimi zorunlu kılar. Çünkü mesleklerinde yeterli olan kişiler, yetersiz olanlardan rahatsız olacaklar ve bu rahatsızlıkta kişilerin verimliliğini etkileyecektir. Dolayısıyla örgütte ortaya çıkabilecek bu olumsuzluğun giderilebilmesi de hizmet içi eğitimle olabilir.

Sonuç olarak bilim ve teknolojiadaki hızlı gelişmeler, insan ve toplum hayatını çok çeşitli yönlerden etkilediği gibi sosyal kurumlarında yapı ve fonksiyonlarını değiştirmektedir. Bu değişiklikler bazı meslekleri yok ederken bazı meslekleri de ortaya çıkarmakta, bazılarını da değiştirmektedir. Bu nedenle değişen gelişen ve küreselleşen dünyada her türlü yenilik ve değişikliklere ayak uydurabilmek hizmette verimliliği sağlayabilmek için hizmet içi eğitim zorunludur (Çiftçi, 2008: 41).

#### **1.4.5. Hizmet İçi Eğitimin Yararları**

Bir kurumda hizmet içi eğitim etkinlikleri personelin eğitim ihtiyacını karşılamak, kurumun saptanmış olan amaçlarına ulaşmada emek faktöründen beklenen verimliliği elde etmek üzere programlanır ve uygulanır. Eğitimden beklenen yararlar amaçların kapsamında yer alır. Kurumlarda hizmet içi eğitim genellikle bireye işiyle ilgili bilgi, beceri ve tutumlar kazandırmak amacı ile yapıldığından mesleki eğitim niteliği taşır. Bu nedenle meslek eğitiminden beklenen yararlarına çok yakın bir ilişkisi olduğu görülür ve değerlendirme de aynı yaklaşımla yapılır (Ülker, 2009: 21).

Hizmet içi eğitim etkinlikleri işletme, yönetim, işgören ve müşteri açısından büyük yararlar sağlamaktadır (Kavanaugh ve Ninemeier, 1995: 88). Bu yararlar bir yandan kurumun üretim sürecindeki verimini artırırken, bir yandan da kurumda belli bir görevi gerçekleştirmek üzere bulunan bireyin işine ve iş çevresine ilişkin algı, beklenti ve tepkilerinde değişiklik yaratarak bireyin performansını, duygu ve düşüncelerini olumlu yönde etkilemektedir (Pehlivan, 1992: 152).

Hizmet içi eğitimin sağladığı kurumsal yararlar Sims tarafından aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Akt; Öztürk ve Sancak, 2007: 767):

- Hizmet içi eğitim kurumların kazancını ve karını artırır,
- Kurumun her düzeyinde işe ilişkin bilgi ve beceriler gelişir,
- Kurum ortamında moral artar,

- İşgörenlerin kurumsal amaçları tanıması ve benimsemesi kolaylaşır,
- Ast-üst ilişkileri gelişir,
- Kurum içinde açıklık ve güven gelişir,
- Kurumsal gelişme sağlanır,
- İş yönergelerinin hazırlanması sağlanır,
- Kurumsal politikanın anlaşılması ve izlenmesi sağlanır,
- Kurumsal kararların ve sorun çözme sürecinin etkinliği artar,
- Liderlik becerileri, güdülenme, sadakat, kuruma karşı olumlu tutumlar gelişir,
- İşçi ve işgören ilişkilerinde gelişme gözlenir,
- Üretim araçlarının kötü kullanımı ve kuruma karşı savurganlıkta azalma meydana gelir,
- Kurumda iletişim ve gelişmeye uygun bir hava oluşur,
- İşgörenlerin değişime uyum sağlaması kolaylaşır,
- Stres ve gerilimin azaltılması ve çatışmaların çözümlenmesine yardım eder,
- Firmaya esneklik kazandırır. Bu durum sayesinde, üretimin niteliği ve verimlilikte artış gözlenir,
- Kurumsal saygınlık artar, iyi bir imaj edinilmesine yardım eder.

Hizmet içi eğitim yalnızca kurum açısından değil, o kurumda çalışan bireyler içinde büyük yararlar sağlar. Bunlar arasında çalışanın işindeki güven duygusunun artışı, moralinin yükselmesi, çalışma huzurunun artışı sayılabilir. Ayrıca işgörenin iş doyumunu artır ve kurumda yükselme olanağı fazlalaşır (Pehlivan, 1992: 153). Hizmet içi eğitimin kurumda çalışan kişilere sağladığı yararlar genel olarak sıralanacak olursa (Öztürk ve Sancak, 2007: 768):

- İşgörenlerin daha sağlıklı karar vermesi ve etkili sorun çözme becerilerinin gelişmesine yardımcı olur,
- Güdüsel değişkenler olan başarı, gelişme, sorumluluk alma ve ilerleme düşüncesinin gelişmesine yol açar,
- Kendini geliştirme ve kendine güveni teşvik eder,

- İşgörenlerin stres, gerilim, engelleme ve çatışmalarla mücadele gücünü artırır,
- İş doyumunu ve tanınmayı artırır,
- Kişinin etkileşim ve iletişim becerilerini artırırken, kendine yönelik yaklaşımını da geliştirir,
- Kişisel ihtiyaçların doyurulmasını sağlar,
- Kişiyi kendi geleceğini belirleme ve gelişme için ortam hazırlar,
- İşgörenlerin yazma, konuşma ve dinleme yeteneklerini geliştirir,
- Yeni görevlere geçme ya da yükselme korkusunu ortadan kaldırır.

Sonuç olarak hizmet içi eğitimin verimliliğe sağladığı katkıları büyüktür. Ancak hizmet içi eğitimin bazı kurumsal ve bireysel yararlar yoluyla verim artışını sağlayabilmesi ancak, hizmet içi eğitimin başarısı için gerekli koşulların sağlanmasına bağlıdır (Pehlivan, 1992: 153). Bu koşullar aşağıda kapsamlı şekilde incelenmiştir.

#### **1.4.6. Hizmet İçi Eğitimin Başarı Koşulları**

Hizmet içi eğitim sürecinin temeli öğrenmeye dayanır. İnsanlar yaşamları boyunca karşılaştıkları çeşitli durumlarla etkileşim halindedirler. Öğrenme, bu etkileşim sonucu kişide oluşan kalıcı davranış değişimi olarak ele alınabilir. Çünkü insanlar yaşamları boyunca öğrenme yoluyla bilgi, beceri, tutum ve değerler kazanırlar. Bireyin kendisini geliştirmesinin yolu sürekli öğrenmeden geçer (Gökçe, 2000: 160). Öğrenim sırasında edindiği bilgi ve becerilerin meslek hayatında süratle değiştiğini gören bireyin, kendinden beklenen görev ve fonksiyonları yerine getirirken çağdaş koşullara ayak uydurabilmesi için yeniden eğitim görmesi gerekmektedir. Bu nedenle, genellikle kuruluşlar, hizmet bekledikleri bireylere hayat boyu eğitim sağlayabilmek için tüm olanaklarını seferber etmektedirler (Küçükahmet, 1972: 125).

Taymaz (1992), bireyin eğitilmesi için gerekli koşulları şöyle sıralamaktadır (Akt; Ülker, 2009: 2):

- Eğitilecek bireyin istekli olması, ilgi duyması, benimsemesi ve algılanması
- Eğitilecek bireyin zihinsel ve bedensel güçlerinin, yeteneklerinin elverişli olması
- Eğitim için yer, zaman ve araç bakımlarından uygun ortam sağlanması



- Bireyin davranışını değiştirebilmesi için gerekli bilgi, beceri ve tutum kazandırılması

Hizmet içi eğitim, çalışanların mesleki verimliliğini arttırmasının yanında, gelecekteki görev ve sorumlulukları da kazandırmaya yönelik girişimlerde bulunurken; psikolojik ve sosyal ihtiyaçları da karşılayabilen nitelikte olmalıdır (Gül, 2008: 46). Bu kapsamda hizmet içi eğitim başarı koşullarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Küçükahmet, 1972: 128-129):

-Personelin seçimi: Eğitim ihtiyacı tespit edilirken öğretime katılacak personelde seçilmelidir. Özellikle aynı eğitim ihtiyacında olanlar birlikte eğitilmelidir. Eğitim faaliyetlerinin başarıya ulaşması için bu tespit işinin üzerinde önemle durulmalıdır.

-Zamanın seçimi: Hizmet içi eğitim faaliyetlerinin başarıya ulaşmasında önemli faktörlerden birisi seminer zamanının iyi seçilmesidir. Örneğin, vergi dairelerinin işlerinin sıkışık olduğu bir zamana rastlayan seminer, işinin çokluğu nedeniyle devamsızlık eden vergi dairesi müdürü için faydalı olmayacaktır.

-Eğitimin yapılacağı yerin seçimi: Gerek eğitimin yapılacağı yer, gerekse eğitim salonunun eğitime uygun olması önemli bir husustur. Örneğin, çok işlek bir caddede bulunan bir eğitim merkezi veya yirmi beş kişinin ancak sığabildiği bir salona otuz kişinin oturtulması başarıyı etkiler.

-Eğitim malzemelerinin, araç ve gereçlerin temini: Hizmet içi eğitim faaliyetlerinde başarıyı arttıran nedenlerden bir diğeri de malzemenin, araç ve gereçlerin yeterli olmasıdır. Bir eğitim programı hazırlanırken hemen konuyla ilgili tebliğler, kitaplar, broşürler, filmler temin edilmelidir.

## 1.5. HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÇEŞİTLERİ

Hizmet içi eğitim amaç ve kapsam olarak farklı çeşitlerde olabilmektedir. Bu kapsamda değerlendirilen eğitim çeşitleri olarak, işe yeni başlayan işgören eğitimi, işletmede çalışan işgörenin eğitimi, işletmede görevi değişecek işgörenin eğitimi, yöneticilere yönelik hizmet içi eğitim ve özel alan eğitimi sayılabilir. Hizmet içi eğitim çeşitleri aşağıda ayrı ayrı incelenmiştir.

### 1.5.1. İşe Yeni Başlayan İşgörenin Eğitimi

İşe yeni başlayan işgörenin eğitiminde iki çeşit eğitim uygulaması görülür. Bunlardan birisi kuruma yeni başlayan personelin kurumun amaç ve politikasını,

yapısını, kendi görev, yetki ve sorumluluklarını tanımları için yapılan oryantasyon eğitimidir. Diğerleri ise bir kurumda işe başlayacak olan personele yapacağı işin temel bilgi, beceri ve tutumlarını kazandırmak üzere yapılan temel eğitimidir (Kızıllkanat, 2011: 70). Bu sayılanlar dışında mesleğine yeni başlamış personele stajyerlik eğitimi verilir. Bu eğitimde diğerleri gibi bireye çalışacağı kurumu, kurumun politikalarını, meslek alanını, birlikte çalışacağı personeli, görev, yetki ve sorumluluklarını tanıtmak ve bireyin hizmet öncesi yetişme eksikliklerini gidermek amacıyla verilen eğitimidir. Bu hazırlık eğitimi sonunda birey kurumun amaçlarını, kurum içindeki yerini, görevlerini ve haklarını bilmektedir (Gül, 2008: 52).

### **1.5.2. İşletmede Çalışan İşgörenin Eğitimi**

Bu hizmetiçi eğitim programının amacı, mesleğe atanmış personele, işi ile ilgili yenilikleri öğretmek ve yeni gelişmelere bağlı olarak iş ortamına yansıyan bilgi, beceri ve tutumları kazandırmaktır. Böylelikle birey, hizmet öncesinde almış olduğu bilgileri yenileme imkânı bulurken kendini geliştirme olanağına da sahip olur(Şener, 2009: 23). Genel olarak işletmede çalışan işgörenin eğitimi geliştirme eğitimidir. Bu eğitim kurumda çalışmakta olan personelin kendi alanı ile ilgili gelişmeler ve yenilikler hakkında yetiştirilmesi ve yeteneklerini geliştirmesi için uygulanan eğitimidir. Bu eğitim personelin moralini yükseltmek, kuruma bağlılığını artırmak, duyarlık kazanmasını sağlamak üzere de programlanır (Kızıllkanat, 2011: 70).

Neticede işe uygunluğun sağlanması için organizasyon çalışanlarının işe uygun eğitimini içeren yetiştirme, işgörelere mevcut işlerini daha etkili yapabilmeleri için gerekli özellikleri sağlamanın ötesinde, kariyerlerinin değişik aşamalarındaki sorumluluklarını daha etkin yerine getirebilmelerine de yardımcı olacaktır (İbicioğlu, 2002: 77).

### **1.5.3. İşletmede Görevi Değişecek İşgörenin Eğitimi**

İşletmede görevi değişecek işgören için tamamlama eğitimi verilmelidir. Söz konusu eğitim görev değişikliği yapması gereken personel için yeni görevinin gerektirdiği yeterlilikleri kazanması için uygulanan programlardır (Kızıllkanat, 2011: 70). Bu eğitim türü kurumda üst kademelere hazırlanan personel için düzenlenir. Çünkü bir üst kademenin görev ve sorumluluğunu alacak olan kişinin belli bilgi ve becerileri öğrenmesi gerekmektedir. Bu tür hizmet içi eğitimde, kurumda çalışan personelin belirli bir süreye ilişkin değerlendirilmesi sonunda, öngörülen mevki için başarı sağlanması, bir

üst görevin gerektirdiği yetenekleri taşıması gerekmektedir. Yükseltme eğitimi, kurumun ihtiyaç duyduğu üst düzey kadroları için akademik nitelikli bir hizmet içi eğitim türüdür (Şener, 2009: 24).

#### **1.5.4. Yöneticilere Yönelik Hizmet İçi Eğitim**

Yöneticilikte eğitimin rolü kabul edilip uygulamaya geçildiğinde, bazı farklı yöntemler ortaya çıkmıştır. Bu konuda bazıları, yöneticilerin hizmetin içinde ve usta-çırak ilişkisi çerçevesinde kendiliğinden yetişeceği görüşünü savunurken, bazıları da yöneticilerin sistemli bir şekilde eğitim programları ile daha iyi yetişeceği görüşündedirler. Fakat günümüzde yöneticilerin sistemli eğitim programlarıyla yetiştirilmesi görüşü daha fazla kabul görmektedir (Eryılmaz, 2011: 319).

Yöneticilere yönelik kurum yapısındaki kadrolaşma ve personelin yükseltme ihtiyacını karşılamak üzere hazırlanan yükselme eğitim programı uygulanır (Kızıllkanat, 2011: 70). Daha geniş bir ifadeyle kurum içerisinde üst kademelere personel hazırlamak amacıyla düzenlenen eğitimdir. Kurumun ihtiyaç duyduğu üst düzey kadroları için akademik nitel ve nicel boşlukları dolduracak yeterli personeli sağlama amaçlı olduğu gibi, personelin yükselme isteğini de uyandıran ve canlı tutan eğitimlerdir (Gül, 2008: 53).

Taylor'a göre kurumda personeli üst kademelere hazırlamak için yapılacak hizmet içi eğitim gereksinmesi belirlenirken statik ve dinamik durumlar analiz edilir. Statik durumda sadece kurumun hangi alan ve kademelerde elaman ihtiyacı olduğu saptanır. Dinamik durumda ise, kurumun gelişmesi öz önüne alınır ve kurumun gelecekte alacağı şekle göre personel ihtiyacı saptanır. Bu alan ve kademelerin görevlerine göre hizmet içi eğitim programları ile kuruma personel yetiştirilir (Akt; Şener, 2009: 24). Sonuçta yöneticilere yönelik hizmet içi eğitim son derece önemli olmakla birlikte bu eğitim etkin programlarla nitelik kazanmaktadır.

#### **1.5.5. Özel Alan Eğitimi**

Bu eğitim personelin özel hizmetler için çeşitli alanlarda yetiştirmek üzere uygulanan programlardır (Kızıllkanat, 2011: 70). Sonuç olarak hizmet içi eğitim etkinlikleri personelin eğitim ihtiyacını karşılamak, kurumun saptanmış olan amaçlarına ulaşmasını sağlamak ve insan kaynaklarından beklenen verimliliği elde etmek üzere programlanır ve uygulanır. Kurumlarda hizmet içi eğitim, genellikle personele işiyle ilgili, bilgi, beceri ve tutumlar kazandırmak amacı ile yapıldığından dolayı meslek

eğitimi niteliği de taşır. Hizmet içi eğitimlerin belirlenen amaçlara ulaşabilmesi için, kurum ve personelin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilecek nitelikte olması gerekir (Gökçe, 2000: 162).

### 1.6. HİZMET İÇİ EĞİTİM YÖNTEMLERİ

Hizmet içi eğitim yöntemleri hazırlanan programlar dâhilinde iş veya hizmetin gerektirdiği davranış değişikliğini meydana getirecek veya yeni davranışlar kazandıracak şekilde, iş başı veya iş dışında uygun yerde, gerekli ortam ve araçlar sağlanarak uygulanır (Taymaz, 1992: 1; Ülker, 2009: 19).

#### 1.6.1. İş Başı Eğitim Yöntemleri

Genellikle kuruma özđü sorunların tartışıldığı ve personelin bu sorunların çözümü doğrultusunda yetiştirildiği, iş dışında düzenlenen eğitim çalışmalarıdır. Kurum içerisinde yapılan bu çalışmaların problemleri çözmede önemli faydalar sağladığı görülmüştür. Her şeyden önce, kurumun problemleri konusunda en çok bilgi sahibi kimselerin o kurumun üyeleri olması sorunu çözmede önemli etkindir (Bilgin vd., 2007: 17).

İş başında eğitimin yararlarını şu şekilde sıralanabilir (şener, 2009: 25).

- İş ve zaman kaybını engelleyen en ucuz ve ekonomik eğitimidir,
- Eğitim, gerçek ortamında yapıldığı için etkili olur,
- Yapılabilecek yanlışlara anında müdahale edilebilecek, denenebilen bir yöntemdir,
- Kişinin bilgi ve becerisini artırır.

İşbaşında uygulanan yöntemler, çalışanın işletmeden ve işinden uzaklaşmadan eğitilmesine dayanır. alışan bir yandan işini yaparken, diğer yandan eğitime tabi tutulur. Bu tip yöntemlerin uygulanmasında gerçek araç-gereç ve doküman kullanılır. alışandan işini yapması istenir ancak bunu tam bir performansla gerçekleştirmesi beklenmez. Herhangi bir hata yaptığında bunu düzeltilmesi için kendisine fırsat verilir ve destek olunur (Özdemir, 2003: 450).

#### 1.6.2. İş Dışı Eğitim Yöntemleri

İş dışında hizmet içi eğitim denilince kurumun dışında düzenlenen eğitim çalışmaları anlaşılmaktadır. Personelin her zamanki toplumsal ve psikolojik çevresinin

dışında iş yerinden ayrı bir ortamda eğitilmesi yöntemidir. Buna göre kişinin kurum içinde veya dışında olsun, işyerinin dışındaki bir yerde yapılan eğitsel çalışmalara katılması iş dışında eğitimidir (Şener, 2009: 25). Ayrıca, kurum dışında düzenlenen hizmet içi eğitim çalışmalarında bireyler her an işi ile ilgilenmek durumunda kalmayacağından ve günlük iş yaşantılarının etkisinden sıyrılıp nesnel düşünmek, tartışmak ve genel ilkeler üzerinde düşünme imkânı bulacaklarından, öğrenim kurum içi çalışmalara oranla daha verimli olur (Bilgin vd., 2007: 17).

İş dışı eğitimin yararları şu şekilde sıralanabilir (<http://notoku.com/personel-egitim-yontemleri/>):

-İş dışı eğitim, konusunda uzman bir eğitici tarafından yapıldığı için daha etkili olabilir.

-İşbaşına göre daha sistematik ve planlı bir eğitim söz konusudur.

-İş dışında uygulanan yöntemlerle, çok sayıda personel aynı anda yetiştirilebilir.

-Eğitimin maliyeti, işbaşına göre daha kolay hesaplanabilir.

-Aday, planlanmış bir eğitim sürecinde, işin zor yönlerini de, ayrıntılı olarak öğrenebilir.

-İş dışında yapılan eğitimde, bilgiler belli bir düzen içinde verildiğinden, eğitim rastlantılardan kurtarılmış olur.

-İşbaşında; personelin eğitilirken uyguladığı yöntemlerin, sadece karşılaştığı olayların çözümlerine yönelik olması sebebiyle, genel ilke ve yöntemler öğrenilmeyebilir. Hâlbuki iş dışı eğitimde bu sakınca ortadan kalkar.

-Diğer işletmelerden kişilerin de katıldığı programlarda, kişi başkalarının deneyimlerinden de yararlanma imkânını elde eder.

### 1.7. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİM

Diğer işletmelerde olduğu gibi konaklama işletmelerinde de hizmet içi eğitim büyük öneme sahiptir. Hizmet içi eğitimin konaklama işletmeleri açısından önemi ve amaçları bunun gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu kapsamda aşağıda konaklama işletmelerinde hizmet içi eğitimin önemi, amacı ve gerekliliği incelenmiştir.

### **1.7.1. Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimin Önemi ve Amacı**

Konaklama işletmelerinde sağlanan hizmetin her aşamasında insan faktörünün bulunması, kalitenin ve verimliliğin sağlanması açısından eğitimi gerekli kılmaktadır. Diğer bir ifadeyle yüz yüze ilişkilerin yaşandığı ve işgören devir hızının yüksek olduğu konaklama işletmelerinde işgörenin eğitilmesi ve geliştirilmesi önemli hale gelmektedir (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 142). Turizm endüstrisindeki nitelikli eleman yetersizliği sorunu; sadece turizm eğitimi kurumlarının, turizm endüstrisinin hızla artan personel ihtiyacını karşılayacak sayıda kişiyi yetiştirecek kapasitede olmamasından değil, bu kurumların turizm endüstrisinin istediği nitelikte personel yetiştirememesinden de kaynaklanmaktadır (MEB, 2000: 3).

Konaklama işletmelerinin insan kaynağından verimli bir şekilde yararlanabilmesi insan kaynağına yapacağı yatırımlarla mümkündür. Hizmet içi eğitim insan kaynağına yapılacak yatırımlardan birisini oluşturmaktadır. Diğer taraftan, konaklama işletmelerinin yapacağı hizmet içi eğitim yatırımlarının somut yararları da bulunmaktadır.

### **1.7.2. Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliği**

Emeğin yoğun bir şekilde kullanıldığı konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin artırılması buna bağlı olarak müşteri memnuniyeti ve sürekliliğinin sağlanması, özellikle iş gücü “işgören” kaynağına yatırım yapılmasıyla mümkündür. Ayrıca, bilgiye dayalı rekabetin yaşandığı konaklama sektöründe, bilgiyi üretmek ve etkin bir şekilde kullanarak; iyi yetişmiş, sürekli öğrenmeye ve gelişmeye açık insan sayesinde mümkün olmakta, sürekli öğrenme ve gelişme ise ancak eğitim yoluyla sağlanmaktadır. Konaklama işletmelerinde insan kaynağına yapılacak eğitim yatırımlarından biriside hizmet içi eğitim yatırımdan meydana gelmektedir.

Bu kapsamda mesleki eğitimde standardizasyon, değerlendirmenin yapılması, uluslararası standartlara göre verimlilik, hizmet kalitesinin gelişimi ve istihdam için gerekli olan beceri düzeylerinin belirlenmesi belgelendirme ile sağlanmalıdır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007: 27).

Konaklama işletmelerinde yapılan bir araştırmaya göre; hizmet içi eğitim programının uygulanmasından sonra en fazla ilişkiler boyutunda değişikliklerin gözlemlendiği, işgören müşteri ilişkilerinde daha az problem çıktığı, işgörenin görünüşüne ve temizliğine daha fazla dikkat ettiği ve misafirlere karşı daha iyi davrandığı

gözlemlenmiştir (Şahin, 2007: 42-43). Bu sonuçlar konaklama işletmelerinde hizmet içi eğitimin ne kadar gerekli olduğunu ortaya koymaktadır.

### **1.7.3. Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Hizmet İçi Eğitim Türleri**

Konaklama işletmelerinin birçoğunda işe yeni başlayan çalışanlara verilen hizmet içi eğitim, özellikle de işbaşı eğitim, otelde çalışan deneyimli bir personel eşliğinde gelişigüzel verilmektedir. Geliştirilen bu hizmet içi eğitim programları ile işbaşı eğitim programları standardize edilmiş bir biçimde çalışanlara verilecek, bu sayede eğitimde disiplin sağlanmış olacaktır. Özellikle zincir otel işletmelerinde eğitim programlarının standardize edilmesi beraberinde verilen hizmetin standardizasyonunu sağlayacaktır. Zincire bağlı tüm işletmelerde işe yeni başlayan bir bellboy, aynı eğitim sürecinden geçeceği için, bu çalışanların sundukları hizmet kalitesi de standart kalitede olacaktır. Zincire bağlı konaklama işletmelerine gelen her çalışan bu modül sayesinde kurum kültürü hakkında da kısa zamanda bilgi sahibi olacaktır (Özkoç vd., 2011: 28).

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI VE TURİZM SEKTÖRÜNE YÖNELİK VERDİĞİ EĞİTİM PROGRAMLARI

Bu bölümde Kültür ve Turizm Bakanlığının kuruluşunun tarihsel süreci, geçmişten günümüze işleyişi, hiyerarşik düzeni, kuruluş amacı, teşkilat yapısı ve turizm sektörüne yönelik verdiği eğitimlere yer verilmiştir.

#### 1. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI TARİHSEL SÜRECİ

Kültür ve turizm alanında zengin değerlere sahip ülkemizde kültür ve turizme yönelik faaliyetler ve örgütlenmeler Cumhuriyet öncesi döneme dayanmaktadır.1846 yılında Harbiye Ambarı olarak kullanılan bugünkü Aya İrini kilisesinde ilk müzenin kurulmasıyla birlikte müzecilik faaliyetleri başlamıştır.

Kütüphanelerin ülkemizde 900 yıllık bir geçmişi bulunmaktadır. Maarif Nezaretinin 1869 yılında kurulmasıyla, kütüphaneler Evkaf Nezaretinden ayrılarak Maarif Nezaretine başlanmıştır. Devlet tarafından kurulan ilk kütüphane olan Beyazıt Devlet Kütüphanesi de aynı yıl hizmete girmiştir.

Turizme yönelik ilk faaliyetler, 1890 yılında yürürlüğe giren 190 sayılı “Seyyahine Tercümanlık Edenler Hakkında Tatbik Edilecek Nizamname” ile başlamıştır.

Cumhuriyet döneminde Kültür Bakanlığının temeli sayılabilecek ilk örgütlenme; 1920 yılında TBMM’nin kurulmasından sonra Maarif Vekâleti içerisinde yer alan Hars Dairesinin oluşturulması ile başlamıştır. 1926 yılında Hars Dairesi kaldırılarak; Kütüphaneler, Müzeler ve Güzel Sanatlar olmak üzere üç ayrı müdürlüğe dönüştürülmüştür.

Turizmin kamu yönetimi içindeki örgütlenmesi ise 1934 tarihli ve 2450 sayılı “İktisat Vekâleti Teşkilat ve Vazifeleri Hakkında Kanun” ile başlamış, 1957 tarihli ve 4951 sayılı Kanun ile ilk olarak “Basın, Yayın ve Turizm Vekâleti” kurulmuştur. Turizm konusunda yeni politikalar oluşturmak amacı ile de 1963 tarihli ve 265 sayılı Kanun kapsamında “Turizm ve Tanıtma Bakanlığı”na dönüştürülmüştür.



Türk milletinin ulusal hafızası olan Milli Kütüphanenin kuruluş çalışmalarına 1946 yılında, halka hizmet vermesine ise 1948 yılında başlanmıştır. 1950 tarihli ve 5632 sayılı Milli Kütüphane Kuruluşu Hakkında Kanun ile milli kültür araştırmalarını mümkün kılmak ve her türlü bilim ve sanat, çalışma ve araştırmalarını kolaylaştırmak üzere bütün eserleri ve belgeleri bir araya toplayan bir merkez haline getirilmiştir.

Kültür hizmetlerini yürüten birimler 1965 yılında Kültür Müsteşarlığı'na başlanmıştır. 1971 yılında Kültür Bakanlığının kurulması ile bu birimler Bakanlık teşkilatı içerisine alınmıştır. 1972 yılında Bakanlık Müsteşarlığa, 1974 yılında ise Müsteşarlık tekrar Bakanlığa dönüştürülmüştür.

1977 yılında Kültür Bakanlığı Milli Eğitim Bakanlığı ile birleşerek Milli Eğitim ve Kültür Bakanlığı olmuş ve aynı yıl iki bakanlık birbirinden ayrılmıştır.

1982 yılında Turizm ve Tanıtma Bakanlığı ile Kültür Bakanlığı birleştirilerek Kültür ve Turizm Bakanlığı oluşturulmuş, 1989 yılında iki Bakanlık olarak tekrar ayrılmıştır.

29/04/2003 tarihli ve 25093 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 4848 sayılı "Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilât ve Görevleri Hakkında Kanun" ile merkez, taşra ve yurtdışı teşkilatıyla yeni bir Bakanlık olarak kurulmuştur.

### 1.1. YASAL YÜKÜMLÜLÜKLER

Kültür ve Turizm Bakanlığının Kuruluş Kanununun 2'nci maddesine göre belirlenmiş görevleri ve sorumlulukları şunlardır:

a) Millî, manevî, tarihî, kültürel ve turistik değerleri araştırmak, geliştirmek korumak, yaşatmak, değerlendirmek, yaymak, tanıtmak, benimsetmek ve bu suretle millî bütünlüğün güçlenmesine ve ekonomik gelişmeye katkıda bulunmak,

b) Kültür ve turizm konuları ile ilgili kamu kurum ve kuruluşlarını yönlendirmek, bu kuruluşlarla işbirliğinde bulunmak, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve özel sektör ile iletişimi geliştirmek ve işbirliği yapmak,

c) Tarihî ve kültürel varlıkları korumak,

d) Turizmi, millî ekonominin verimli bir sektörü haline getirmek için yurdun turizme elverişli bütün imkânlarını değerlendirmek, geliştirmek ve pazarlamak,

e) Kültür ve turizm alanlarında her türlü yatırım, iletişim ve gelişim potansiyelin yönlendirmek,

f) Kùltür ve turizm yatırımları ile ilgili taşınmazları temin etmek, gerektiğinde kamulaştırmak, bunların etüt, proje ve inşaatını yapmak, yaptırmak,

g) Türkiye'nin turistik varlıklarını her alanda tanıtıcı faaliyetler ile her türlü imkân ve araçlardan faydalanarak kùltür ve turizmle ilgili tanıtma hizmetlerini yürütmek" dir.

Taşra teşkilatını oluşturan 31 Kùltür ve Turizm Müdürlükleri, söz konusu Kanunla belirlenen görev ve sorumluluklarını, merkez teşkilatı ile il ve ilçelerde kendine bağılı birimleri ile koordinasyon içinde yerine getirmekle yükümlüdürler.

## 1.2. MEVZUAT

Kùltür ve Turizm Bakanlığı görev, yetki ve sorumluluklarının hukuksal dayanağını 4848 sayılı Kùltür ve Turizm Bakanlığı Teşkilât ve Görevleri Hakkında Kanun'dan almaktadır.

Ayrıca Anayasa'da da kùltür ve turizm alanında bazı düzenlemeler yer almaktadır.

## 1.3. ANAYASA

Bakanlığımızın görevleri arasında sayılan bazı konular Anayasa'da hükme bağlanmıştır.

T.C. Anayasası'nın başlangıç bölümünün 6'ncı paragrafında "Milli Kùltür" kavramına yer verilmekte "Her Türk vatandaşının bu anayasadaki temel hak ve hürriyetlerden, eşitlik ve sosyal adalet gereklerince yararlanarak milli kùltür, medeniyet ve hukuk düzeni içinde onurlu bir hayat sürdürme ve maddi ve manevi varlığını bu yönde geliştirme hak ve yetkisine doğuştan sahip olduğu" ifade edilmektedir.

5225 sayılı Kùltür Yatırımları ve Girişimlerini Teşvik Kanunu da Başlangıç Bölümünde yer alan "milli kùltür" kavramı ile ilgili olup kültürel faaliyetlerin teşvikini sağlamaktadır.

Anayasanın 63'üncü maddesinde; "Devlet, tarih, kùltür ve tabiat varlıklarının ve değerlerinin korunmasını sağlar, bu amaçla destekleyici ve teşvik edici tedbirleri alır. Bu varlıklar ve değerlerden özel mülkiyet konusu olanlara getirilecek sınırlamalar ve bu nedenle hak sahiplerine yapılacak yardımlar ve tanınacak muafiyetler kanunla düzenlenir" denilmektedir.

Bu çerçevede, kültür ve tabiat varlıklarının korunması sorumluluğu devletin sorumluluğunda sayılmakta olup, bu görevin Bakanlığımız tarafından yapılması hükme bağlanmıştır. Nitekim Bakanlığımız bu sorumluluğu 2863 sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu hükümleri ve alt mevzuatı çerçevesinde yürütmektedir. Anayasanın 64'üncü maddesinde;

“Devlet, sanat faaliyetlerini ve sanatçıyı korur. Sanat eserlerinin ve sanatçının korunması, değerlendirilmesi, desteklenmesi ve sanat sevgisinin yayılması için gereken tedbirleri alır” denilmektedir.

Devletin sorumluluğunda sayılan bu görev de Bakanlığımız Güzel Sanatlar Genel Müdürlüğü ile bağlı sanat kurumlarından olan Devlet Tiyatroları Genel Müdürlüğü ve Devlet Opera ve Balesi Genel Müdürlüğü tarafından ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde yürütülmektedir.

Ayrıca 46'ncı maddede “Kamulaştırma” başlığında, “Turizm amacıyla kamulaştırılan toprakların bedellerinin ödenme şekli kanunla gösterilir” denilmektedir.

Bu çerçevede yer alan sorumluluklarımız 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu hükümleri ve alt mevzuatı çerçevesinde yürütülmektedir.

Bakanlığımızın faaliyet alanlarını düzenleyen Kanunlar, Uluslararası Anlaşmalar ve Bakanlar Kurulu Kararları aşağıda, ilgili yönetmelikler ise Plan ekinde yer almaktadır.

#### 1.4. KANUNLAR

1. 4848 Sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun (RG Tarih: 29/04/2003 Sayı: 25093)

2. 5632 Sayılı Milli Kütüphane Kuruluşu Hakkında Kanun (RG Tarih: 29/03/1950 Sayı: 7469)

3. 2527 Sayılı Basma Yazı ve Resimleri Derleme Kanunu (RG Tarih: 02/07/1934 Sayı: 2741)

4. 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu (RG Tarih :13/12/1951 Sayı: 7981)

5. 2252 Sayılı Kültür Bakanlığı Döner Sermaye Kanunu (RG Tarih: 27/06/1979 Sayı: 16679)

6. 2863 Sayılı Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kanunu (RG Tarih: 23/07/1983 Sayı:18113)
7. 5225 Sayılı Kültür Yatırımları ve Girişimlerini Teşvik Kanunu (RG Tarih: 21/07/2004 Sayı:25529)
8. 5366 Sayılı Yıpranan Tarih ve Kültürel Taşınmaz Varlıkların Yenilenerek Korunması ve Yaşatılarak Kullanılması Hakkında Kanun (RG Tarih: 05/07/2005 Sayı: 25866)
9. 5224 Sayılı Sinema Filmlerinin Değerlendirilmesi Ve Sınıflandırılması ile Desteklenmesi Hakkında Kanun (RG Tarih: 21/07/2004 Sayı: 25529)
10. 2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu (RG Tarih: 16/03/1982 Sayı: 17635)
11. 1618 Sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu (RG Tarih: 28/09/1972 Sayı: 14320)
12. 2302 Sayılı Atatrkn Doğumunun 100 nc Yılı'nın Kutlanması ve "Atatürk Kültür Merkezi Kurulması" Hakkında Kanun (RG Tarih: 26/09/1980 Sayı: 17117)
13. 6940 Sayılı Riyaset-i Cumhuriyet Senfoni Orkestrasının Kuruluşu Hakkında Kanun (RG Tarih: 29/03/1957 Sayı: 9572)
14. 6660 Sayılı Güzel Sanatlarda Fevkalade 3stidat Gösteren Çocukların Devlet Tarafından Yetiştirilmesi Hakkındaki Kanun (RG Tarih: 24/02/1956 Sayı: 9242)
15. 5653 Sayılı Yunus Emre Vakfı Kanunu (RG Tarih: 18/05/2007 Sayı:26526)
16. 5706 Sayılı İstanbul 2010 Avrupa Kültür Başkenti Hakkında Kanun (RG Tarih: 14/10/2007 Sayı:26700)
17. 5228 Sayılı Bazı Kanunlarda ve 178 Sayılı Kanun Hükümünde Kararnamede Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (RG Tarih: 31/07/2004 Sayı:25539)
18. 5442 Sayılı 313daresi Kanunu (RG Tarih: 18/06/1949 Sayı:7236)
19. Sivil Savunma Kanunu (RG Tarih: 13/06/1958 Sayı: 9931)
20. Umumi Hayata Müessir Afetler Dolayısıyla Alınacak Tedbirle Yapılacak Yardımlara Dair Kanun (RG Tarih: 25/05/1959 Sayı: 10213)
21. Seferberlik ve Savaş Hali Kanunu (RG Tarih: 8/11/1983 Sayı: 18215)

22. Askeri Yasak Bölgeler ve Güvenlik Bölgeleri Kanunu (RG Tarih: 22/12/1981 Sayı: 17552)

23. 5651 Sayılı internet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun (RG Tarih: 23/05/2007 sayı: 26530)

24. Lisanslı Yazılım Kullanılması (Başbakanlık Genelgesi RG Tarih 16/07/2008 sayı: 26938)

25. 31 Kültür ve Turizm Müdürlüklerinin Görev, Yetki ve Sorumluluklarına Dair Genel Esaslar (GENELGE 2004/5)

### 1.5 FAALİYET ALANLARI İLE ÜRÜN VE HİZMETLER ANALİZİ

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın, kuruluş yasasına bağlı yükümlülükleri çerçevesinde kültürel değerleri yaşatmak, geliştirmek, yaymak, tanıtmak, değerlendirmek, benimsetmek ve bu suretle millî bütünlüğün güçlenmesine katkıda bulunmak, tarihî ve kültürel varlıkların tahribini ve yok edilmesini önlemek, sanat faaliyetlerinin yürütülmesini ve yayılmasını sağlamak, yurdun turizme elverişli bütün imkânlarını ülke ekonomisine olumlu katkı sağlayacak şekilde değerlendirmek, turizmin geliştirilmesi, pazarlanması, teşvik ve desteklenmesi için gerekli önlemleri almak amacıyla kültür ve turizm alanlarında faaliyet göstermektedir.

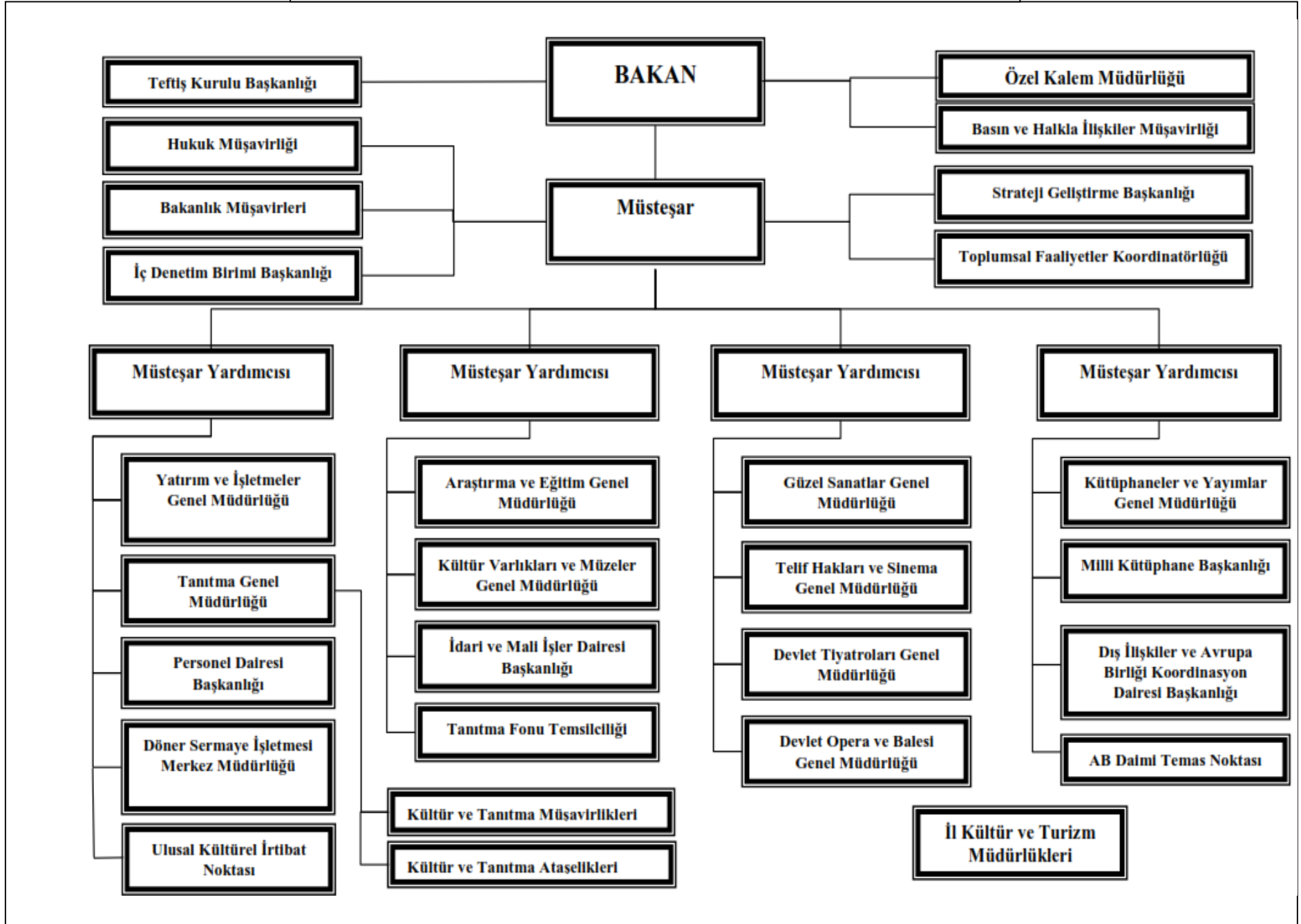
Bakanlık, bu faaliyet alanlarıyla ilgili olarak Tespit, Tescil, Planlama ve Koruma, Teşhir, Tanzim, Konservasyon ve Restorasyon, Tanıtım ve Enformasyon, Kültür ve Turizm Sektöründe Çevre, Alt ve Üst Yapı hizmetleri gibi pek çok hizmetin sunumunu üstlenmiştir.

### 1.6. TEŞKİLAT YAPISI

4848 sayılı Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanuna göre; Kültür ve Turizm Bakanlığı; merkez, taşra ve yurtdışı teşkilatı ile bağlı kuruluşlardan oluşmaktadır. Bakanlığımız merkez teşkilatında ana hizmet birimleri, danışma ve denetim birimleri ile yardımcı birimler ve bağlı kuruluşlar yer almaktadır (Şekil 1). Yine merkez teşkilatı içinde yer alan Avrupa Birliği Daimi Temas Noktası, Toplumsal Faaliyetler Koordinatörlüğü, Ulusal Kültürel İrtibat Noktası ile iç Denetim Birimi Başkanlığı, Makam Onayı ile Müsteşarlık Makamına bağlı olarak faaliyetlerini sürdürmektedirler.

Bakanlığımıza bağlı olarak 27/06/1979 tarihli ve 16679 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 2252 sayılı Kùltür Bakanlığı Döner Sermaye Kanunu uyarınca kurulan ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu uyarınca bütçesi düzenlenen Döner Sermaye işletmesi Merkez Müdürlüğü (DÖSİMM) bulunmaktadır.

Şekil 1. Kültür ve Turizm Bakanlığı Teşkilat yapısı



Ayrıca Başbakanlık Tanıtma Fonu Kurulu Başkanlığının Bakanlığımızda bulunan temsilciliği, kamu ve özel sektör kuruluşlarının ülkemizin tanıtımı ve kültür varlıklarının korunması ve yayılmasını sağlamak üzere, sinema, tarihi eser onarımı, tadilat ve sokak sağlıklılaştırması ile ilgili projeleri ilgili Bakanlık Birimlerinin görüşlerini alarak değerlendirmekte ve Başbakanlığa sunmaktadır.

Taşra teşkilatında İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri ve bu Müdürlüklere bağlı taşra teşkilatı ile doğrudan merkez birimlerine bağlı taşra birimleri yer almaktadır.

#### **1.6.1. Ana Hizmet Birimleri**

- a) Güzel Sanatlar Genel Müdürlüğü
- b) Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü
- c) Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü
- d) Telif Hakları ve Sinema Genel Müdürlüğü
- e) Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü
- f) Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü
- g) Tanıtma Genel Müdürlüğü
- h) Milli Kütüphane Başkanlığı
- ı) Dış İlişkiler ve Avrupa Birliği Koordinasyon Dairesi Başkanlığı

#### **1.6.2. Danışma ve Denetim Birimleri**

- a) Teftiş Kurulu Başkanlığı
- b) Strateji Geliştirme Başkanlığı
- c) Hukuk Müşavirliği
- d) Bakanlık Müşavirleri
- e) Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

#### **1.6.3. Yardımcı Hizmet Birimleri**

- a) Personel Dairesi Başkanlığı
- b) İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı



c) Özel Kalem Müdürlüğü

#### **1.6.4. Taşra Teşkilatı**

a) İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri

b) Doğrudan Merkeze Bağlı Birimler

#### **1.6.5. Yurtdışı Teşkilatı**

a) Kültür ve Tanıtma Müşavirlikleri

b) Kültür ve Tanıtma Ataşelikleri

#### **1.6.6. Bağlı Kuruluşlar**

a) Devlet Tiyatroları Genel Müdürlüğü

b) Devlet Opera ve Balesi Genel Müdürlüğü

#### **1.6.7. Dösim**

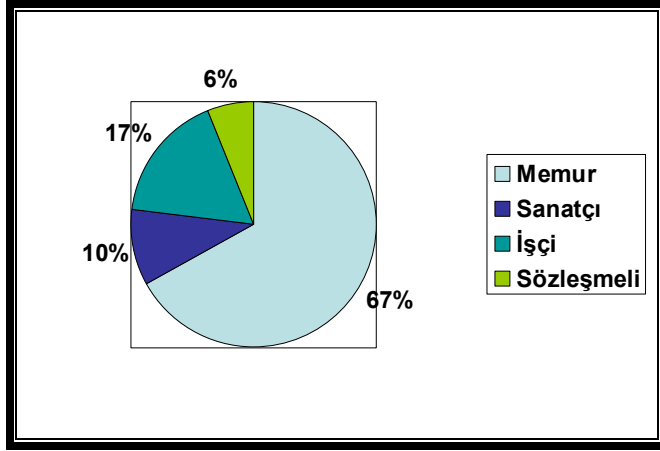
a) Döner Sermaye İşletmesi Merkez Müdürlüğü (DÖSİMM)

b) DÖSİMM İşletme Müdürlükleri

### **1.7. İNSAN KAYNAKLARI**

Bu bölümde, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın (KTB) personel sayısı, istihdam durumu, cinsiyet dağılımı, eğitim düzeyi, yabancı dil bilgisi ve yaş gruplarına ilişkin bilgiler yer almaktadır.

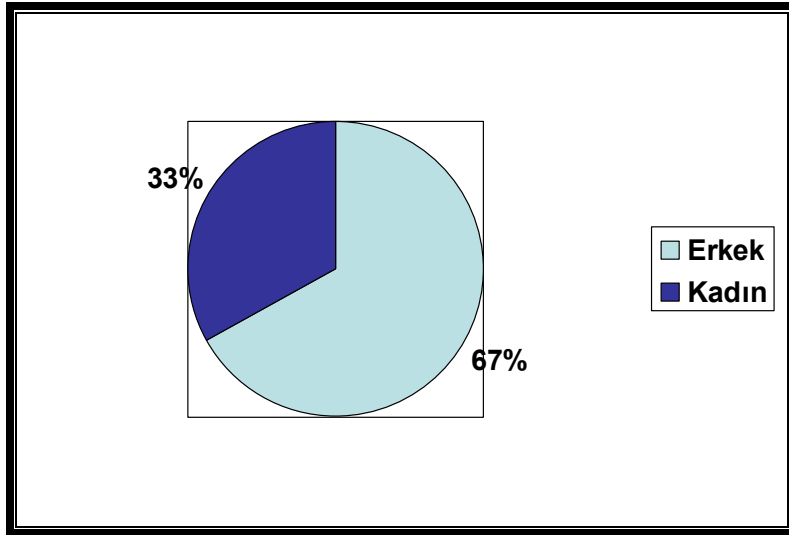
Bakanlıkta (merkez, taşra ve yurtdışı ve DÖSİMM) 2009 yılı itibariyle 13780 kişi görev yapmaktadır. Bu personelin % 67'si (9095 kişi) memur, %10'u (1432 kişi) sanatçı, % 17'si (2378) işçi, % 6'sı (875) sözleşmelidir.



**Şekil 2: Çalışanların İstihdam Durumuna Göre Dağılımı**

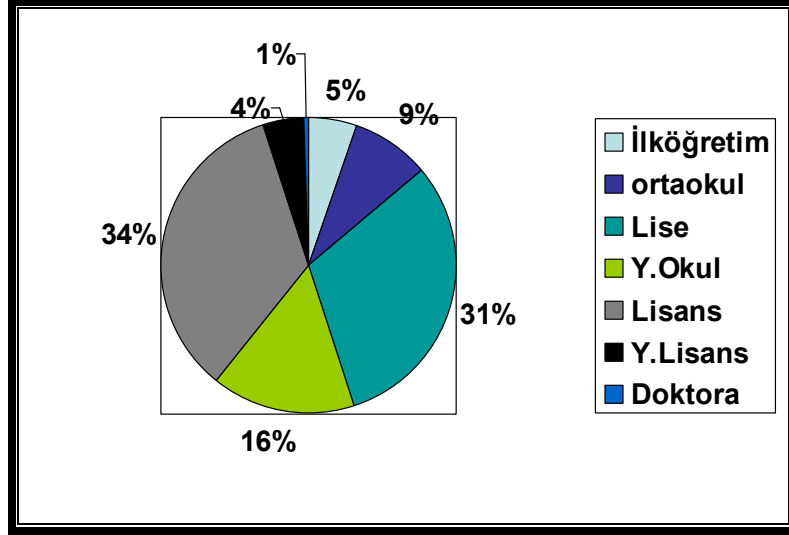
Personelin %71'i (6465 kişi) genel idari hizmetler sınıfında, %12'si (1098 kişi) teknik hizmetler sınıfında, %17'si (1518 kişi) yardımcı hizmetleri sınıfında, %0 (14 kişi) sağlık hizmetleri sınıfında görev yapmaktadırlar.

Çalışanların cinsiyet durumlarının yer aldığı şekil incelendiğinde görülmektedir ki, KTB'de istihdam edilen personelin 928'i (%67) erkek, 4499'i (%33) kadındır. Her ne kadar belirtilmemiş olsa da, hiyerarşik dizilimde yukarılara çıktıkça kadın çalışan sayısının düşük olduğu tahmin edilmektedir. Bu sadece KTB için değil Türk Kamu Yönetimi için bir eksikliklerdir.



**Şekil 3: Çalışanların Cinsiyet Durumuna Göre Dağılımı**

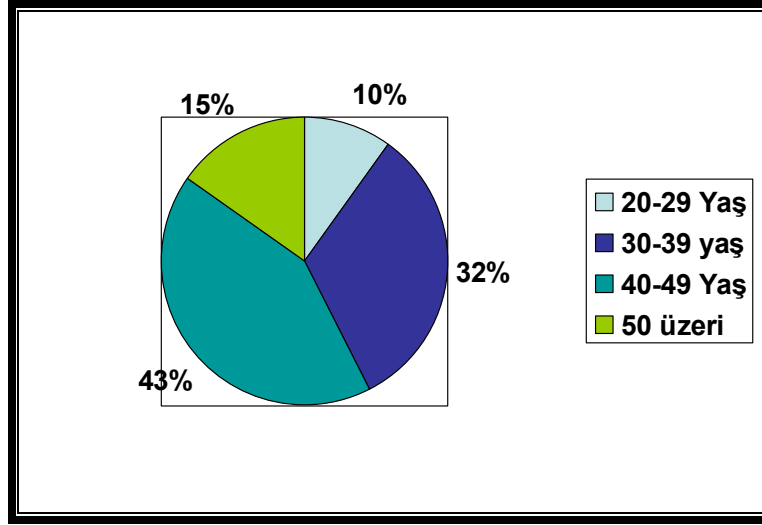
KTB personelinin eğitim durumuna bakıldığında, 73 doktora, 605 yüksek lisans, 4740 lisans, 2181 yükseköğretim, 4258 lise, 1204 ortaokul, 719 ilköğretim mezunu bulunmaktadır.



**Şekil 4. Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

Çalışmanın en dikkat çekici verilerinden biri de KTB personelinin yabancı dil düzeyi araştırması sonuçlarıdır. Bu sonuçlara göre KTB personelinin sadece % 3.2'si (442 kişi) KPDS (Kamu Personeli Dil Sınavı) sonucuna göre (C) ve üstü seviyede dil bilmektedir. Yalnız burada ILTS veya TOEFL gibi uluslararası geçerliliği bulunan belgeler değerlendirmeye alınmamıştır. Buna rağmen Bakanlık görev alanı ve yurtdışı teşkilatının varlığı göz önüne alındığında dil bilen personel sayısının oldukça düşük olduğu görülmektedir.

Bir kurumda personelin yaş durumu kurumun yeniliklere uyum çalışmaları sırasında çok önemli hale gelmektedir. Burada hem belirli yaş üstü kişilerin bilgi, görgü ve deneyimlerine hem de genç çalışanların bürokratik yorgunluktan uzak, dinamik ve yenilikleri sürükleyici enerjisine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu açıdan KTB avantajlı görünmektedir. Çünkü Bakanlıkta çalışan mevcut personelin yaş dağılımına ilişkin grafik incelendiğinde 40 yaş üzeri grupta bulunan ve deneyimlerinden faydalanılabilecek Bakanlık çalışanlarının genel sayıya oranı % 42, 20-40 yaş grubunda yer alan çalışanların oranının da % 42 olduğu görülmektedir.



**Şekil 5. Çalışanların Yaş Durumuna Göre Dağılımı**

Araştırma sonuçlarının değerlendirmesinde “nitelikli personel göçü” gibi çok önemli bir konuya da değinilmiştir. Buna göre, Bakanlık personeli ile diğer kamu kurum ve kuruluşlarının personeli arasında özlük hakları açısından var olan eşitsizlik, çalışanlarda kurumsal aidiyet duygusunun oluşmasına engel olmakta bu da yetişmiş nitelikli personelin başka kurumlara nakil gitmesine neden olmaktadır.

#### 1.8.ARAŞTIRMA VE EĞİTİM GENEL MÜDÜRLÜĞÜNÜN GÖREVLERİ

**a)** Güzel sanatlar alanında bilimsel araştırma, inceleme, yayınlar yapmak, arşiv kurmak, geliştirmek ve faydalanılmasını sağlamak,

**b)** Halk kültürlerinin, halk edebiyatı ve tiyatrosu, gelenek, görenek ve inançları, halk müziği ve oyunları, sanatları, mutfağı, giyim, kuşam, süsleme ve benzeri bütün dallarında araştırma, derleme, inceleme ve diğer bilimsel çalışmaları yapmak, yaptırmak, yayımlamak, tanıtmak,

**c)** (Değişik: 14/7/2004-5225/13 md.) Somut olmayan kültürel mirasın araştırılması, derlenmesi, arşivlenmesi, tanıtımı, tescili; bu kapsamda tespit ve tescil kurullarının oluşturulması, ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar arasında bu konuda işbirliği geliştirilmesi,

**d)** Türkiye'de ve Türkiye dışında yaşayan Türklerin kültür varlıklarını, kültür anlayışları ve kültürel mübadele programları çerçevesinde araştırmak, incelemek,

derlemek ve diğerk bilimsel çalışmaları yapmak, yaptırmak, bunları yayımlatmak, tanıtmak, açık hava müzelerine ve halk kültürleri arşivine kazandırmak,

**e)** Yabancı ülkelerde halen konuşılmakta olan Türkçe'nin lehçe ve şiveleri ile bunlara yardımcı dilleri öğretmek ve bu konuda araştırmalar yapmak üzere mevzuat çerçevesinde enstitü kurulmasını sağlamak,

**f)** (Değişik:03/02/2006-26069) Kültür ve turizm sektörlerinin eğitilmiş eleman ihtiyacının tespitini ve bu ihtiyacın karşılanması için gerekli tedbirlerin alınmasını, eğitim programlarının hazırlanmasını ve uygulanmasını sağlamak, bu amaçla kurslar açmak, ilgili meslek ve kamu kuruluşlarıyla gerekli işbirliğini yapmak,

**g)** Kültür ve turizm eğitimi programlarının geliştirilmesi ve eğitim düzeyinin yükseltilmesi amacıyla dış kaynaklardan teknik yardım sağlamak,

**h)** Toplumda kültür ve turizm bilincinin geliştirilmesi için gerekli çalışmaları yapmak, bu amaçla ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği sağlamak,

**i)** Kültür ve turizmle ilgili kamu kuruluşları personelinin kültür ve turizm konularında eğitilmesini plânlamak ve gerçekleştirmek,

**j)** Bakanlık personelinin ve meslek elemanlarının yurt içinde ve yurt dışında yetiştirilmesini plânlamak ve gerçekleştirmek,

**k)** Bakanlık personeli ile ilgili hizmet öncesi ve hizmetiçi eğitim programlarını düzenlemek ve uygulamak,

**l)** Bakanlık makamınca verilecek benzeri görevleri yapmak.

**m)** (Ek: 14/7/2004-5225/13 md.) Rehberlik kursları açmak, rehber adaylarının seçme sınavlarını yapmak, rehberlerin çalışma usul ve esaslarını düzenlemek, rehberlerin bilgilerinin güncellenmesine yönelik eğitim programları ve diğer çalışmaları gerçekleştirmek, rehberlikte uzmanlaşmayı sağlamak, denetimler yapmak, belgesiz rehberliği önlemek, rehberlik hizmetlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesine yönelik gerekli tedbirleri almak veya bu görevlerin meslek kuruluşları, niversiteler, ilgili kurum ve kuruluşlar ile işbirliğiyle veya Bakanlığın denetim ve gözetimi altında bunlarca yapılması suretiyle yürütülmesini sağlamak.

## 2. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI TURİZM SEKTÖRÜNE YÖNELİK VERDİĞİ EĞİTİM PROGRAMLARI

Turizm sektöründeki yatırım artışlarına paralel olarak nitelikli personel açığı da giderek büyümektedir. Turizm politikaları ile belirlenen hedefe ulaşmak, sadece alt ve üst yapı yatırımlarının gerçekleştirilmesi ile mümkün olmakta, turizm sektöründe sunulan “hizmet kalitesi” de en az yatırımlar kadar önemli bir rol oynamaktadır.

Hizmetin kalitesini arttırmak ise mevcut personelin eğitilmesi ve eğitilmiş personelin istihdamı ile mümkün olabilmektedir.

Bu amaçla Kültür ve Turizm Bakanlığı, turizm işletmelerinde çalışan personelin eğitimini sağlamak üzere, ücretsiz olarak çeşitli eğitim programları düzenlemektedir.

### 2.1. İŞBAŞI EĞİTİMLERİ

Kültür ve Turizm Bakanlığı kuruluş yasasında (16.4.2003 tarih ve 4848 sayılı kanun) belirtilen görevlerinden biri olarak, turizm sektöründe çalışan işletmeler ve işgörenlere sağladığı ücretsiz hizmetlerle sektöre katkılar sağlamaktadır. İlgili yasada, konuyla ilgili olarak Bakanlık bünyesinde faaliyet gösteren Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü'nün görevleri başlığında “toplumda kültür ve turizm bilincinin geliştirilmesi için gerekli çalışmaları yapmak, bu amaçla ilgili kurum ve kuruluşlarla işbirliği sağlamak” ve “kültür ve turizmle ilgili kamu kuruluşları personelinin kültür ve turizm konularında eğitilmesini plânlamak ve gerçekleştirmek” hükümleri yer almaktadır. Bu hükümler çerçevesinde Bakanlığın Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren Turizm Eğitimi Dairesi Başkanlığı, Mesleki Turizm Eğitimi Şubesi tarafından, turizm işletmelerinde çalışanlarına yönelik ücretsiz olarak işbaşı eğitim kursları düzenlemektedir. Sektör çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen söz konusu bu işbaşı eğitim programlarının başlangıcı Mayıs-1967 de Bolu-Akçakoca, Muğla-Bodrum ve Marmaris, Antalya-Alanya, Çanakkale, Balıkesir-Ayvalık, Aydın-Kuşadası, İzmir-Çeşme, Ankara-Kızılcahamam, Zonguldak-Amasra, İstanbul-Marmara adasında düzenlenen Ev Pansiyonculuğu eğitimi ile başlamıştır. Söz konusu eğitimlerin geçmişi 45 yıl öncesine kadar dayanmakta olup, 45 yıl öncesinden düzenlenen eğitimlerin yer seçiminde özellikle turizm açısından önem taşıyan bölgelerde yoğunlaşmıştır ki hali hazırda söz konusu bölgeler günümüzde de Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca da

belirlenen “turizm merkezleri” arasındadır. Öte yandan günümüz turizm merkezlerinin 45 yıl öncesi ihtiyaçları ev pansiyonculuğu eğitiminde yoğunlaşırken, günümüzde ağırlıklı bu bölgelere kurulan 4 ve 5 yıldızlı otellere yönelik verilen mesleki (önbüro, kat hizmetleri, yiyecek ve içecek servisi ve yiyecek üretimi) eğitimler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Ev pansiyonculuğu eğitimi ise ağırlıklı olarak yeni gelişen ve gelişmekte olan turizm bölgeleri (Artvin, Kars, Erzurum, Gökçeada, vb.) ve alternatif turizm (yayla ve doğa turizmi, kuş gözlemciliği, vb) çeşitliliğinin olduğu bölgelerde verilmektedir. Bu doğrultuda 09.05.2011 itibariyle Türkiye genelinde 2320 eğitim düzenlenmiş ve bu eğitimlere toplam 67.045 katılımcıya belge verilmiştir. Mevcut durum Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yöre halkına, turizm işletmelerine ve bu işletmelerde çalışan işgörenlere sağladığı katkıyı ortaya koyan çalışmalardan olup, belirtilen işbaşı eğitim kursları sonunda katılımcılara bakanlık tarafından sertifika verilmektedir.

Söz konusu eğitimler, işletmelerin Bakanlığın web sitesinde de bulunan talep ve “Başvuru Kılavuzu”nu doldurmaları halinde, Bakanlık ilgili birimi (Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Turizm Eğitimi Dairesi Başkanlığı, Mesleki Turizm Eğitimi Şubesi tarafından değerlendirilmekte ve planlanmakta, daha sonra belirlenen tarihlerde direkt işletmeye gidilerek işbaşı eğitim programı uygulanmaktadır. Söz konusu eğitim programının içeriği genel olarak belirlen alanlara göre Çizelge 1’de sunulmuştur.

**Şekil 6 : Kültür ve Turizm Bakanlığı Tarafından Turizm İşletmelerine Yönelik Verilen İşbaşı Eğitim Kursları ve İçerikleri**

İşbaşı Eğitim Programları		
ALANLAR	KONU BAŞLIKLARI	AÇIKLAMALAR
Ön Büro	<p>Konaklama işletmelerinde ön büronun yeri, amacı ve önemi,  Ön büronun bölümleri, ve diğer bölümlerle irtibat ve işbirliği,  Ön büro personelinin kişisel hijyen görünümü,  Ön büro personelinin sahip olması gereken kişisel özellikler,  Misafir tipleri ve misafirlerle ilişkilerde dikkat edilmesi gereken hususlar,  Misafir şikâyetleriyle ilgilenme,  Oda tipleri,  Geliş şekillerine göre rezervasyon çeşitleri,  Resepsiyon memurunun görev, yetki ve sorumlulukları,  Resepsiyonda da oda satış teknikleri,  Resepsiyonda grup ve münferit c/in-c/out işlemleri,  Resepsiyonda sabah, akşam ve gece vardiyasında yapılan işlemler,  Resepsiyonda ön kasa işlemlerinde dikkat edilmesi gereken noktalar,  Telefon ile iletişimde dikkat edilmesi gereken noktalar,  Resepsiyonda mesaj alma ve iletme dikkat edilmesi gereken noktalar,  Concierge personelinin görev, yetki ve sorumlulukları konu başlıklarından oluşmaktadır.</p>	<p><b>Amaç:</b> Turizm işletmelerinde ön büro, kat hizmetleri, yiyecek ve içecek servisi ve yiyecek üretimi departmanında çalışmakta olan personelin alan bilgi, beceri tutum ve davranışlarını geliştirmektir.</p> <p><b>Kursun Yeri:</b> Kurslar eğitim talebinde bulunan tesislerin bünyesinde düzenlenir. Yurtdışına yönelik verilen eğitim programlarında ise eğitim talebinde bulunan ülkede turistik işletmelerde eğitim gerçekleştirilmektedir.</p> <p><b>Katılımcı Sayısı:</b> Katılımcı sayısının en az 5, en fazla 20 olması tercih edilmektedir.</p> <p><b>Kurs Süresi:</b> Kurslar 6 ile 9 gün eğitim, 1 gün sınav olarak uygulanmaktadır. Eğitim teorik ve uygulamalı olarak günde 3 saat yapılmaktadır. Eğitim saatleri, işletmenin ve çalışanların çalışma koşulları dikkate alınarak belirlenmektedir.</p> <p><b>Katılımcı Nitelikleri:</b> Turizm işletmesi personeli, düzenlenecek kurslara, çalışmakta oldukları departman ile ilgili branşta katılmaktadır.</p> <p><b>Devam Koşulu:</b> Kursa devam zorunludur.</p> <p><b>Belge:</b> Kurs sonunda yapılacak teorik ve uygulamalı sınavda başarılı olan kursiyerlere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Başarı Belgesi” verilmektedir.</p>
Kat Hizmetleri,	<p>Konaklama İşletmelerinde kat hizmetleri bölümünün yeri,  Kat hizmetleri personelinin görev sorumlulukları,  Kat hizmetleri bölümünün diğer bölümlerle ilişkisi,  Mesleki ahlak kuralları, kişisel görünüm ve hijyen,  Kat hizmetleri bölümünde kullanılan araçlar,  Kat hizmetleri bölümünde kullanılan temizlik maddeleri,  Kat hizmetleri bölümünde kullanılan elektrikli temizlik araçları,  Kat ofisi düzeni, kat arabasının tanıtımı ve hazırlanması,  Konuk odası tipleri ve oda görevlisi raporunun hazırlanması,  Konuk odalarının temizlenmesi, Yatak yapımı,  Banyo temizliği,  Genel temizlik,  İş güvenliği ve güvenli çalışma yöntemleri konu başlıklarından oluşmaktadır.</p>	



<p><b>Yiyecek ve İçecek Servisi</b></p>	<p>Yiyecek ve içecek bölümünün işletmedeki yeri ve önemi, Yiyecek ve içecek bölümünün diğer bölümlerle irtibat ve işbirliği, Servis personelinin nitelikleri, görev ve sorumlulukları, İş güvenliği ve güvenli çalışma yöntemleri, Kişisel hijyen, servis alanlarında hijyen, gıda ve malzeme hijyeni, Taşıma ve temel servis teknikleri, Serviste kullanılan malzemelerin temizliği, tanzimi ve tasnifi, Servise hazırlık, Kuver çeşitleri, Servis usulleri, Banquet, protokol masaları servisleri, Menüler, çeşitleri ve menü tanzimi, Konuğa servis, Yiyeceklerde servis edilen soslar ve çeşitleri, Özellik isteyen yiyeceklerin servisleri, Kahvaltı çeşitleri ve oda servisi, İçecekler ve içecek servisi, Bar bilgisi konu başlıklarından oluşmaktadır.</p>	<p style="text-align: center;"><b>AÇIKLAMALAR</b></p> <p><b>Amaç:</b> Turizm işletmelerinde ön büro, kat hizmetleri, yiyecek ve içecek servisi ve yiyecek üretimi departmanında çalışmakta olan personelin alan bilgi, beceri tutum ve davranışlarını geliştirmektir.</p> <p><b>Kursun Yeri:</b> Kurslar eğitim talebinde bulunan tesislerin bünyesinde düzenlenir. Yurtdışına yönelik verilen eğitim programlarında ise eğitim talebinde bulunan ülkede turistik işletmelerde eğitim gerçekleştirilmektedir.</p> <p><b>Katılımcı Sayısı:</b> Katılımcı sayısının en az 5, en fazla 20 olması tercih edilmektedir.</p> <p><b>Kurs Süresi:</b> Kurslar 6 ile 9 gün eğitim, 1 gün sınav olarak uygulanmaktadır. Eğitim teorik ve uygulamalı olarak günde 3 saat yapılmaktadır. Eğitim saatleri, işletmenin ve çalışanların çalışma koşulları dikkate alınarak belirlenmektedir.</p> <p><b>Katılımcı Nitelikleri:</b> Turizm işletmesi personeli, düzenlenecek kurslara, çalışmakta oldukları departman ile ilgili branşta katılmaktadır.</p> <p><b>Devam Koşulu:</b> Kursa devam zorunludur.</p> <p><b>Belge:</b> Kurs sonunda yapılacak teorik ve uygulamalı sınavda başarılı olan kursiyerlere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Başarı Belgesi” verilmektedir.</p>
<p><b>Yiyecek Üretimi</b></p>	<p>Yiyecek ve içecek bölümünün organizasyonu ve önemi, Yiyecek üretimi bölümünün diğer bölümlerle ilişkisi, Mutfak personelinin nitelikleri, görev ve sorumlulukları, İş güvenliği ve güvenli çalışma yöntemleri, Kişisel hijyen-işyeri hijyeni ve önemi, Yiyecek hijyeni ve önemi, depolama teknikleri, depo çeşitleri, Temel gıda maddelerinin kullanımı ve besin değerleri, Menü çeşitleri ve menü oluşturma, Temel pişirme metotları ve uygulandıkları yerler, Terbiyeler, koku ve lezzetlendiriciler ile baharat çeşitleri, Etsuyu, çorba, sos çeşitleri ve hazırlanışları, Meze çeşitleri ve hazırlanışları, Salata, zeytin yağlı yemek çeşitleri ve hazırlanışları, Et yemeği çeşitleri ve hazırlanışları, Av, kümes hayvanları, balık ve deniz ürünü yemekleri ve hazırlanışları, Tatlı, pasta, kek, ekmek, börek çeşitleri ve hazırlanışları konu başlıklarından oluşmaktadır.</p>	

### İşbaşı Eğitim Programları

ALANLAR	KONU BAŞLIKLARI	AÇIKLAMALAR
<p><b>Yöneticileri</b> <b>Eğitici</b> <b>Olarak</b> <b>Yetiştirme</b></p>	<p>Eğitimin amaçları ve yaraları, Eğitim işleminin basamakları, Eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi, Problemler, problem tespiti ve çözüm yolları, Standartlar nasıl belirlenir, Eğitimin planlanması, İş tanımı hazırlama, Görev analizi hazırlama, Dersin planlanması, Öğrenme şekilleri, İletişim, Soru sorma teknikleri, Eleştiri yöntemleri, Eğitim metotları, Bilgi öğretimi ve beceri eğitimi, Görsel-işitsel araç-gereçlerin tanıtımı ve kullanımı, Ölçme değerlendirme, İyi yönetici, iyi liderin özellikleri, Uyum eğitimi, Uygulama çalışmaları ve değerlendirme konu başlıklarından oluşmaktadır.</p>	<p><b>Amaç:</b> Turizm işletmelerinde bölüm müdürü, müdür yardımcısı ve bölüm şefi düzeyinde görev yapan personele, sahip oldukları alan bilgileri ile deneyimlerini, astlarına etkin bir şekilde iletme yollarını göstererek hizmet standardının yükseltilmesine yardımcı olmaktır.</p> <p><b>Kursun Yeri:</b> Kurslar eğitim talebinde bulunan tesislerin bünyesinde düzenlenir. Yurtdışına yönelik verilen eğitim programlarında ise eğitim talebinde bulunan ülkede turistik işletmelerde eğitim gerçekleştirilmektedir.</p> <p><b>Katılımcı Sayısı:</b> Katılımcı sayısının en az 5, en fazla 20 arası olması tercih edilmektedir.</p> <p><b>Kurs Süresi:</b> Kurslar 6 gün sürelidir. Eğitim teorik ve uygulamalı olarak günde 4 saat yapılmaktadır. Eğitim saatleri, işletmenin ve çalışanların çalışma koşulları dikkate alınarak belirlenir.</p> <p><b>Katılımcı Nitelikleri:</b> Kurslara, turizm işletmelerinde bölüm müdürü, müdür yardımcısı, bölüm şefi ve diğer yönetici düzeylerde çalışanlar katılabilir.</p> <p><b>Devam Koşulu:</b> Kursa devam zorunludur.</p> <p><b>Belge:</b> Kurs sonunda yapılacak teorik ve uygulamalı sınavda başarılı olan kursiyerlere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Başarı Belgesi” verilmektedir.</p>
<p><b>Ev Pansiyonculuğu</b></p>	<p>Ev Pansiyonunda çalışan personelin nitelikleri, görev ve sorumlulukları, Kişisel görünüm ve hijyeni, Ev Pansiyonunda hijyen, Kat hizmetleri hijyeni, Servis ve mutfak hijyeni, Ev Pansiyonu temizliğinde kullanılan temizlik araçlarının, elektrikli araçların ve temizlik maddelerinin tanıtımı, kullanımı, kaldırılması ve muhafazası, Çamaşırların yıkanması, ütülenmesi, kaldırılması ve muhafazası, Oda temizliği, Banyo ve tuvaletlerin temizliği, Genel alanların temizliği, Kahvaltı, tabldot, büfe hazırlanışı, Konuğa servis, İletişim, Misafirlerin karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması konu başlıklarından oluşmaktadır.</p>	<p><b>Amaç:</b> Turizm cazibe merkezi olabilecek, konaklama işletmelerinin gelişmediği bölgelerde ev pansiyonu yapan işletmecilerin ve bu işletmelerde çalışmakta olan personelin alan bilgi ve becerilerini geliştirmektir.</p> <p><b>Kursun Yeri:</b> Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı İl Müdürlükleri aracılığı ile talep edilen kurslarda, örnek bir ev pansiyonu kurs mekanı olarak kullanılmaktadır.</p> <p><b>Katılımcı Sayısı:</b> Katılımcı sayısının en az 15, en fazla 30 olması tercih edilmektedir.</p> <p><b>Kurs Süresi:</b> Kurslar 6 gün sürelidir. Eğitim teorik ve uygulamalı olarak günde 4 saat yapılmaktadır. Eğitim saatleri, işletmelerin ve çalışanların çalışma koşulları dikkate alınarak belirlenir.</p> <p><b>Katılımcı Nitelikleri:</b> Kurslara ev pansiyonculuğu yapanlar ile halen bir pansiyonda çalışmakta olan personel katılabilir.</p> <p><b>Devam Koşulu:</b> Kursa devam zorunludur.</p> <p><b>Belge:</b> Kurs sonunda yapılacak teorik ve uygulamalı sınavda başarılı olan kursiyerlere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Başarı Belgesi” verilmektedir.</p>
<p><b>Not:</b> Dersler uygulamalı ve teorik olarak işlenmektedir.</p>		
<p><b>Kaynak:</b> Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Kültür-Turizm Eğitimi ve Uygulamaları Dairesi Başkanlığı, Yaygın Mesleki Turizm Eğitimi Şubesi. (2012)</p>		

## 2.2. İŞBAŞI EĞİTİM PROGRAMLARI

**Amaç:** Turizm işletmelerinde ön büro, kat hizmetleri, yiyecek ve içecek servisi ve yiyecek üretimi departmanında çalışmakta olan personelin alan bilgi, beceri tutum ve davranışlarını geliştirmektir.

**Kursun Yeri:** Kurslar eğitim talebinde bulunan tesislerin bünyesinde düzenlenir. Yurtdışına yönelik verilen eğitim programlarında ise eğitim talebinde bulunan ülkede turistik işletmelerde eğitim gerçekleştirilmektedir.

**Katılımcı Sayısı:** Katılımcı sayısının en az 5, en fazla 20 olması tercih edilmektedir.

**Kurs Süresi:** Kurslar 6 ile 9 gün eğitim, 1 gün sınav olarak uygulanmaktadır. Eğitim teorik ve uygulamalı olarak günde 3 saat yapılmaktadır. Eğitim saatleri, işletmenin ve çalışanların çalışma koşulları dikkate alınarak belirlenmektedir.

**Katılımcı Nitelikleri:** Turizm işletmesi personeli, düzenlenecek kurslara, çalışmakta oldukları departman ile ilgili branşta katılmaktadır.

**Devam Koşulu:** Kursa devam zorunludur.

**Belge:** Kurs sonunda yapılacak teorik ve uygulamalı sınavda başarılı olan kursiyerlere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Başarı Belgesi” verilmektedir.

### 2.2.1. Ön Büro Eğitim Programı

Ön büro işbaşı eğitim programı aşağıdaki konu başlıklarını içermektedir.

- \*Konaklama işletmelerinde ön büronun yeri, amacı ve önemi,
- \*Ön büronun bölümleri
- \*Ön büronun diğer bölümlerle irtibat ve işbirliği,
- \*Ön büro personelinin kişisel hijyen görünüm,
- \*Ön büro personelinin sahip olması gereken kişisel özellikler,
- \*Misafir tipleri,
- \*Misafirlerle ilişkilerde dikkat edilmesi gereken hususlar,
- \*Misafir şikâyetleriyle ilgilenme,

- \*Oda tipleri,
- \*Geliş şekillerine göre rezervasyon çeşitleri,
- \*Resepsiyon memurunun görev, yetki ve sorumlulukları,
- \*Resepsiyonda da oda satış teknikleri,
- \*Resepsiyonda grup ve münferit c/in-c/out işlemleri,
- \*Resepsiyonda sabah, akşam ve gece vardiyasında yapılan işlemler
- \*Resepsiyonda ön kasa işlemlerinde dikkat edilmesi gereken noktalar,
- \*Telefon ile iletişimde dikkat edilmesi gereken noktalar,
- \*Resepsiyonda mesaj alma ve iletme dikkat edilmesi gereken noktalar,
- \*Concierge personelinin görev, yetki ve sorumlulukları konu başlıklarından oluşmaktadır.

**Not: Dersler uygulamalı ve teorik olarak işlenmektedir.**

### **2.2.2. Kat Hizmetleri Eğitim Programı**

Kat hizmetleri işbaşı eğitim programı aşağıdaki konu başlıklarını içermektedir.

- \*Konaklama İşletmelerinde kat hizmetleri bölümünün yeri,
- \*Kat hizmetleri personelinin görev sorumlulukları,
- \*Kat hizmetleri bölümünün diğer bölümlerle ilişkisi,
- \*Mesleki ahlak kuralları,
- \*Kişisel görünüm ve hijyen,
- \*Kat hizmetleri bölümünde kullanılan araçlar,
- \*Kat hizmetleri bölümünde kullanılan temizlik maddeleri,
- \*Kat hizmetleri bölümünde kullanılan elektrikli temizlik araçları,
- \*Kat ofisi düzeni,
- \*Kat arabasının tanıtımı ve hazırlanması,
- \*Konuk odası tipleri,

- \*Oda görevlisi raporunun hazırlanması,
- \*Konuk odalarının temizlenmesi,
- \*Yatak yapımı,
- \*Banyo temizliği,
- \*Genel temizlik,
- \*İş güvenliği ve güvenli çalışma yöntemleri konu başlıklarından oluşmaktadır.

**Not: Dersler uygulamalı ve teorik olarak işlenmektedir.**

### **2.2.3. Yiyecek ve İçecek Servisi Eğitim Programı**

Yiyecek ve içecek servisi işbaşı eğitim programı aşağıdaki konu başlıklarını içermektedir.

- \*Yiyecek ve içecek bölümünün işletmedeki yeri ve önemi,
- \*Yiyecek ve içecek bölümünün diğer bölümlerle irtibat ve işbirliği,
- \*Servis personelinin nitelikleri, görev ve sorumlulukları,
- \*İş güvenliği ve güvenli çalışma yöntemleri,
- \*Kişisel hijyen, servis alanlarında hijyen, gıda ve malzeme hijyeni,
- \*Taşıma ve temel servis teknikleri,
- \*Serviste kullanılan malzemelerin temizliği, tanzimi ve tasnifi,
- \*Servise hazırlık,
- \*Kuver çeşitleri,
- \*Servis usulleri,
- \*Banquet, protokol masaları servisleri,
- \*Menüler, çeşitleri ve menü tanzimi,
- \*Konuğa servis,
- \*Yiyeceklerde servis edilen soslar ve çeşitleri,

- \*Özellik isteyen yiyeceklerin servisleri,
- \*Kahvaltı çeşitleri ve oda servisi,
- \*İçecekler ve içecek servisi,
- \*Bar bilgisi konu başlıklarından oluşmaktadır.

**Not: Dersler uygulamalı ve teorik olarak işlenmektedir.**

#### **2.2.4. Yiyecek Üretimi Eğitim Programı**

Yiyecek üretimi işbaşı eğitim programının konu başlıklarını aşağıda yer almaktadır.

- \*Yiyecek ve içecek bölümünün organizasyonu ve önemi,
- \*Yiyecek üretimi bölümünün diğer bölümlerle ilişkisi,
- \*Mutfak personelinin nitelikleri, görev ve sorumlulukları,
- \*İş güvenliği ve güvenli çalışma yöntemleri,
- \*Kişisel hijyen-işyeri hijyeni ve önemi,
- \*Yiyecek hijyeni ve önemi, depolama teknikleri, depo çeşitleri,
- \*Temel gıda maddelerinin kullanımı ve besin değerleri,
- \*Menü çeşitleri ve menü oluşturma,
- \*Temel pişirme metodları ve uygulandıkları yerler,
- \*Terbiyeler, koku ve lezzetlendiriciler ile baharat çeşitleri,
- \*Etsuyu, çorba, sos çeşitleri ve hazırlanışları,
- \*Meze çeşitleri ve hazırlanışları,
- \*Salata, zeytin yağlı yemek çeşitleri ve hazırlanışları,
- \*Et yemeği çeşitleri ve hazırlanışları,
- \*Av, kümes hayvanları, balık ve deniz ürünü yemekleri ve hazırlanışları,
- \*Tatlı, pasta, kek, ekmek, börek çeşitleri ve hazırlanışları konu başlıklarından oluşmaktadır.

**Not: Dersler uygulamalı ve teorik olarak işlenmektedir.**

### **2.2.5. Yöneticileri Eğitici Olarak Yetiştirme Eğitimi Programı**

**Amaç:** Turizm işletmelerinde bölüm müdürü, müdür yardımcısı ve bölüm şefi düzeyinde görev yapan personele, sahip oldukları alan bilgileri ile deneyimlerini, astlarına etkin bir şekilde iletme yollarını göstererek hizmet standardının yükseltilmesine yardımcı olmaktır.

**Kursun Yeri:** Kurslar eğitim talebinde bulunan tesislerin bünyesinde düzenlenir. Yurtdışına yönelik verilen eğitim programlarında ise eğitim talebinde bulunan ülkede turistik işletmelerde eğitim gerçekleştirilmektedir.

**Katılımcı Sayısı:** Katılımcı sayısının en az 5, en fazla 20 arası olması tercih edilmektedir.

**Kurs Süresi:** Kurslar 6 gün sürelidir. Eğitim teorik ve uygulamalı olarak günde 4 saat yapılmaktadır. Eğitim saatleri, işletmenin ve çalışanların çalışma koşulları dikkate alınarak belirlenir.

**Katılımcı Nitelikleri:** Kurslara, turizm işletmelerinde bölüm müdürü, müdür yardımcısı, bölüm şefi ve diğer yönetici düzeylerde çalışanlar katılabilir.

**Devam Koşulu:** Kursa devam zorunludur.

**Belge:** Kurs sonunda yapılacak teorik ve uygulamalı sınavda başarılı olan kursiyerlere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Başarı Belgesi” verilmektedir.

### **Yöneticileri Eğitici Olarak Yetiştirme Kursu Eğitimi Programı**

Yöneticileri eğitici olarak yetiştirme işbaşı eğitim programı aşağıdaki konu başlıklarını içermektedir.

- \*Eğitimin amaçları ve yararları,
- \*Eğitim işleminin basamakları,
- \*Eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi,
- \*Problemler, problem tespiti ve çözüm yolları,
- \*Standarlar nasıl belirlenir,

- \*Eğitimin planlanması,
- \*İş tanımı hazırlama,
- \*Görev analizi hazırlama,
- \*Dersin planlanması,
- \*Öğrenme şekilleri,
- \*İletişim,
- \*Soru sorma teknikleri,
- \*Eleştiri yöntemleri,
- \*Bilgi öğretimi ve beceri eğitimi,
- \*Eğitim metodları,
- \*Görsel-işitsel araç-gereçlerin tanıtımı ve kullanımı,
- \*Ölçme değerlendirme,
- \*İyi yönetici, iyi liderin özellikleri,
- \*Uyum eğitimi,
- \*Uygulama çalışmaları ve değerlendirme konu başlıklarından oluşmaktadır.

**Not: Dersler uygulamalı ve teorik olarak işlenmektedir.**

#### **2.2.6. Ev Pansiyonculuğu Eğitim Programı**

**Amaç:** Turizm cazibe merkezi olabilecek, konaklama işletmelerinin gelişmediği bölgelerde ev pansiyonu yapan işletmecilerin ve bu işletmelerde çalışmakta olan personelin alan bilgi ve becerilerini geliştirmektir.

**Kursun Yeri:** Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı İl Müdürlükleri aracılığı ile talep edilen kurslarda, örnek bir ev pansiyonu kurs mekanı olarak kullanılmaktadır.

**Katılımcı Sayısı:** Katılımcı sayısının en az 15, en fazla 30 olması tercih edilmektedir.



**Kurs Süresi:** Kurslar 6 gün sürelidir. Eğitim teorik ve uygulamalı olarak günde 4 saat yapılmaktadır. Eğitim saatleri, işletmelerin ve çalışanların çalışma koşulları dikkate alınarak belirlenir.

**Katılımcı Nitelikleri:** Kurslara ev pansiyonculuğu yapanlar ile halen bir pansiyonda çalışmakta olan personel katılabilir.

**Devam Koşulu:** Kursa devam zorunludur.

**Belge:** Kurs sonunda yapılacak teorik ve uygulamalı sınavda başarılı olan kursiyerlere Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Başarı Belgesi” verilmektedir.

### **Ev Pansiyonculuğu Eğitim Programı;**

Ev pansiyonculuğu eğitim programı aşağıdaki konu başlıklarını içermektedir.

\*Ev Pansiyonunda çalışan personelin nitelikleri,görev ve sorumlulukları

\*Kişisel görünüm ve hijyeni

\*Ev Pansiyonunda hijyen

\*Kat hizmetleri hijyeni

\*Servis hijyeni

\*Mutfak hijyeni

\*Ev Pansiyonu temizliğinde kullanılan temizlik araçlarının, elektrikli araçların ve temizlik maddelerinin tanıtımı, kullanımı, kaldırılması ve muhafazası

\*Çamaşırların yıkanması, ütülenmesi, kaldırılması ve muhafazası

\*Oda temizliği

\*Banyo ve tuvaletlerin temizliği

\*Genel alanların temizliği

\*Kahvaltı, tabldot, büfe hazırlanışı

\*Konuğa servis

\*İletişim

\*Misafirlerin karşılanması, ağırlanması ve uğurlanması konu başlıklarından oluşmaktadır.

**Not: Dersler uygulamalı ve teorik olarak işlenmektedir.**

## 2.3. EĞİTİM SEMİNERLERİ

### 2.3.1. Kişisel gelişim semineri

**Amaç:** Turizm işletmelerinde çalışan personelin hizmet standartlarının yükseltilebilmesi için, iletişim prensipleri ve teknikleri, beden dili, etkili zaman yönetimi, takım çalışması ve motivasyon konusunda bilgi vererek, çalışanların sosyal becerilerinin geliştirilmesine yardımcı olmaktır.

**Kursun Yeri:** Kurslar eğitim talebinde bulunan tesislerin bünyesinde düzenlenir. Yurtdışına yönelik verilen eğitim programlarında ise eğitim talebinde bulunan ülkede turistik işletmelerde eğitim gerçekleştirilmektedir.

**Katılımcı Sayısı:** Katılımcı grupla ilgili alt sınır 15 olup, üst sınır bulunmamaktadır.

**Seminer Süresi:** Talep edilen seminer sayısına göre 2 ile 5 gün arasında verilmektedir. Eğitim teorik 3 saat yapılmaktadır. Eğitim saatleri, işletmenin ve çalışanların çalışma koşulları dikkate alınarak belirlenir.

**Katılımcı Nitelikleri:** Seminerlere, turizm işletmelerinin her bölüm ve düzeyinde çalışan personel katılabilir.

**Devam Koşulu:** Kursa devam zorunludur.

**Belge:** Seminer sonunda, devam koşullarına uyan katılımcılara Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Katılım Belgesi” verilmektedir.

### 2.3.2. Ev Pansiyonculuğu bilinçlendirme semineri

**Amaç:** Turizm cazibe merkezi olabilecek bölgelerde, konaklama işletmelerinin gelişmediği pansiyon işletmeciliğinin yapılabilmesine uygun bölgelerde, yöre halkını ev pansiyonculuğu konusunda bilgilendirmek.

**Kursun Yeri:** Kültür ve Turizm bakanlığına bağlı İl Müdürlükleri aracılığı ile düzenlenir.

**Katılımcı Sayısı:** Katılımcı sayısının en az 5, en fazla 30 arası olması tercih edilmektedir.

**Seminer Süresi:** Seminer 1 gün süreli olup günde 4 saat yapılmaktadır. Eğitim saatleri, bölgenin koşulları dikkate alınarak belirlenir.

**Katılımcı Nitelikleri:** Seminerlere, “ev pansiyonculuğu” yapmayı planlayan düşünen yöre halkı katılabilir.

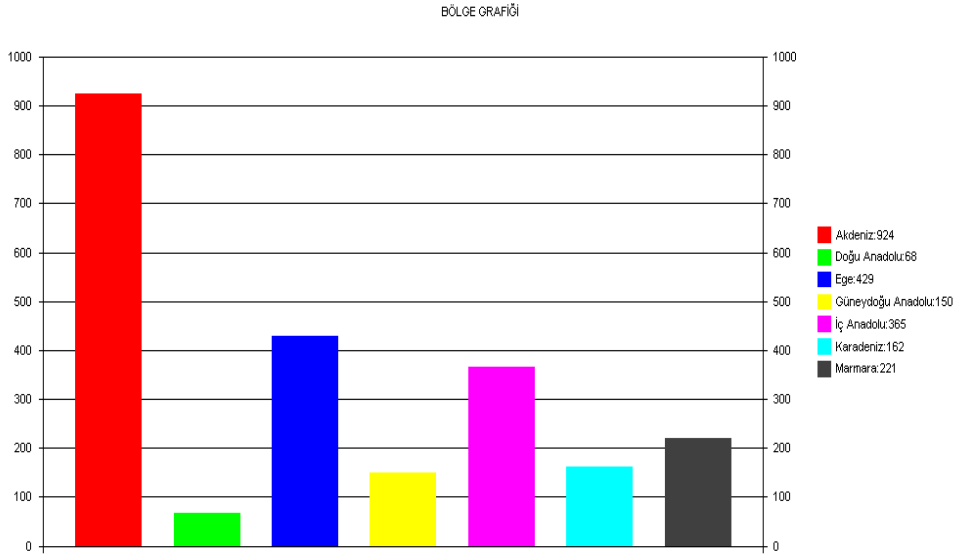
**Devam Koşulu:** Kursa devam zorunludur.

**Belge:** Seminer sonunda, devam koşullarına uyan katılımcılara Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Katılım Belgesi” verilmektedir.

### 3. EĞİTİMLERLE İLGİLİ İSTATİSTİKİ BİLGİLER

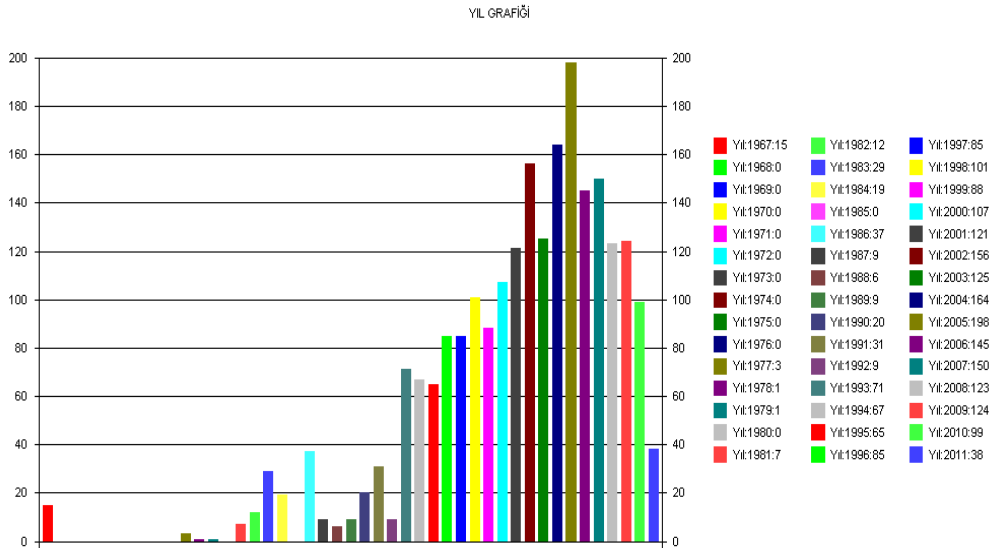
Kültür ve Turizm Bakanlığı, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü bünyesinde turizm işletmelerinde çalışanlarına yönelik ücretsiz olarak işbaşı eğitim kursları 1967 yılında başlamıştır. 1967 yılından 2012-Şubat’a kadar düzenlenen eğitimlerin istatistikî bilgileri aşağıda tablolarda sunulmuştur.

Şekil 7’de Kültür ve Turizm Bakanlığını verdiği işbaşı eğitimlerinin bölgelere göre dağılımı görülmektedir. Bu dağılım incelendiğinde 924 eğitim ile eğitim düzenlenen en yüksek bölge, Akdeniz Bölgesi birinci sırada yer almıştır. İkinci sırada Ege Bölgesi 429 eğitimle yer almaktadır. Üçüncü sırada İç Anadolu Bölgesi 365 eğitimle yer almaktadır. Dördüncü sırayı ise Marmara Bölgesi 221 Eğitimle, beşinci sırayı 162 eğitimle Karadeniz bölgesi, altını sırayı 150 eğitimle Güneydoğu Anadolu bölgesi, yedinci sırayı ise 68 eğitimle Doğu Anadolu Bölgesi almaktadır. İstatistikler incelendiğinde ülkemizdeki konaklama işletmeleri, konaklama işletmelerinin yatak kapasitesi ita biriyle en önde yer alan Akdeniz Bölgesi’nin bu eğitimlerde ilk sırayı alması beklenen bir sonuçtur. Yine turizmde önemli bir yere sahip olan Ege Bölgesi ikinci sırayı yer alması da normal bir sonuçtur. İstatistiklere bakıldığında tesis ve kapasite ve gelen turist sayılarına göre önemli bir yer alan Marmara bölgesinde Eğitim sayısının düşük olduğu gözlenmektedir.



**Şekil 7. İşbaşı Eğitimleri ve Seminerlerin 02-20-2012 İtibariyle Bölgelere göre dağılımı,**

Şekil 8.'de Kültür ve Turizm Bakanlığını verdiği işbaşı eğitimlerinin yıllara göre dağılımı gözükmemektedir. Tablo incelendiğinde 2005 yılı 198 eğitimle ilk sırada yer almıştır. 2004 yılı 164 eğitimle 2 sırada yer almıştır. 2002 yılı ise 156 eğitimle 3. sırada yer almıştır.



**Şekil.8. İşbaşı Eğitimleri ve Seminerlerin 2012-02-20 İtibariyle Yıllara Göre Dağılımı**

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞININ TURİZM SEKTÖRÜNE YÖNELİK VERDİĞİ ÖN BÜRO İŞBAŞI EĞİTİMLERİNİN İŞGÖRENLERİN MESLEKİ GELİŞİMLERİNE ETKİSİ: KONAKLAMA İŞLETMELERİ İŞGÖRENLERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Araştırmanın bu bölümünde uygulaması yapılan çalışmayla ilgili amaç, önem, evren ve örneklem, araştırmanın varsayımları ve hipotezleri, sınırlılıkları ve araştırma soruları açıklanmış daha sonra veri toplama tekniğinden bahsedilerek verilerin analizinde kullanılan yöntemler açıklanmıştır. Araştırmanın sonucunda elde edilen bulguların analiz edilmesiyle elde edilen sonuçlara yer verilmiş ve konuyla ilgili öneriler geliştirilmiştir

#### 1. ARAŞTIRMANIN AMACI, HİPOTEZİ VE ÖNEMİ

Otel işletmelerinin emek-yoğun bir özellik taşıması nedeniyle teknolojinin özellikle ön büro bölümünde sürekli gelişmesine bağlı olarak nitelikli işgücüne ihtiyacı hep yüksek olacaktır. Bu nedenle özellikle otel işletmelerinde çalışanların iş başı eğitimleriyle sektördeki gelişmeleri takip edip bilgi sahibi olmaları son derece önemlidir. Bu kapsamda, bu araştırmanın amacı; Kültür ve Turizm Bakanlığının turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitimlerinin işgörenlerin mesleki gelişimlerine etkisinin belirlenmesidir. Bu doğrultuda araştırmanın ana hipotezi aşağıdaki gibi geliştirilmiştir.

**Hipotez:** *Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitimleri işgörenlerin mesleki gelişimlerini olumlu yönde etkilemektedir.*

Yukarıda verilen araştırma hipotezi kapsamında çalışmada cevap aranacak sorular aşağıda sunulmuştur.

1. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitimlerine yönelik, ön büroda çalışan işgörenlerin eğitim öncesine ilişkin bilgi ve beceri düzeyleri nedir?

2. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği n büro işbaşı eğitimlerine yönelik, n büroda çalışan işgörenlerin eğitim sonrasına ilişkin bilgi ve beceri düzeyleri nedir?
3. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği n büro işbaşı eğitimlerine yönelik, n büroda çalışan işgörenlerin eğitim öncesi ve sonrasına ilişkin bilgi ve beceri düzeyleri arasında anlamlı farklılık var mıdır?
4. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği n büro işbaşı eğitimlerine yönelik, n büroda çalışan işgörenlerin eğitim öncesi ve sonrasına ilişkin bilgi ve beceri düzeyleri bazı bireysel ve işletmeye ait özelliklerine (cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir durumu, eğitim durumu, turizm eğitimi alıp/almadığı, pozisyon, iş değiştirme sıklığı, işletmedeki ve sektördeki çalışma yılları, işletmenin bulunduğu yer) göre anlamlı farklılık göstermekte midir?

Bu kapsamda ilgili eğitimlere ilişkin ön büro işbaşı eğitimine katılan işgörenlerin görüşleri alınarak, yürütülen söz konusu faaliyetlerin genel durumuna ve geliştirilmesine yönelik ilgili taraflara (bakanlık, eğitmenler, işletmeler, çalışanlar vb.) katkı sağlanması hedeflenmiştir. Özellikle çalışmada n büro işbaşı eğitimlerin içeriği ve konu başlıkları ve konularla ilgili sahip oldukları bilgi ve becerilerin eğitimden önceki ve sonraki katkı durumunun belirlenerek, sürecin iyileştirilmesi noktasında da önemli ölçüde katkı sağlayacak hususlardan olacaktır. Yine alışma, konuyla ilgili literatüre, daha geniş evrenler ve farklı işletme türleri üzerinde gerçekleştirilecek çalışmalara bir alt yapı oluşturması bakımından da önemli sayılabilir.

## **2. ARAşTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

Araştırma, zamanın sınırlı olması nedeniyle Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın Mart-Haziran 2012 tarihleri arasında çeşitli il/ilçe merkezlerindeki (İzmir/eşme, Balıkesir/Edremit, Sivas/Merkez, Antalya/Manavgat ve Lara Aydın/Kuşadası, Bursa/Merkez, Kocaeli/Gebze) turizm işletme belgeli tesislerde vermiş olduğu n büro işbaşı eğitimlerine katılan kursiyerlerle sınırlandırılmıştır. Bu çalışmada, zaman ve

maliyet unsurları göz önüne alınarak, anket yöntemi ile çalışanlardan bilgi toplanması yolu tercih edilmiştir. Yapılan çalışma ile ilgili araştırmaların azlığı, kaynakların kısıtlı sayıda olması ve ulusal literatürde konuyla ilgili fazla çalışma olmaması gibi sınırlılıklar karşılaşılan sorunlardır.

### **3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Uygulamalı bir araştırma olan bu çalışmada, verilerin toplanması ve verilerin analizine ilişkin bilgiler bu kısımda sunulmuştur.

#### **3.1. VERİLERİN TOPLANMASI**

Araştırmada bilgi toplama aracı olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Kullanılan anket; konuyla ilgili olarak benzer amaçlarla şimdiye kadar yapılan araştırmaların ve özellikle anket tekniği kullanılarak yürütülen uygulamalı çalışmaların (Pelit ve Türkmen, 2007; Tekin ve Yaman, 2008) incelenmesi ve araştırmacı tarafından turizm sektörü ve konaklama işletmelerindeki iş ilişkilerinden doğan mevcut eğitim özellikleri de göz önüne alınarak oluşturulmuş olup, konuyla ilgili uzman görüşlerine başvurulması sonucunda, ankete son şekli verilerek uygulanmaya hazır hale getirilmiştir.

Bilgi toplama aracı olarak hazırlanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü katılımcıların kişisel bilgilerini saptamak amacıyla hazırlanmış 10 kapalı uçlu soru, ikinci bölüm ise verilecek eğitim ile ilgili ön büro işbaşı eğitime katılanların eğitim öncesindeki bilgi düzeylerini belirlemek amacıyla 28 kapalı uçlu ifadeden oluşmaktadır. Söz konusu bu 28 ifade katılımcılara eğitim verildikten sonra da uygulanarak verilen eğitimlerin işgörenlerin mesleki gelişimine katkısı belirlenmeye çalışılmıştır. Kullanılan ankette eğitime katılan işgörenlerin görüşleri, 5'li Likert ölçeği (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) doğrultusunda derecelendirilmiştir.

#### **3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM**

Araştırmanın evrenini Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın Mart-Haziran 2012 tarihleri arasında çeşitli il/ilçe merkezlerindeki (İzmir/Çeşme, Balıkesir/Edremit, Sivas/Merkez, Antalya/Manavgat ve Lara, Aydın/Kuşadası, Bursa/Merkez,

Kocaeli/Gebze) turizm işletme belgeli tesislerde vermiş olduğu ön büro işbaşı eğitimlerine katılan kursiyerler (işgörenler) oluşturmaktadır. Bu kapsamda ilgili tarihlerde ve yörelerde eğitimlere katılan tüm işgörenler (toplam 83) araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmacının olanakları istikametinde araştırmada örneklem alınmamış evrenin tamamına ulaşılması planlanmıştır. Bu kapsamda hazırlanan anket kurslarda görevli olan eğitimci aracılığıyla, ilgili merkezlerde düzenlenen işbaşı eğitimlere katılan 83 katılımcıya uygulanmış ve toplamda 81 anket geçerli sayılarak değerlendirilmeye alınmıştır.

### 3.3. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmada çalışanların Kültür ve Turizm Bakanlığının turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitiminin işgörenlerin Mesleki Gelişimine Etkisi ile ilgili görüşlerini belirlemek amacıyla uygulanan ankette elde edilen verilerin çözümlenmesinde anketteki her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Söz konusu bu uygulama, hem eğitim vermeden önceki işgören görüşleri hem de eğitimden sonraki işgören görüşlerinden oluşmaktadır.

Ayrıca eğitim uygulanan işgörenlerin eğitim öncesi ve sonrası ile ilgili görüşlerinin demografik özelliklere göre karşılaştırılmasında iki grup için (cinsiyet,) bağımsız örneklem için t-testi, ikiden fazla grup içeren değişkenler için ise (işletmenin faaliyet yeri, yaş, medeni durum, eğitim düzeyleri, aylık gelirleri, turizm eğitimi alma durumları, görev, işletmedeki çalışma süresi, turizm sektöründeki çalışma süresi ve iş değiştirme sayısı) tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

Araştırmada eğitim uygulanmadan önce işgörenlerin ön büro faaliyetlerine ilişkin bilgi ve beceri düzeyleri ile eğitim uygulandıktan sonraki bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin görüşlerinin karşılaştırılmasında ilişkili ölçümler için t testi (Paired Samples t testi) kullanılmıştır. Bununla birlikte araştırmada kullanılan ankete ilişkin güvenilirlik analizi de gerçekleştirilmiş olup, eğitim öncesi uygulanan anket için Cronbach's Alpha katsayısı, 0,878; eğitim sonrası uygulanan anket için ise 0,963 olarak gerçekleşmiştir. Anketin güvenilirliğine ilişkin elde edilen bu sonuçlar verilerin sosyal



bilimler açısından güvenilir kabul edilebileceğini ortaya koymaktadır (Ural ve Kılıç, 2006).

#### 4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Çalışmanın izleyen bölümünde, konaklama işletmelerinin ön büro departmanında çalışanların Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitiminin sektör çalışanlarının mesleki gelişimine etkisi ile ilgili görüşlerine ilişkin bulgular verilmiş olup katılımcıların söz konusu görüşlerinin bireysel özelliklerine göre karşılaştırılmasına yer verilmiştir.

##### 4.1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİ

Araştırmada anket uygulanan işgörenlerin bazı bireysel özelliklerine ilişkin bilgiler (cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir durumu, eğitim durumu vb.) tablo 1 ile tablo 10 arasında sunulmuştur. Tablo 1 e göre katılımcıların %61,7'si (f=50) erkek iken %38,3'ü (f=31) da kadındır.

**Tablo 1.** Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Kadın	31	38,3
Erkek	50	61,7
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

**Tablo 2.** Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
18-22	13	16,0
23-27	41	50,6
28-32	18	22,2
33-37	5	6,2
38-42	2	2,5
43 yaş ve üzeri	2	2,5
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Tablo 2’de araştırmaya katılan çalışanların yaş gruplarına göre dağılımları sunulmuştur. Tablo’ya göre, yaş grupları incelendiğinde katılımcılardan 23-27 yaş arasının 41 (%50,6) kişiden oluştuğu ve katılımcıların yaklaşık yarısını oluşturduğu belirlenirken 28-32 yaş arası çalışanların da 18 kişi ve % 22,2 gibi bir oranla ikinci olarak yüksek bir oranda olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3’te katılımcıların medeni durumlarına ilişkin yüzde ve frekans dağılımları verilmiştir. Buna göre ankete katılanların %70,4’si (f=57) evli, %29,6’sı (f=24) bekar dır.

**Tablo 3.** Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

<b>Gruplar</b>	<b>Sayı (f)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Bekr	57	70,4
Evli	24	29,6
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların aylık gelir durumlarını gösteren Tablo’4 incelendiğinde 750 TL ve altı gelir elde eden çalışanlar 11 kişi (%13,6), 751-900 TL arasında gelir elde eden 34 kişi (%42), 901-1200 TL arasında gelir elde eden 18 kişi (%22,2), 1201-1500 TL gelir elde eden 11 kişi (%13,6) ve 1501 TL ve üzeri gelir elde edenler ise 7 kişidir (%8,6).

**Tablo 4.** Katılımcıların Gelir Durumuna Göre Dağılımları

<b>Gruplar</b>	<b>Sayı (f)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
750 tL veya altı	11	13,6
751-900 tL	34	42,0
901-1200 tL	18	22,2
1201-1500 tL	11	13,6
1501tL ve üzeri	7	8,6
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100.0</b>

Tablo 5’e göre katılımcıların eğitim durumlarına ilişkin dağılımları incelendiğinde, yükseköğretim mezunu çalışanlar 49 (%60,5) kişiyle katılımcıların çoğunluğunu oluşturmaktadır. Eğitim durumu ortağretim 19 (%23,5) ve ilköğretim 13 (%16) kişiden oluşmaktadır.

**Tablo 5.** Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

<b>Gruplar</b>	<b>Sayı (f)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
İlköğretim	13	16,0
Ortaöğretim	19	23,5
Yükseköğretim	49	60,5
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Turizm eğitimi alma durumları incelendiğinde (Tablo 6), çalışanlardan büyük çoğunluğunun (%48,1, f=39) turizm eğitimi almadıkları görülmektedir. Önlisans düzeyinde %25,9 (f=21), lisans düzeyinde %17,3 (f=14), lisansüstü eğitim veren üniversitelerde turizm eğitimi alan çalışanlar % 0 iken, turizm otelcilik ve meslek lisesinde turizm eğitimi alanlar %3,7(f=14), dir. Ayrıca çeşitli kurslarda ve Turem’de turizm eğitimi alan çalışanlar da katılımcıların %4,9 (f=4)’sini oluşturmaktadırlar.

**Tablo 6.** Katılımcıların Turizm Eğitim Alma Durumlarına Göre Dağılımları

<b>Gruplar</b>	<b>Sayı (f)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Almadı	39	48,1
Turizm Otelcilik ve Meslek Lisesi	3	3,7
Turizm Önlisans	21	25,9
Turizm Lisans	14	17,3
Turizm Lisansüstü	--	--
Diğer (Kurs, Turem vb.)	4	4,9
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Katılımcıların ön büro departmanında yaptıkları görevlerine ilişkin Tablo 7’de verilen yüzde ve frekans dağılımlarına göre; %13,6’sı (f=11) ön büro şefi, bu dağılımlara göre katılımcıların çoğunu oluşturan %43,2’i (f=35) resepsiyonist olarak görev yapmaktadır. Katılımcıların %6,2’si (f=5) rezervasyon görevlisi olarak, %24,7’si (f=20) bellboy olarak, %6,2’si (f=5) santral görevlisi olarak ve kalan %6,2’si (f=5) ise diğer seçeneğindeki doorman, bellcaptain, satış-pazarlama, vb. birimlerde çalışanlardan oluşturmaktadır. Söz konusu bu departmanlarda çok fazla çalışanın olmaması nedeniyle bu departmanlar “diğer” başlığı altında toplanmıştır.

**Tablo 7.** Katılımcıların İşletmedeki Pozisyonlarına Göre Dağılımları

<b>Gruplar</b>	<b>Sayı (f)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Ön Büro Şefi	11	13,6
Resepsiyonist	35	43,2
Rezervasyon Görevlisi	5	6,2
Bellboy	20	24,7
Santralist	5	6,2
Diğer	5	6,2
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Tablo 8’da katılımcıların iş değiştirme sıklıklarına göre dağılımları sunulmuştur. İş değiştirme sıklıklarına göre çalışanların yüzde ve frekans dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %40,7 (f=33)’ü ilk işyeri, %39,5 (f=32)’ü iki-üç işyeri, %12,3 (f=10)’i dört-beş iş yeri, %6,2 (f=5)’i beş-altı, %1,2 (f=1)’i ise yedi-sekiz kez ve üzeri iş yeri değişikliğinde bulunmuşlardır.

**Tablo 8.** Katılımcıların İş Değiştirme Sıklıklarına Göre Dağılımları

<b>Gruplar</b>	<b>Sayı (f)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
İlk İşyerim	33	40,7
2-3 işyeri	32	39,5
4-5 işyeri	10	12,3
5-6 işyeri	5	6,2
7-8 işyeri	1	1,2
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

**Tablo 9.** Katılımcıların İşletmedeki Tecrübelerine Göre Dağılımları

<b>Gruplar</b>	<b>Sayı (f)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
1 yıl ve daha az	43	53,1
2-4 yıl arası	26	32,1
5-7 yıl arası	8	9,9
8-10 yıl arası	2	2,5
11 yıl ve üzeri	2	2,5
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Katılımcıların işletmedeki tecrübeleri incelendiğinde, 1 yıldan az 43 (%53,1) kişi, 2-4 yıl arası tecrübeye sahip 26 (%32,1) kişi, 5-7 yıl arası 8 (%9,9) kişi, 8-10 yıl

arası 2 (%2,5) kişi, ve 11 yıl ve üzeri süredir bağlı buldukları işletmede çalışan sayısı 2 (%2,5)'dir (Tablo 9).

Tablo 10'de katılımcıların turizm sektöründeki çalışma sürelerine ilişkin yüzde ve frekans dağılımları verilmiştir. Buna göre, katılımcıların %27,2 (f=22)'si 1 yıldan az, %35,8 (f=29)'u 2-4 yıl arası, %17,3 (f=14)'i 5-7 yıl arası, %9,9 (f=8)'ü 8-10 yıl arası, %9,9 (f=8)'ü 11 yıl ve üzeri süredir turizm sektöründe çalışmaktadırlar.

**Tablo 10.** Katılımcıların Turizm Sektöründeki Tecrübelerine Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
1 yıldan az	22	27,2
2-4 yıl arası	29	35,8
5-7 yıl arası	14	17,3
8-10 yıl arası	8	9,9
11 yıl ve üzeri	8	9,9
<b>Toplam</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>

Araştırmanın bu aşamasına kadar çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir durumu, eğitim durumu, turizm eğitimi, iş değiştirme sıklıkları, çalıştıkları işletmelerdeki tecrübeleri ve turizm sektöründeki tecrübeleri ayrıntılı olarak incelenmiştir. Ön büro işbaşı eğitimi öncesi ve sonrası çalışanların ön büroya ilişkin mesleki bilgi ve becerilerin gelişimine ilişkin görüşlerine çalışmanın devam eden kısmında yer verilmiştir.

#### 4.2. KATILIMCILARIN İŞBAŞI EĞİTİM ÖNCESİ VE SONRASI ÖN BÜRO'YA İLİŞKİN MESLEKİ BİLGİ VE BECERİLERİNE YÖNELİK GÖRÜŞLERİ

Çalışmanın bu kısmında, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitiminin sektör çalışanlarının mesleki gelişimine etkisine ilişkin işbaşı eğitimlere katılanların eğitim öncesi ve sonrası görüşlerine yer verilmiştir. Bu doğrultuda Tablo 11'de katılımcıların işbaşı eğitim öncesi ve sonrası ön büroya ilişkin mesleki bilgi ve becerilerine yönelik betimsel istatistikler yer almaktadır. Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin ankette verilen her bir yargı incelendiğinde; "önbüro'nun konaklama işletmelerindeki, yeri, önemi ve

amacına dair sahip olduğum teorik bilgi düzeyim” ifadesine işgörenlerin %1,2’si (f=1) hiç, %4,9’u (f=4) az, %34,6’sı (f=28) orta, %44,4’ü (f=36) çok, % 14,8’i (f=12) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,66 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %4,9’u(f=4) orta, %48,1’i (f=39) çok, %46,9’u (f=38) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,41 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,41$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, ön büronun konaklama işletmelerindeki, yeri, önemi ve amacına dair sahip olduğu teorik bilgi düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11’deki bulgulara göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “ön büro’nun diğer bölümlerle irtibat, işbirliği ve önemi hakkında sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesi işgörenlerin %4,9’u (f=4) orta, %28,4’ü (f=23) çok, % 51,9’u (f=42) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,76 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %4,9’u(f=4) orta, %42’i (f=34) çok, %53,1’i (f=43) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,48 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,48$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, Ön büro’nun diğer bölümlerle irtibat, işbirliği ve önemi hakkında sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11’deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “ön büro personelinde kişisel görünümün ve hijyenin önemine ait sahip olduğum bilgi düzeyim”

ifadesine işgörenlerin %1,2'u (f=1) az, %14,8'i (f=12) orta, %53,1'ü (f=43) çok, %30,9'i (f=25) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,13 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %2,5'1(f=2) orta, %37'si (f=30) çok, %60,5'i (f=49) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,58 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,58$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların ön büro personelinde kişisel görünümün ve hijyenin önemine ait sahip olduğu bilgi düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "ön büro personelinin sahip olması gereken kişisel özelliklere ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %2,5'i (f=2) az, %32,1'i (f=26) orta, %51,9'i (f=42) çok ve %13,6'i (f=11) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3.76 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %6,2'si (f=5) orta, %40,7'si (f=33) çok, %53,1'i (f=43) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,46 olarak gerçekleşmiştir. Elde edilen verilere göre ilgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4.46$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların ön büro personelinin sahip olması gereken kişisel özelliklere ait sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "ön büro personelinde ikna gücünün önemine ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim"

ifadesine işgörenlerin %2,5'i (f=2) az, %29,6'sı (f=24) orta, % 49,4'ü (f=40) çok ve %18,5'i (f=15) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3.83 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %3,7'si (f=3) orta, %46,9'u (f=38) çok, %49,4'i (f=40) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,45 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,45$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların ön büro personelinde ikna gücünün önemine ait sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "konuk ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususlara ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %2,5'i (f=2) az, %21'i (f=17) orta, % 58'i (f=47) çok ve %18,5'i (f=15) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3.92 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %1,2'si (f=1) orta, %42'si (f=34) çok, %58,8'i (f=46) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,55 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,55$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların konuk ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususlara ait sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "konuk şikâyetleriyle ilgilenme konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %4,9'i (f=4) az, %22,2'si (f=18) orta, % 60,5'i (f=49) çok ve %12,3'ü



(f=10) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3.80 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %3,7'si (f=3) orta, %35,8'i (f=29) çok, %60,5'i (f=49) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,56 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,56$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "konaklama işletmelerinde oda tipleri konusunda sahip olduğum bilgi düzeyim" ifadesine işgörenlerin %6,2'si (f=5) az, %28,4'ü (f=23) orta, % 44,4'ü (f=36) çok ve %21'i (f=17) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3.80 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %3,7'si (f=3) orta, %35,8'i (f=29) çok, %60,5'i (f=49) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,56 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,56$ ) daha olumludur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "çalıştığım otelin fiziki alanları hakkındaki bilgi düzeyim" ifadesine işgörenlerin %3,7'si (f=3) az, %19,8'i (f=16) orta, % 46,9'u (f=38) çok ve %29,6'sı (f=24) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,02 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %6,2'si (f=5) orta, %49,4'i (f=40) çok, %44,4'ü (f=36) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,38 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi

sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,38$ ) daha olumludur. Katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, bilgi düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "rezervasyon alma konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %6,2'si ( $f=5$ ) hiç, %14,8'i ( $f=12$ ) az, %24,7'si ( $f=20$ ) orta, % 28,4'ü ( $f=23$ ) çok ve %25,9'u ( $f=21$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3.53 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %1,2'si ( $f=1$ ) az, %12,3'ü ( $f=10$ ) orta, %37'si ( $f=30$ ) çok, %49,4'ü ( $f=40$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,34 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,34$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların rezervasyon alma konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "resepsiyonda oda satış teknikleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %6,2'si ( $f=5$ ) hiç, %9,9'i ( $f=8$ ) az, %37'si ( $f=30$ ) orta, % 34,6'ü ( $f=28$ ) çok ve %12,3'ü ( $f=10$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,37 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %12,3'ü ( $f=10$ ) orta, %48,1'i ( $f=39$ ) çok, %39,5'i ( $f=32$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,27 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,27$ )

daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların resepsiyonda da oda satış teknikleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "konaklama belgesinin doldurulmasının önemi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %1,2'si (f=1) hiç, %6,2'si (f=5) az, %25,9'u (f=21) orta, % 43,2'si (f=35) çok ve %23,5'ü (f=19) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3.81 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %6,2'si (f=5) orta, %46,9'i (f=38) çok, %46,9'u (f=38) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,40 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{x}=4,40$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların konaklama belgesinin doldurulmasının önemi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

**Tablo 11. Katılımcıların İşbaşı Eğitim Öncesi ve Sonrası Ön Büroya İlişkin Mesleki Bilgi ve Becerilerine İlişkin Betimsel İstatistikler ve Karşılaştırılması**

İfadeler	Bilgi ve Beceri Düzeyi												P	
	1 (Hiç)		2 (Az)		3 (Orta)		4 (Çok)		5 (Tam)		$\bar{X}$	s.s.		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
1.Ön büronun konaklama işletmelerindeki, yeri, önemi ve amacına dair sahip olduğum teorik bilgi düzeyim	EÖ	1	1,2	4	4,9	28	34,6	36	44,4	12	14,8	3,66	0,83	0,00*
	ES	--	--	--	--	4	4,9	39	48,1	38	46,9	4,41	0,58	
2. Ön büronun diğer bölümlerle irtibat, işbirliği ve önemi hakkında sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	--	--	4	4,9	23	28,4	42	51,9	12	14,8	3,76	0,76	0,00*
	ES	--	--	--	--	4	4,9	34	42,0	43	53,1	4,48	0,59	
3. Önbüro personelinde kişisel görünümün ve hijyenin önemine ait sahip olduğum bilgi düzeyim,	EÖ	--	--	1	1,2	12	14,8	43	53,1	25	30,9	4,13	0,70	0,00*
	ES	--	--	--	--	2	2,5	30	37,0	49	60,5	4,58	0,54	
4. Önbüro personelinin sahip olması gereken kişisel özelliklere ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	--	--	2	2,5	26	32,1	42	51,9	11	13,6	3,76	0,71	0,00*
	ES	--	--	--	--	5	6,2	33	40,7	43	53,1	4,46	0,61	
5. Önbüro personelinde ikna gücünün önemine ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	--	--	2	2,5	24	29,6	40	49,4	15	18,5	3,83	0,74	0,00*
	ES	--	--	--	--	3	3,7	38	46,9	40	49,4	4,45	0,57	
6. Konuk ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususlara ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	--	--	2	2,5	17	21,0	47	58,0	15	18,5	3,92	0,70	0,00*
	ES	--	--	--	--	1	1,2	34	42,0	46	56,8	4,55	,52	
7. Konuk şikâyetleriyle ilgilenme konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	--	--	4	4,9	18	22,2	49	60,5	10	12,3	3,80	0,71	0,00*
	ES	--	--	--	--	3	3,7	29	35,8	49	60,5	4,56	0,56	
8. Konaklama işletmelerinde oda tipleri konusunda sahip olduğum bilgi düzeyim,	EÖ	--	--	5	6,2	23	28,4	36	44,4	17	21,0	3,80	0,84	0,00*
	ES	--	--	--	--	3	3,7	29	35,8	49	60,5	4,56	0,56	
9. Çalıştığım otelin fiziki alanları hakkındaki bilgi düzeyim,	EÖ	--	--	3	3,7	16	19,8	38	46,9	24	29,6	4,02	0,80	0,00*
	ES	--	--	--	--	5	6,2	40	49,4	36	44,4	4,38	0,60	
10. Rezervasyon alma konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	5	6,2	12	14,8	20	24,7	23	28,4	21	25,9	3,53	1,20	0,00*
	ES	--	--	1	1,2	10	12,3	30	37,0	40	49,4	4,34	0,74	
11. Resepsiyonda da oda satış teknikleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	5	6,2	8	9,9	30	37,0	28	34,6	10	12,3	3,37	1,03	0,00*
	ES	--	--	--	--	10	12,3	39	48,1	32	39,5	4,27	0,67	
12. Konaklama belgesinin doldurulmasının önemi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	1	1,2	5	6,2	21	25,9	35	43,2	19	23,5	3,81	0,90	0,00*
	ES	--	--	--	--	5	6,2	38	46,9	38	46,9	4,40	0,60	
13. Resepsiyonda grup ve münferit c/in işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	3	3,7	12	14,8	21	25,9	27	33,3	18	22,2	3,55	1,10	0,00*
	ES	--	--	--	--	4	4,9	35	43,2	42	51,9	4,46	0,59	
14. Resepsiyonda günlük yapılan işlemler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	2	2,5	11	13,6	17	21,0	35	43,2	16	19,8	3,64	1,02	0,00*
	ES	--	--	1	1,2	3	3,7	35	43,2	42	51,9	4,45	0,63	
15. Resepsiyonda gece vardiyasında yapılan işlemler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	6	7,4	24	29,6	12	14,8	26	32,1	13	16,0	3,19	1,23	0,00*
	ES	--	--	1	1,2	14	17,3	34	42,0	32	39,5	4,19	0,76	
16. Konuk hesabının tahsilâtı, faturalandırılması ve uğurlanması konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	5	6,2	14	17,3	21	25,9	28	34,6	13	16,0	4,01	0,84	0,69*
	ES	--	--	1	1,2	12	14,8	33	40,7	35	43,2	4,25	0,75	
17. Resepsiyonda grup ve münferit c/out işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	5	6,2	14	17,3	20	24,7	27	33,3	15	18,5	3,40	1,15	0,00*
	ES	--	--	--	--	5	6,2	38	46,9	38	46,9	4,40	0,60	

İfadeler	Bilgi ve Beceri Düzeyi												P	
	1 (Hiç)		2 (Az)		3 (Orta)		4 (Çok)		5 (Tam)		$\bar{X}$	S.S.		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%				
18. Paid out işlemleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	12	14,8	16	19,8	22	27,2	27	33,3	4	4,9	2,93	1,15	0,00*
	ES	--	--	--	--	10	12,3	37	45,7	34	42,0	4,29	0,67	
19. Önbüro da döviz bozarken dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	8	9,9	14	17,3	21	25,9	28	34,6	10	12,3	3,61	1,15	0,00*
	ES	--	--	2	2,5	7	8,6	36	44,4	36	44,4	4,30	0,73	
20. Seyahat çeki ve euro check alımlarında dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim	EÖ	12	14,8	25	30,9	20	24,7	18	22,2	6	7,4	2,76	1,17	0,00*
	ES	--	--	--	--	11	13,6	39	48,1	31	38,3	4,24	0,68	
21. Telefon ile iletişimde dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum, bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	2	2,5	2	2,5	19	23,5	38	46,9	20	24,7	3,88	0,89	0,00*
	ES	--	--	--	--	4	4,9	27	33,3	50	61,7	4,56	0,59	
22. Önbüro da uyandırma işlemlerinin önemi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	1	1,2	7	8,6	14	17,3	40	49,4	19	23,5	3,85	0,92	0,00*
	ES	--	--	--	--	3	3,7	23	28,4	55	67,9	4,64	0,55	
23. Mesaj alma ve iletme dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	3	3,7	7	8,6	13	16,0	35	43,2	23	28,4	3,83	1,05	0,00*
	ES	--	--	--	--	6	7,4	28	34,6	47	58,0	4,50	0,63	
24. Concierge' de konukların tesise kabulü konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	10	12,3	11	13,6	25	30,9	24	29,6	11	13,6	3,18	1,20	0,00*
	ES	--	--	--	--	5	6,2	38	46,9	38	46,9	4,40	0,60	
25. Grup ve münferit konukların c/in ve c/out esnasında bagaj hizmetlerinin verilmesi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim	EÖ	6	7,4	4	4,9	21	25,9	38	46,9	12	14,8	3,56	1,04	0,00*
	ES	--	--	--	--	2	2,5	36	44,4	43	53,1	4,50	0,55	
26. Konuğun odaya yerleştirilmesinde konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	2	2,5	5	6,2	21	25,9	38	46,9	15	18,5	3,72	0,92	0,00*
	ES			1	1,2	1	1,2	34	42,0	45	55,6	4,51	0,59	
27. Konuk araçlarıyla ilgilenme konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	1	1,2	7	8,6	24	29,6	37	45,7	12	14,8	3,64	0,88	0,00*
	ES	--	--	1	1,2	--	--	40	49,4	40	49,4	4,46	0,57	
28. Konuk bagajlarının emanete alınmasıyla ilgili sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	EÖ	4	4,9	3	3,7	21	25,9	36	44,4	17	21,0	3,72	1,00	0,00*
	ES	--	--	1	1,2	--	--	35	43,2	45	55,6	4,53	0,57	

\*:  $p < 0.01$

EÖ: Eğitim öncesi; ES: Eğitim sonrası

Tablo 11'deki verilere göre, eğitime katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "resepsiyonda grup ve münferit c/in işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %3,7'si (f=3) hiç, %14,8'i (f=12) az, %25,9'u (f=21) orta, % 33,3'ü (f=27) çok ve %22,2'si (f=18) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,55 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %4,9'u (f=4) orta, %43,2'si (f=35) çok, %51,9'u (f=42) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,46 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete

ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{x}=4,46$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların resepsiyonda grup ve münferit c/in işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "resepsiyonda günlük yapılan işlemler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %2,5'i ( $f=2$ ) hiç, %13,6'sı ( $f=11$ ) az, %21'i ( $f=17$ ) orta, %43,2'si ( $f=35$ ) çok ve %19,8'i ( $f=16$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3.64 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %1,2'si ( $f=1$ ) az, %3,7'u ( $f=3$ ) orta, %43,2'si ( $f=35$ ) çok, %51,9'u ( $f=42$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,45 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{x}=4,45$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların resepsiyonda günlük yapılan işlemler konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "resepsiyonda gece vardiyasında yapılan işlemler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %7,4'ü ( $f=6$ ) hiç, %29,6'sı ( $f=24$ ) az, %14,8'i ( $f=12$ ) orta, %32,1'i ( $f=26$ ) çok ve %16'sı ( $f=13$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,19 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %1,2'si ( $f=1$ ) az, %17,3'ü ( $f=14$ ) orta, %42'si ( $f=34$ ) çok, %39,5'i ( $f=32$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,19 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin

katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{x}=4.19$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların resepsiyonda gece vardiyasında yapılan işlemler konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “konuk hesabının tahsilâtı, faturalandırılması ve uğurlanması konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesine işgörenlerin %6,2'si ( $f=5$ ) hiç, %17,3'ü ( $f=14$ ) az, %25,9'u ( $f=21$ ) orta, % 34,6'sı ( $f=28$ ) çok ve %16'sı ( $f=13$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,01 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %1,2'si ( $f=1$ ) az, %14,8'i ( $f=12$ ) orta, %40,7'si ( $f=33$ ) çok, %43,2'si ( $f=35$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,25 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,69$ ) herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “resepsiyonda grup ve münferit c/out işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesine işgörenlerin %6,2'si ( $f=5$ ) hiç, %17,3'ü ( $f=14$ ) az, %24,7'si ( $f=20$ ) orta, % 33,3'ü ( $f=27$ ) çok ve %18,5'i ( $f=15$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,40 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %6,2'si ( $f=5$ ) orta, %46,9'u ( $f=38$ ) çok, %46,9'u ( $f=38$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,40 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre

katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,40$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların resepsiyonda grup ve münferit c/out işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeyim düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "paid out işlemleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %14,8'i (f=12) hiç, %19,8'i (f=16) az, %27,2'si (f=22) orta, % 33,3'ü (f=27) çok ve %4,9'u (f=4) tam cevabını vermişlerdir. Paid out ifadesi, konuk adına ön kasadan onay şartı ile yapılan harcamalar karşılığı harcamalara ilişkin prosedürü ifade etmektedir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 2,93 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %12,3'si (f=10) orta, %45,7'si (f=37) çok, %42'si (f=34) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,29 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,29$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların paid out işlemleri konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "ön büro da döviz bozarken dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %9,9'u (f=8) hiç, %17,3'ü (f=14) az, %25,9'u (f=21) orta, % 34,6'sı (f=28) çok ve %12,3'ü (f=10) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,61 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %2,5'i (f=2) az %8,6'sı (f=7) orta, %44,4'ü (f=36) çok, %44,4'si (f=36) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,30 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında



0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,30$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların ön büro da döviz bozarken dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “seyahat çeki ve euro check alımlarında dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesine işgörenlerin %14,8'i ( $f=12$ ) hiç, %30,9'u ( $f=25$ ) az, %24,7'si ( $f=20$ ) orta, % 22,2'si ( $f=18$ ) çok ve %7,4'ü ( $f=6$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 2,76 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %13,6'sı ( $f=11$ ) orta, %48,1'ü ( $f=39$ ) çok, %38,3'ü ( $f=31$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,24 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,24$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların seyahat çeki ve euro check alımlarında dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “telefon ile iletişimde dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum, bilgi ve beceri düzeyim” ifadesine işgörenlerin %2,5'i ( $f=2$ ) hiç, %2,5'i ( $f=2$ ) az, %23,5'si ( $f=19$ ) orta, % 46,9'u ( $f=38$ ) çok ve %24,7'si ( $f=20$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,88 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %4,9'u ( $f=4$ ) orta, %33,3'ü ( $f=27$ ) çok, %61,7'si ( $f=50$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,56 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre

eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{x}=4,56$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, katılımcıların telefon ile iletişimde dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi n bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “n büro da uyandırma işlemlerinin önemi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesine işgörenlerin %1,2'si ( $f=1$ ) hiç, %8,6'sı ( $f=7$ ) az, %17,3' ( $f=14$ ) orta, %49,4' ( $f=40$ ) ok ve %23,5'si ( $f=19$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,85 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %3,7' ( $f=3$ ) orta, %28,4' ( $f=23$ ) ok, %67,9' ( $f=55$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,64 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{x}=4,64$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, n büro da uyandırma işlemlerinin önemi konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi n bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “mesaj alma ve iletme dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesine işgörenlerin %3,7'si ( $f=3$ ) hiç, %8,6'sı ( $f=7$ ) az, %16,'sı ( $f=13$ ) orta, %43,2'si ( $f=35$ ) ok ve %28,4'si ( $f=23$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,83 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %7,4' ( $f=6$ ) orta, %34,6'sı ( $f=28$ ) ok, %58,'i ( $f=47$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,50 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık

düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,50$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, mesaj alma ve iletme dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "concierge'de konukların tesise kabulü konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %12,3'ü ( $f=10$ ) hiç, %13,6'sı ( $f=11$ ) az, %30,9 'u ( $f=25$ ) orta, % 29,6'sı ( $f=24$ ) çok ve %13,6'si ( $f=11$ ) tam cevabını vermişlerdir. Concierge ifadesi ön büroya bağlı olarak çalışan üniformalı yardımcı personeli ifade etektedir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,18 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %6,2'si ( $f=5$ ) orta, %46,9'u ( $f=38$ ) çok, %46,9,'u ( $f=38$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,40 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,40$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, concierge'de konukların tesise kabulü konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeyi düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin "grup ve münferit konukların c/in ve c/out esnasında bagaj hizmetlerinin verilmesi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine işgörenlerin %7,4'ü ( $f=6$ ) hiç, %4,9'u ( $f=4$ ) az, %25,9 'u ( $f=21$ ) orta, % 46,9'u ( $f=38$ ) çok ve %14,8'i ( $f=12$ ) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,56 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %2,,5'si ( $f=2$ ) orta, %44,4'ü ( $f=36$ ) çok, %53,1'i ( $f=43$ ) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,50 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında

0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,50$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, grup ve münferit konukların c/in ve c/out esnasında bagaj hizmetlerinin verilmesi konusunda sahip olduğu düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “konuğun odaya yerleştirilmesinde konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesine işgörenlerin %2,5'i (f=2) hiç, %6,2'si (f=5) az, %25,9'u (f=21) orta, %46,9'u (f=38) çok ve %18,5'i (f=15) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,72 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %1,2'si (f=1) az, %1,2'si (f=1) orta, %42'si (f=34) çok, %55,6'sı (f=45) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,51 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ ) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{X}=4,51$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, konuğun odaya yerleştirilmesinde konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “konuk araçlarıyla ilgilenme konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesine işgörenlerin %1,2'i (f=1) hiç, %8,6'sı (f=7) az, %29,6'sı (f=24) orta, %45,7'si (f=37) çok ve %14,8'i (f=12) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,64 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %1,2'si (f=1) az, %49,4'ü (f=40) çok, %49,4'ü (f=40) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,46 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde ( $p=0,00$ )

farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{x}=4,46$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, konuk araçlarıyla ilgilenme konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo 11'deki verilere göre, eğitimlere katılan işgörenlerin eğitim öncesi ön bürodaki faaliyetlerin işleyişlerine yönelik bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin “konuk bagajlarının emanete alınmasıyla ilgili sahip olduğum bilgi ve beceri, düzeyim” ifadesine işgörenlerin %4,9'u (f=4) hiç, %3,7'si (f=3) az, %25,9 'sı (f=21) orta, %44,4'ü (f=36) çok ve %21'i (f=17) tam cevabını vermişlerdir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 3,72 olarak gerçekleşmiştir. Aynı ifadeye eğitim sonrası katılımcı görüşleri %1,2'si (f=1) az, %43,2,'si (f=35) çok, %55,6'sı (f=45) tam cevabını vermişleridir. Söz konusu ifadeye ilişkin hesaplanan aritmetik ortalama 4,53 olarak gerçekleşmiştir. İlgili faaliyete ilişkin katılımcıların bilgi düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik gerçekleştirilen ilişkili ölçümler için t testi sonucuna göre eğitim öncesi ve sonrası katılımcı görüşleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde (p=0,00) farklılık tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{x}=4,53$ ) daha olumludur. Diğer bir ifade ile katılımcılara yönelik gerçekleştirilen eğitim faaliyeti sonrasında, konuk araçlarıyla ilgilenme konusunda sahip olduğu bilgi ve beceri düzeylerinde artış olmuştur.

Tablo ve veriler incelendiğinde ön büro işbaşı eğitim kursuna katılan kursiyerlerin katılım düzeylerinin, diğer ifadelerle göre daha düşük olduğu karşılaştırmalı ifadeler “çalıştığım otelin fiziki alanları hakkındaki bilgi düzeylerinde artış olmuştur.” ifadesi işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=4,02$ ) ve işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,38$ ), “Konuk hesabının tahsilâtı, faturalandırılması ve uğurlanması konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesi işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=4,01$ ) ve işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,25$ ) “ön büro personelinde kişisel görünümün ve hijyenin önemine ait sahip olduğum bilgi düzeyim” ifadesi işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=4,13$ ) ve işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,58$ ) ifadesi, ön büro iş başı eğitimiyle ilgili eğitim öncesi ve sonrası karşılaştırmalarda mesleki bilgi ve beceri gelişimlerdeki olumlu gelişmedeki payı düşük olan ifadeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bilgilere göre, “çalıştığım otelin fiziki alanları hakkındaki bilgi düzeylerinde artış olmuştur.” ifadesindeki bilgi

artışının az olmasını işletmede çalışan personelin çalıştığı işletmeyi çalıştığı süreçte yeterince tanımış olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Bununla birlikte, ifadede az da olsa bilgi artışının olması özellikle işletmeyi tanıtma ve satışta önemli bir rol oynayan ön büro iş görenlerinde çalıştıkları işletme ile ilgili eksik bilgiye sahip olduklarını da göstermektedir. “Ön büro personelinde kişisel görünümün ve hijyenin önemine ait sahip olduğum bilgi düzeyim” ifadesindeki olumlu bilgi artışının az olmasını özellikle eğitim seviyesi diğer departmanlara göre daha yüksek olan ön büro personelinin kişisel hijyen ve görünüm konusunda yeterince bilgi sahibi olmaları ve sürekli müşteri karşısında buldukları için kişisel olarak konuya duyarlılıklarından kaynaklandığını düşünebilir. “Konuk hesabının tahsilâtı, faturalandırılması ve uğurlanması konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesindeki olumlu artışın az olmasını da özellikle konuk hesaplarının tahsilâtının ve konunun uğurlanması konusunun hassas ve önemli bir konu olduğunu bu konudaki bilgi birikimlerinin yeterli düzeyde olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca bu sürecin yürütülmesinde otomasyon sistemlerinin kullanılması ve bunları kullanmayı bilmeyen işgörenlere bu işlerin yaptırılmamasından kaynaklandığını söyleyebiliriz.

Tablo 11 ve veriler incelendiğinde ön büro işbaşı eğitim kursuna katılan kursiyerlerin katılım düzeylerinin, diğer ifadelerle göre daha yüksek olduğu karşılaştırmalı ifadeler “seyahat çeki ve euro check alımlarında dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesi işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=2,76$ ) ve işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,24$ ), Paid-out işlemleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim, ifadesi işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=2,93$ ) ve işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,29$ ), “concierge’de konukların tesise kabulü konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesi, işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=3,18$ ) ve işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,40$ ), ilişkin ifadeler en olumlu görüş bildirilen ifadeler olarak belirlenmiştir. Bu durumda, kursiyerlerin ön büro işbaşı eğitiminden oldukça memnun oldukları değerlendirilebilir. “seyahat çeki ve euro check alımlarında dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” ifadesine olumlu bilgi ve beceri düzeyinin yüksek olmasını ön büro çalışanlarının seyahat çeki ve euro check’le çalıştıkları dönemde fazla karşılaşmamış olmalarına ve günümüzde geçmiş döneme göre gelen turistlerinde teknolojik gelişmeyle birlikte seyahat çeki ve euro

check'in yerine kredi kartının yaygın bir şekilde kullanılmasını gösterebiliriz. Bunu destekleyecek diğer bir nedende her şey dahil sistemiyle konukların tatile giderken yanlarında yüksek miktarda para taşımama ihtiyacıdır. "Paid-out işlemleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" ifadesine olumlu bilgi ve beceri düzeyinin yüksek olmasını konaklama işletmelerinin paid out'u kullanmayı pek fazla tercih etmemeleri veya daha az kullanmaya çalışmalarını neden olarak gösterebiliriz. "Concierge'de konukların tesise kabulü konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim" düzeyinin yüksek olmasını konukların konaklama tesisine ilk girişi ve konuğun ayrılışı konusunda önemli bir görev üstlenen işgörenlerin yaptıkları işin önemini ön büro işbaşı eğitiminden sonra daha iyi kavramalarını neden olarak gösterebiliriz.

Tablo'12 de ankete katılan işgörenlerin eğitim öncesi ve sonrası görüşlerinin genel olarak karşılaştırılmasına ilişkin İlişkili Ölçümler İçin t Testi (Paiered Samples t testi) Sonuçları yer almaktadır.

**Tablo12:** İlişkili Ölçümler İçin t Testi (Paiered Samples t testi) Sonuçları

<b>Eğitim</b>	<b>n</b>	$\bar{X}$	<b>s.s.</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Eğitim Öncesi	81	3,64	0,77	-12,59	0,00*
Eğitim Sonrası	81	4,39	0,43		

\*:  $p < 0.01$

Tablo 12'ye göre işgörenlerin ön büro eğitimlerinin mesleki gelişimlerine katkısına yönelik eğitim öncesi ve sonrası görüşlerinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ( $p < 0,01$ ). Bu doğrultuda, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen önbüro işbaşı eğitimlerine ilişkin işgörenlerin eğitim sonrası görüşleri ( $\bar{x}=4,39$ ), eğitim öncesi ( $\bar{x}=3,64$ ) görüşlerinden daha olumludur. Bu kapsamda söz konusu eğitimlerin işgörenlerin mesleki gelişimleri açısından faydalı olduğunu belirtmek mümkündür. Nitekim bu araştırmadan çıkan sonuçlardan da anlaşılacağı üzere, gerek araştırmanın önceki bölümünde belirtilen ifadeler bazında gerekse Tablo 12'deki ilişkili ölçümler için t testi sonuçları, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin, Kültür ve Turizm

Bakanlığı tarafından verilen önbüro işbaşı eğitimlerinin kendi mesleki gelişimleri açısından katkı sağladığını ortaya koyan sonuçları içermektedir. Araştırmaya ilişkin bu bulgular, “*Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitimleri işgörenlerin mesleki gelişimlerini olumlu yönde etkilemektedir*” şeklinde geliştirilen araştırma hipotezinin desteklendiğini ortaya koymaktadır.

Bu konuda yapılmış araştırmalar incelenecek olur ise; (Ural, Özdemir, Pelit 2012:403) Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen işbaşı eğitimlerinin kursiyerler tarafından değerlendirilmesi çalışmasında çalışmamıza paralel sayılabilecek bulgular ve sonuçlara ulaşılmıştır.

Özer’in (2010) Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı çalışmada yiyecek-içecek servisi bölümü işgörenlerinin hizmet içi eğitiminin iş tatminine etkisi incelenmiş ve hizmet içi eğitimin, çalışanların genel iş tatmini üzerinde olumlu etkileri olduğunu sonucuna ulaşılmıştır. İşgörenlerin eğitim sayesinde bilgi, yetenek ve becerilerinde olumlu yönde etkilerinin olduğu, özellikle işe yeni başlayan işgörenlerin işe daha çabuk uyum sağladıkları, işletmelerin ise gelişen teknolojiye ve değişen organizasyon yapısına uyum sağlamasında önemli katkıların olduğu tespit edilmiştir.

Ayrıca literatürde hizmet içi eğitim ile performans ve işgören güçlendirme ile ilgili pek çok çalışma yapılmış olup araştırmalar incelendiğinde hizmet içi eğitimin, Topaloğlu ve Sökmen’in (2003), Ankara’da faaliyet gösteren sağlık işletmelerinin işgörenleri, Sökmen’in (2003), Ankara’da yerleşik beş yıldızlı otellerde çalışan işgörenleri ve Yaylı ve Temiraliyeva’nın Almaat’daki dört beş yıldızlı otellerin işgörenleri üzerindeki çalışmalarda da hizmet içi eğitimin işgörenlerin performansı üzerindeki olumlu etkileri konulmuştur.

Araştırma sonucunda, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen ön büro işbaşı eğitiminin işgörenlerin mesleki gelişimine etkisinde büyük öneme sahip olduğu ve ön büro işbaşı eğitiminin çalışanların mesleki bilgi ve beceri düzeylerine önemli ölçüde katkılar sağladığı ortaya çıkmıştır. Bu açıklamalar neticesinde konaklama işletmelerinin işgörenlerine sürekli hizmet içi eğitim etkinlikleri sağlayarak eğitim eksiklerini tamamlanması ve bu yolla işgörenlerin mesleki gelişimine, mesleki bilgi ve



becerilerinin artışına işgörene, işletmeye ve işletme yöneticilerine, hizmet üretiminde önemli katkılar sağlayacaktır.

#### 4.3. KATILIMCILARIN İŞBAŞI EĞİTİM ÖNCESİ VE SONRASI ÖN BÜROYA İLİŞKİN MESLEKİ BİLGİ VE BECERİLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN BAZI BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI

Çalışmanın bu kısmında, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitiminin sektör çalışanlarının mesleki gelişimine etkisine ilişkin işbaşı eğitimlere katılanların eğitim öncesi ve sonrası görüşlerinin bireysel özelliklere göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek için yapılan t-testi ve varyans analizi (Anova) sonuçlarına yer verilmiştir. Öte yandan, işgörenlerin gerek eğitim öncesi gerekse eğitim sonrası bilgi ve beceri düzeylerine ilişkin görüşleri; cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları, çalıştıkları işletmenin yerleri (şehir/ilçe), gelir durumları, turizm eğitimi alıp/almama durumları, iş değiştirme sıklıkları ve işletmede çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ( $p>0.05$ )

**Tablo 13.** Eğitim Durumu

Değişken	Eğitim Durumu	n	$\bar{X}$	s.s	F	p
Eğitim Öncesi	İlköğretim	13	3,20	0,759	2,68	0,075
	Ortaöğretim	19	3,66	0,845		
	Üniversite	49	3,75	0,719		
Eğitim sonrası	İlköğretim	13	4,15	0,513	3,47	<b>0,036</b>
	Ortaöğretim	19	4,49	0,336		
	Üniversite	49	4,49	0,431		

Tablo 13 deki bulgulara göre ön büro çalışanlarının eğitim öncesindeki bilgi ve becerileri eğitim durumuna, öğrenim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermezken ( $p>0.05$ ), çalışanların eğitim sonrasındaki bilgi ve becerileri öğrenim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Aritmetik ortalamalar incelendiğinde ortaöğretim ve üniversite mezunu çalışanların ilköğretim mezunu çalışanlara göre eğitim sonrasındaki bilgi ve becerilerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Ortaöğretim ve üniversite mezunlarına verilen ön büro işbaşı eğitiminin ilköğretim mezunlarına göre daha etkili olduğu görülmüştür.

Tablo 14'deki bulgulara göre ön büro çalışanlarının eğitim öncesi ve eğitim sonrası bilgi ve becerilerinin sektördeki tecrübesine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). Tablo 14'de ön büro da çalışanların ön büro işbaşı eğitimine katılan iş görenlerden bu eğitimin öncesi ve sonrası karşılaştırmalarında en çok bilgi ve beceri kazanımın sektördeki çalışma süresine göre incelendiğinde 1 yıl ve daha az olan personelin ön büro işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=3,20$ ) ve ön büro işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,16$ ) ile ilk sırada yer alırken, sektörde 8-10 yıl çalışma süresine sahip olanların ön büro işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=3,53$ ) ve ön büro işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,41$ ) ile ikinci sırada yer almaktadır. Sektörde çalışma süresi 11 yıl ve daha fazla olan personelin ön büro işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=4,07$ ) ve ön büro işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,82$ ) ile üçüncü sırada yer almaktadır. Burada dikkat çeken bilgi ve beceri kazanımı en yüksek olan sektördeki deneyimi en az olanlarla (1 yıl ve daha az), sektördeki deneyimi en fazla olanlar (8-10 yıl ve 11 yıl ve üzeri) olarak karşımıza çıkmaktadır. Sektördeki çalışma süresi arttıkça eğitimin katkısında da artış daha yüksek oluyor. Bunu da çalışan personelin çalışma süresi arttıkça mesleki bilinç de ve deneyimlerinde de artış olmakta ve eğitimden daha fazla faydalanmaktadır. Bu bulgu tecrübe arttıkça bilgi ve becerinin de arttığını göstermektedir ki bu da beklenen bir sonuçtur.

**Tablo 14.** Sektördeki Çalışma Yılları

Değişken	Sektördeki tecrübesi	n	$\bar{x}$	s.s	F	p
Eğitim Öncesi	1 yıl ve daha az	22	3,20	0,60	3,28	<b>0,015</b>
	2-4 yıl	29	3,81	0,77		
	5-7 yıl	14	3,79	0,63		
	8-10 yıl	8	3,53	0,98		
	11 yıl ve üzeri	8	4,07	0,79		
Eğitim Sonrası	1 yıl ve daha az	22	4,16	0,48	4,65	<b>0,002</b>
	2-4 yıl	29	4,49	0,33		
	5-7 yıl	14	4,53	0,36		
	8-10 yıl	8	4,41	0,54		
	11 yıl ve üzeri	8	4,82	0,27		

Tablo 15'deki bulgulara göre ön büro çalışanlarının ön büro işbaşı eğitimi öncesi bilgi ve becerilerinin ön bürodaki görevlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ( $p<0,005$ ), buna karşılık eğitim sonrasındaki bilgi ve becerilerinin görevlerine göre önemli bir farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) belirlenmiştir.

Ön büro işbaşı eğitimine ait verileri incelendiğinde en çok resepsiyonistlere ve ön büro şeflerine katkı sağladığı görülmektedir. Bu durum ön büro işbaşı eğitimin müfredat içeriğinin ağırlıklı olarak resepsiyon görevlilerine yönelik hazırlanmış olan bir program olmasından kaynaklanıyor olabilir.

**Tablo 15. Ön Bürodaki Görevi**

Değişken	Önbürodaki görevi	n	$\bar{x}$	s.s	F	p
Eğitim Öncesi	Önbüro şefi	11	4,36	0,81	3,870	<b>0,004</b>
	Resepsiyonist	35	3,73	0,62		
	Rezervasyon Görevlisi	5	3,35	0,85		
	Bellboy	20	3,30	0,70		
	Santralist	5	3,46	1,07		
	Diğer	5	3,22	0,54		
Eğitim Sonrası	Önbüro şefi	11	4,73	0,37	1,831	0,117
	Resepsiyonist	35	4,46	0,45		
	Rezervasyon Görevlisi	5	4,37	0,40		
	Bellboy	20	4,31	0,40		
	Santralist	5	4,16	0,63		
	Diğer	5	4,42	0,09		

Tablo 15'de ön büro da çalışanların ön büro işbaşı eğitimine katılan iş görenlerden bu eğitimin öncesi ve sonrası karşılaştırmalarında en çok bilgi ve beceri kazanımında ilk sırada rezervasyon görevlisi (ön büro işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=3,35$ ) ve ön büro işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,37$ )) yer alırken, bellboylar ise ön büro işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=3,30$ ) ve ön büro işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,31$ ) ile ikinci sırada yer almışlardır. İfadeler incelendiğinde resepsiyonistler ön büro işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=3,73$ ) ve ön büro işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,46$ ) ile üçüncü sırada yer almışlardır. İfadeler incelendiğine santral görevlileri ön büro işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=3,46$ ) ve ön büro işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,16$ )'lık sonuçla dördüncü sırada yer almışlardır.

İfadeler incelendiğinde bilgi ve beceri olarak departman sorumluluğuna aday alan ön büro şefleri ön büro işbaşı eğitimi öncesi ( $\bar{x}=4,36$ ) ve ön büro işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,73$ ) son sırada yer almalarına rağmen bilgi birikim ve deneyimlerinin ifadelerle ölçüldüğünde en yüksek bilgi ve beceriye sahip iş görenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sıralamada ön büro şeflerinin son sırada gözükmelerini deneyim ve tecrübe olarak diğer personelden önde ve yüksekte olduğu için almış olduğu sorumluluk ve pozisyon itibarıyla sonuçların bu şekilde çıkması beklenen ve öngörülen bir sonuçtur.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde tüm işletmelerin artan rekabetin ortaya çıkardığı piyasa koşullarına uyum sağlayabilmeleri için, değişen insan ihtiyaçlarına uygun mal ve hizmet üretmeleri gerekmektedir. Bu durum, çoğunlukla hizmet üreten konaklama işletmeleri için de geçerlidir. Konaklama işletmeleri, büyük oranda fiziksel çabaya dayalı emek yoğun işletmelerdir. Özellikle hizmeti satın alan konuk ile hizmeti sunan işgörenlerin birebir iletişim içinde olduğu satışın olumlu ya da olumsuz sonlandırıldığı ön büro departmanı konaklama işletmeleri açısından bu durumda daha da önem kazanmaktadır. Dolayısıyla, otel işletmelerinin başarısında ön bürodaki işgücünün etkinliği önemli rol oynamaktadır.

Otel işletmelerinin ön büro personelinin nitelikli olması teknolojinin ön büro bölümünde yoğun olarak kullanılması ve bunun paralelinde teknolojinin sürekli gelişmesine bağlı sistemde ve çalışma şekillerinde meydana gelen değişiklikler nedeniyle sürekli bir ihtiyaçtır. Otel işletmeleri ön büroda görev yapan tüm çalışanlarını sektördeki ve özellikle ön bürodaki gelişmeleri takip edip bilgi sahibi olmalarını sağlamak zorundadırlar. Bu noktada otel işletmelerinin işgörenlerine yönelik uygulamaları arasında eğitim ön plana çıkmaktadır. Sektörde işgörelere yönelik birçok eğitim uygulaması bulunmaktadır. Bunlardan birisi ve belki de en etkililerinden birisi iş başı eğitimidir. İş başı eğitim faaliyetleri otel işletmeleri tarafından kendi personelleri vasıtasıyla gerçekleştirilebildiği gibi, işletme dışından başta bakanlık üzere bu konuda uzmanlaşmış işletmelerden de alınabilmektedir. Bu çalışmada Bakanlık tarafından otel işletmelerine verilen ön büro işbaşı eğitimi değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda çalışmada, bakanlık tarafından verilen ön büro işbaşı eğitime katılan işgörenlerin görüşleri alınarak, yürütülen söz konusu faaliyetlerin genel durumuna ve geliştirilmesine yönelik ilgili taraflara (bakanlık, eğitmenler, işletmeler, çalışanlar vb.) katkı sağlanması hedeflenmiştir. Araştırma kapsamında konuyla ilgili araştırma Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın Mart-Haziran 2012 tarihleri arasında çeşitli il/ilçe merkezlerindeki (İzmir/Çeşme, Balıkesir/Edremit, Sivas/Merkez, Antalya/Manavgat ve Lara, Aydın/Kuşadası, Bursa/Merkez, Kocaeli/Gebze) turizm işletme belgeli tesislerde vermiş olduğu ön büro işbaşı eğitimlerine katılan kursiyerler (işgörenler) üzerinde

gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın verileri için hazırlanan anket, ilgili tarihlerde ve yörelerde eğitimlere katılan eğitimciler aracılığıyla, ilgili merkezlerde düzenlenen işbaşı eğitimlerine katılan kursiyerlere (katılımcıya) uygulanmıştır. Araştırmada konaklama işletmelerinde ön büroda çalışan personelin çoğunluğunu; erkek (%61.7), medeni durumu bekar (%70.4), gelir düzeyi 751-900 TL (%42.0) arasında olan, yaşları 23-27 (%50.6) arasında değişen, eğitim durumu yükseköğretim mezunu (%60.5) olan ve turizm eğitimi almayanların (%48.1) oluşturduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte çalışanların işletme tecrübelerinin çoğunlukla 1 yıl ve daha az (%53.1) arasında olduğu, çalışanların turizm sektöründeki tecrübelerinin çoğunlukla 2-4 yıl arası (%35.8) arasında olduğu, çalışanların iş değiştirme sıklıklarına göre çoğunlukla ilk işyerim (%40.7) arasında olduğu, çalışanların iş yerindeki statülerine göre çoğunluğu resepsiyonist (%43.2) arasında olduğu görülmektedir. Araştırmada konaklama işletmelerinde ön büroda çalışan personelin çoğunun erkek personelden oluştuğu, çoğunun bekâr olduğu ve eğitim seviyesinin yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitiminin sektör çalışanlarının mesleki gelişimine etkisinin belirlenmesi için gerçekleştirilen bu çalışma genel olarak değerlendirildiğinde; ön büro işbaşı eğitim kursuna katılan kursiyerlerin katılım düzeylerinin, diğer ifadelerle göre daha düşük olduğu karşılaştırmalı ifadeler; “çalıştığım otelin fiziki alanları hakkındaki bilgi düzeylerinde artış olmuştur”, “konuk hesabının tahsilâtı, faturalandırılması ve uğurlanması konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim”, “önbüro personelinde kişisel görünümün ve hijyenin önemine ait sahip olduğum bilgi düzeyim”dir. İlgili ifadelerde de iş başı eğitimiyle ilgili eğitim öncesi ve sonrası karşılaştırmalarda mesleki bilgi ve beceri gelişimindeki olumlu gelişme yaşanmıştır. Ancak payı diğer ifadelerle göre düşüktür.

Tablo ve veriler incelendiğinde ön büro işbaşı eğitim kursuna katılan kursiyerlerin katılım düzeylerinin, diğer ifadelerle göre daha yüksek olduğu karşılaştırmalı ifadeler “seyahat çeki ve euro check alımlarında dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim” “paid-out işlemleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim”, “conciierge’de konukların tesise kabulü konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim”dir.

Ankete katılan işgörenlerin eğitim öncesi ve sonrası görüşlerinin genel olarak karşılaştırılmasına ilişkin ilişkili ölçümler için t Testi (Paiered Samples t testi) sonuçları işgörenlerin ön büro eğitimlerinin mesleki gelişimlerine katkısına yönelik eğitim öncesi ve sonrası görüşlerinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ( $p < 0,01$ ). Bu doğrultuda, ifadelerin t testi sonucuna göre işgörenlerin ön büro işbaşı eğitimi sonrası ( $\bar{x}=4,39$ ) görüşleri, eğitimi öncesi ( $\bar{x}=3,64$ ) görüşlerinden daha olumlu gerçekleşmiştir. Diğer bir anlatımla ilgili eğitimlere katıldıktan sonra işgörenler eğitimlerin kendilerinin mesleki gelişiminde katkı sağladığını belirtmişlerdir.

Çalışmada dikkat çekici diğer noktalar, konaklama işletmelerinin bulunduğu coğrafyanın eğitim öncesi ve sonrası verilerinin dengeli olmasıdır. Bu durum ülkemizdeki ön büro çalışanları ile ilgili bir eğitim ihtiyacı gerçeğini dengeli bir şekilde ortaya koymaktadır. Nitekim bu sonuçlar sahil bölgeleri ve büyük şehirlerdeki konaklama işletmeleri çalışanları daha tecrübeli olacakları düşüncesini de ortadan kaldırmaktadır. Ön büro çalışanlarının eğitim öncesindeki bilgi ve becerileri eğitim durumuna, öğrenim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermezken, çalışanların eğitim sonrasındaki bilgi ve becerileri öğrenim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Aritmetik ortalamalar incelendiğinde ortaöğretim ve üniversite mezunu çalışanların ilköğretim mezunu çalışanlara göre eğitim sonrasındaki bilgi ve becerilerinin daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Ortaöğretim ve üniversite mezunlarına verilen ön büro işbaşı eğitiminin ilköğretim mezunlarına göre daha etkili olduğu gözlenmiştir. Araştırmadaki bulgulara göre ön büro çalışanlarının eğitim öncesi ve eğitim sonrası bilgi ve becerilerinin sektördeki tecrübesine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Aritmetik ortalamalar incelendiğinde sektördeki tecrübesi 2 yılın üzerinde olanların gerek eğitim öncesi, gerekse eğitim sonrası bilgi ve becerilerinin tecrübesi bir yıl ve daha az olanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu tecrübe arttıkça bilgi ve becerinin de arttığını göstermektedir ki bu da beklenen bir sonuçtur. Araştırmadaki bulgulara göre ön büro çalışanlarının ön büro işbaşı eğitimi öncesi bilgi ve becerilerinin ön bürodaki görevlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği, buna karşılık eğitim sonrasındaki bilgi ve becerilerinin görevlerine göre önemli bir farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Araştırmanın bulguları sonucunda elde edilen bilgiler neticesinde otel işletmelerine/sektöre/yöneticilere yönelik öneriler aşağıdaki gibi özetlenebilir. Konaklama işletmelerinin ön büro departmanında çalışanların daha iyi ve kaliteli hizmet vermelerini sağlayabilmesi açısından eğitim gerekli ve sürekli yapılması gereken bir faaliyettir. Bu bağlamda; konaklama işletmelerine ve yöneticilerine; ön büroda çalışanlarının daha iyi ve kaliteli hizmet verebilmeleri için;

- Otel işletmeleri emek-yoğun işletmeler oldukları için her zaman genç ve dinamik bir yapıya sahip olmaktadır. Bu sebeple işletme çalışanlarının büyük bir bölümü genç çalışanlardan oluşmaktadır. Fakat araştırmalar doğrultusunda genç çalışanların yaşlarının arttıkça deneyim ve tecrübelerinin arttığı fakat deneyim ve tecrübesi artan personelin aynı işyerinde uzun süre kalmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. İşletmeler iş deneyimi ve tecrübesi artan personelinin işletmede sürekliliğini sağlayacak tedbirler ve önlemler almaya çalışmalıdır.
- Diğer departmanlara göre eğitim seviyesi daha yüksek olan ön büro çalışanlarının işyerini daha iyi benimsemesi ve başka işletmelerde zamanla iş arayışına girmesinin önüne geçmek için ücretlerinde iyileştirmeler yapılabilir.
- Konaklama işletmeleri, ön büroda teknolojik ve sistematik değişikliğin diğer departmanlara göre daha hızlı meydana gelmesinden dolayı, sektörde meydana gelen değişikliklere ayak uydurabilmek için yenilikleri yakından takip etmelidir. İşletmelerimize gelen konuklarımız diğer işletmelerde gördüğü veya karşılaştığı olumlu gelişmeyi bizim işletmelerimizde de görmelidir.
- Konaklama işletmeleri düzenli aralıklarla, eğitim alması gereken personeline eğitim vermelidir. Eğitmenin uzman kuruluşlardan sağlanması başarıyı daha yükseltebilir. Ancak, eğitimin maliyetleri göz önüne alındığında işletmeler Kültür ve Turizm bakanlığının ücretsiz eğitim hizmetlerinden faydalanabilir.



- Konaklama işletmeleri, Kültür ve Turizm Bakanlığının sağladığı ücretsiz bu eğitim hizmetlerini her 2-3 yılda bir eğitimi tekrar almalarının gerektiği anlatılabilir.
- Konaklama işletmeleri hizmet içi eğitim faaliyetlerini masraftan ziyade personeline ve kendisine yatırım olarak görmesi, gelecekte daha verimli, rekabetçi ve karlılığı yüksek bir işletme haline geleceklerini düşünmelidirler.
- Konaklama işletmelerinin bağlı bulunduğu birlik, dernek bünyesinde de bu tür eğitimlerin verilmesi sağlanabilir.
- Konaklama işletmeleri ve yöneticileri kendi bünyelerinde hizmet kalitesinin artırılması ve personelin ve hizmetin artan standartlara ulaştırılabilmesi için eğitim departmanı bulundurulması sağlanmalıdır.
- TUREM ve OTEM gibi benzer kuruluşlar aktif hale getirilmeli ve sektörde çalışanlara hatta yöneticilere yönelik hizmet içi eğitim zorunlu hale getirilmelidir.
- Ön büro çalışanlarının ülke genelinde tek bir çatı altında toplanarak bir birlik kurması sağlanmalı eğitim ihtiyaçları ve tespitler bu birlikle koordineli şekilde belirlenmelidir.

Bu konuda yapılmış araştırmalar incelenecek olur ise; Yalçın ve İri'nin(2003) yapmış oldukları araştırmada Antalya yöresinde 40 adet beş yıldızlı otel incelenmiştir. Bulgulara göre; bu işletmelerde verilen hizmeti içi eğitim yararlı sonuçları olduğunu belirtilmektedir.

Yaylı ve Temiraliyeva'nın (2006) Alma Ata'daki dört ve beş yıldızlı otellerde yaptıkları araştırmada yine hizmet içi eğitimin işgören performansını arttırdığını destekler bulgulara ulaşılmıştır. Yapılmış olan örnek araştırmalar bu araştırmanın bulguları ile örtüşmektedir.

Bucak'ın (2007) İzmir Merkez ve Çeşme'deki beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptıkları çalışmada, otel çalışanlarının hizmet içi eğitime bakış açılarını ortaya koyulmuş ve bunun genel iş tatmini üzerine etkisi test edilmiş ve hizmet içi eğitimin, çalışanların genel iş tatmini üzerinde olumlu etkileri olduğunu belirtmiştir. İşgörenlerin eğitim sayesinde bilgi, yetenek ve becerilerinde olumlu etkilerinin olduğu, özellikle işe yeni alınan işgörenlerin işe daha çabuk uyum sağladıkları, işletmelerin ise gelişen

teknolojiye ve değişen organizasyon yapısına uyum sağlamasında önemli katkılarının olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya benzer diğer çalışmalar incelendiğinde hizmet içi eğitiminin genelde uygulama boyutu ve iş tatminine etkisi ile ele alındığı görülmektedir. Bu araştırmada ise hizmet içi eğitim türlerinden işbaşı eğitimi ele alınmış ve değerlendirilmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği ön büro işbaşı eğitiminin sektör çalışanlarının mesleki gelişimine etkisi ele alınmıştır. Çalışmayı diğer çalışmalardan ayırt eden en belirgin farklılık budur. Daha öncesinde bu konuda bir çalışma yapılmamıştır.

Bir işletmenin hedeflerine ulaşabilmesi için işgörenlerine mesleki ve diğer konularda eğitim vererek daha kaliteli mal ve hizmet üretecek güçlü bir organizasyona sahip olması amacı ile gerçekleştirilen hizmet içi eğitim faaliyetleri, işgörenlerin mesleki becerilerini, yeteneklerini yükseltmekte ve kişisel kariyer gelişimlerine katkı sağlamaktadır. Bu unsurlar ise konaklama işletmelerine olumlu katkılar sağlayacaktır.

Araştırmanın bulguları sonucunda elde edilen bilgiler neticesinde Kültür ve Turizm Bakanlığına yönelik öneriler aşağıdaki gibi özetlenebilir.

- Kültür ve Turizm Bakanlığı sunduğu bu eğitimleri yasa ve yönetmelikler çerçevesinde işletmelere beş yılda bir zorunluluk haline getirerek yaygınlaştırılması sağlanabilir.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, ön büro iş başı eğitimini belirli dönemlerde müfredat ve içerik uygulamalarını revize ederek sektörün ihtiyaçları doğrultusunda güncellemelidir. Bakanlık ön büro eğitimcileri sektörde çalışanlara yönelik ihtiyaç tespitleri yapıp saha araştırmalarıyla bu eksik noktalara göre programlar geliştirebilir.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, ön büro işbaşı eğitiminin yaygınlaştığında iş yükünü yürütebilecek deneyim, tecrübe ve yeterli sayıda eğitimci bulundurulmasını sağlamalıdır.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, ön büro işbaşı eğitimi veren eğitimci kadrosunun ihtiyacı olabilecek materyal ve donanımlarını sektörün ihtiyaçlarına paralel olarak eğitimcilerine de sağlamalıdır.

- Kültür ve Turizm Bakanlığı, kendisinden  n büro işbaşı eğiti alan işletmeleri sertifika ya da bir belge ile teşvik etmelidir. Konaklama işletmeleri çalışanlarına yönelik verdiği eğitimler den dolayı yıldızlama veya bakanlık tarafından yapılan kontrollerde bu belgeye sahip olan işletmelere ek puanların verilmesi sağlanmalıdır.
- Kültür ve Turizm Bakanlığının  n büro işbaşı eğitiminin yaygınlaŐmasını sağlamak için tanıtıcı faaliyetlerde bulunmalıdır.
-  n büro işbaşı eğitimlerinden sonra başarılı olanlara verilen başarı belgesinin çalışanlara ve iŐletmecilere sağladığı katkının artırılmasını sağlamak için Kültür ve Turizm Bakanlığı alıŐmalar yapabilir.

Araştırmaya benzer diğer çalışmalardan (Ural,  zdemir, Pelit 2012:403) incelendiğinde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen işbaşı eğitimlerinin kursiyerler tarafından değerlendirilmesi çalışmasında çalışmamıza paralel sayılabilecek bulgular ve sonuçlara ulaşılmıştır.

Bulguları ve bu bulgulara dayalı olarak geliştirilen ve  nerileri yukarıda sunulan bu çalışmada, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizm sektörüne yönelik verdiği  n büro işbaşı eğitiminin sektör çalışanlarının mesleki gelişimine etkisinin belirlenmesi konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde bir uygulamaya yer verilmiş ve konuyla ilgili Şu ana kadar yapılan çalışmaların ve böyle bir çalışmanın alana katkısı çerçevesinde yürütülmüŐtür. Bu çerçevede, konuyla ilgili olarak araştırma yapacak olan araştırmacı/akademisyenlerin gelecekteki araŐtırmalarında dikkate almalarında yarar görülen araştırma önerilerini ise Şu Şekilde sıralamak mümkündür:

- Bu araştırma, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın Mart-Haziran 2012 tarihleri arasında çeşitli il/ilçe merkezlerindeki turizm işletme belgeli tesislerde vermiş olduğu  n büro işbaşı eğitimlerine katılan kursiyerler (işgörenler)  zerinde gerçekleştirilmiştir. Konuya yönelik daha uzun bir dönem ve daha fazla katılımcı sayısıyla araştırma yapılabilir.
-  n büro işbaşı eğitimi verilen konaklama tesislerinde, eğitimden sonra işletme performansına ait  l tler (Őikayet, personel devir hızı, hata miktarı vb.) kullanılarak eğitimin etkinliği ve işletmeye katkısı, gelişimi izlenebilir.

- Farklı konaklama işletmelerde verilen ön büro işbaşı eğitimlerin karşılaştırması yapılarak işletme türüne göre farklılıkları araştırmacılar tarafından bulunabilir.
- Konaklama işletmelerinin yöneticilerine Kültür ve turizm Bakanlığı tarafından verilen ön büro işbaşı eğitiminin işgörenlerde meydana getirdiği değişime ilişkin görüşleri öğrenilebilir.
- Çalışanların istek, fikir ve beklentileri dikkate alınarak faaliyete geçirilecek uygulamalar, uzun vadede işletmelerin ve işgörenlerin faydasına olacaktır. Bu sebeple ön büro da çalışanların bilgi ve becerilerinin eksik olduğu noktaların belirlenerek ihtiyaçların belirlenmesinin sağlanmasına katkı yapacaktır.

Genel olarak değerlendirildiğinde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından turizm işletmeleri çalışanlarına yönelik verilen ön büro işbaşı eğitimi, işgörenler açısından faydalı olduğu ve amaçlanan hedef doğrultusunda katkı sağladığı anlaşılmaktadır. Eğitimin öncesinde ve sonrasında yapılan anketler sonucu aradaki olumlu fark bunun göstergesidir. Bu konuda işletmelerin Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın düzenlediği ön büro iş başı eğitim kurslarına daha fazla önem vermeleri gerektiğini belirtmek yerinde olacaktır. Emek yoğun bir sektör olan turizm için eğitimli personel istihdamı, hizmet kalitesinin artırılmasında son derece önemli olduğu göz önüne alındığında, önemli bir eğitim açığını kapatmakta olan söz konusu eğitim, turizm işletmelerindeki ön büro departmanında çalışanların kalifiye düzeyinin artırılmasında da önemli bir yeri olduğu aşikârdır. Bu faaliyetlerin sonucu aynı zamanda, işletmelerin verimini artırarak genel olarak da turizm sektörünün gelişiminde büyük katkılar sağlayacaktır.

## KAYNAKÇA

- Aktaş A. (2002) *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*, Antalya, Azim Matbaası.
- AKTOB, (2010) *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri (Ön Büro Departmanı) Meslek Standartları*, Antalya, Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Yayını.
- Alkan C. ve Doğan H. (2001) *Mesleki ve Tebrik Eğitimin Esasları*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Altıntaş V. (2005). *Avrupa Birliği İşletmeler Politikası Perspektifinde KOBİ Kapsamına Giren Konaklama İşletmelerinin Finansman Yapıları ve Türkiye Karşılaştırması*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Aydın M. (2000). *Kurumlar Sosyolojisi*, Ankara, Vadi Yayınları.
- Babadoğan, C., Selvi, K. (1990) “*Toprak Mahsulleri Ofisi Genel Müdürlüğü Ekspert Kursu İzleme Değerlendirmesi Araştırması*” Ankara.
- Bardi J.A. (1990) *Hotel Front Office Management*, New York, Van Nostrand Reinhold
- Barkurt M. Y. (1990). Kamu Kesiminde Hizmet İçi Eğitim, *Jeoloji Mühendisliği Dergisi*, 37, s. 87-90.
- Başar H. (2005). *Sınıf Yönetimi*, Ankara, Anı Yayıncılık.
- Batman O. (1999). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, Adapazarı, Değişim Yayınları.
- Batman, O., R. Yıldırğan ve N. Demirtaş, (2001). *Turizm Rehberliği*. Adapazarı: Değişim Yayınları
- Bilgin K., Akay, A., Koyuncu H. E., ve Hasar E. Ç., (2007) *Yerel Yönetimlerde Hizmet İçi Eğitim*, Ankara, *TEPAV - Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı Yayını*, Matsa Basımevi
- Binbay M. (2007) *Otel İşletmelerinde Pazarlama Stratejileri*, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş,

- Boydak O. M. ve Dikici A. (2001). Hizmetiçi Eğitim Programlarının Etkililiğinin Değerlendirilmesi (Fırat, Marmara Üniversitesi ve TÜBİTAK Örneği), *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (2), s.225-240
- Bucak T. (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimi Ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkezi Ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller ile İlgili Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Bulgan G. (2010). *Otel Müşterilerinin Yüksek ve Düşük Sezonda Hizmet Beklentileri ve Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Antalya Belek'te Bir Araştırma*, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.
- Çakıcı C., Kozak M.A., Azaltun M., Sökmen A ve Sarıışık M. (2002) *Otel İşletmeciliği*, Ed: Nazmi KOZAK, Ankara, Detay Yayıncılık
- Çetintürk İ. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Marka Sadakati: Antalya Örneği*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Çifçi S. C. *İlköğretim 1. Kademe Sınıf Öğretmenlerinin Yapılandırmacı Programa Göre Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Doğan H. (1997) "Mesleki ve Teknik Eğitimin Yeniden Yapılandırılması", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 30 (1), s.1-26
- EĞİTİM-SEN, (2005) 4. Demokratik Eğitim Kurultayı "*Eğitim Hakkı*" 2. Cilt Ankara.
- Ekşi K. (2010). *Sınıf Öğretmenleri ile Özel Eğitim Öğretmenlerinin Kaynaştırma Eğitimi ile İlgili Tutumlarının Karşılaştırılması*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Elitaş C. (2010) *Konaklama Muhasebesi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Eryılmaz B. (2011) *Kamu Yönetimi*, Ankara, Okutman Yayıncılık.

- Gee C.Y. (1994) *International Hospitality Management*, East Lansing Michigan, AH-MA
- Gökçe E. (2000) “Emniyet Teşkilatı Tarafından Düzenlenen Hizmetiçi Eğitim Programlarının Geliştirilmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Polis Bilimleri Dergisi*, 2 (7-8), s.159-176
- Gökdeniz A. ve Dinç Y.(2006) *Ön büro Operasyonları ve Yönetimi*, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Güçlü N. (2003) “Örgüt Kültürü”, *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, s.147-159
- Gül K. (2002). *Konaklama İşletmelerinde Tesis Alım Satım Kararları Analizi ve Tesis Değerleme*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- Gül T. (2008). *Küreselleşme Sürecinde Sınıf Öğretmenlerinin Toplumsal Gelişmelere Uyum Sağlaması Açısından Hizmet İçi Eğitimin Önemine İlişkin Alguları*, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Güloğlu T. (2003) Bir Mesleki Eğitim Kurumu Olarak Polis Meslek Yüksek Okulları, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 s.103-116
- Gümüş Ş., Arı M. ve Bakırtaş H. (2010) “Otel İşletmelerinde Personel Seçimi: Bursa İlinde Bir Uygulama”, *Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu*, Düzce. s. 5
- Günel Ö. D. (2009) *Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gürel G ve Gürel M. (1997) *Ticaret ve Turizm Öğretim Okulları İçin Resepsiyon Muhasebe*, 5.B. MEB, Devlet Kitapları, İstanbul, Milli Eğitim Basımevi
- Halis İ. (2003) “*Modern Toplumda Okul ve Sınıf*”, Edit: Ömer Üre, Sınıf Yönetimi, Ankara, Mikro Yayınları.

- Ilgar L. (2005) *Eğitim Yönetimi Okul Yönetimi Sınıf Yönetimi*, İstanbul, Beta Basım Yayın.
- İbicioğlu H. (2002).“İşletmelerde İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesinde Stratejik Sektörel Eğitim Organizasyonları Modeli”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (1), s.75-83.
- Jones U. (1995) *Kat Hizmetleri ve Ön Büro*, Çev: Meral Özdengiz, MEB Yayını, Ankara, Ajans-Türk Matbaacılık Sanayi A.Ş.
- Kantarcı K. ve Yörükoğlu (1998) *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro ve Yönetimi*, Ankara, Detay Yayıncılık
- Karademir H. (2008). *İlköğretim Okullarında Okul Müdürlerine Ait İletişimin Öğrenciler Tarafından Algı Düzeyleri*, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Karahan H. (2005). *Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Coğrafya Öğretmenlerinin Diğer Öğretmenlerle Öğretmenlik Tutumları Açısından İncelenmesi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Karaman A. (2006). *Nasıl ve Niçin Vizyon Yönetimi*, İstanbul, IQ Kültür Sanat Yayıncılık.
- Karaman S. (1998). *Balıkesir Bölgesi Turizm Arz -Talep İncelemesi ve Turizm Geliştirilmesi İçin Bir Model Önerisi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Balıkesir.
- Karcioğlu Ö. F. ve Timuroğlu M. K. (2004) “Örgüt Kültürü ve Liderlik”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (1-2), s.319-338.
- Kasavana M.L. ve Brooks R.M. (1998), *Front Office Procedures*, 5th. Ed. East Lansing Michigan, AH-MA
- Kavanaugh R.R. ve Ninemeier J.D. (1995) *Hospitality Supervision*, 2nd. Ed. East Lansing Michigan, AH-MA



- Kıngır S. (2006). “Bir Hizmet İşletmesi Olarak Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Yönetsel Sorunlar”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:15. s.457-483
- Kızılkant A. (2011). *İlköğretim Okullarında Yapılan Denetim Etkinliklerinin Öğretmenlerin Mesleki Gelişimleri Üzerine Katkısı*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Kurgun H. (2004) *Konaklama İşletmelerinde Odalar Bölümü Yönetimi, Modern Yönetim Yaklaşımları ve Gelir Yönetimi*, Ankara, Detay Yayıncılık
- Küçükahmet L. (1972) “Hizmet-İçi Eğitim Programlarında Öğretimin Etkinliği (Uygulamalı Bir İnceleme)”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5, s.2.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2010).*Ön Büro Öğretmen El Kitabı*, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Müdürlüğü, Ankara.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2007). *Türkiye Turizm Stratejisi (2023)*, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara,
- Margaziyeva N. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Tutundurma Faaliyetleri: Kırgızistan’da Bir Araştırma*, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Bişkek.
- MEB, (2006). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Konaklama İşletmeleri ve Konuk*, MEGEP(Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi), Ankara.
- MEB, (2011). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Ön Büro Organizasyonu*, Milli Eğitim Bakanlığı, Ankara.
- MEB, (2005). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Seyahat Acenteliği*, MEGEP(Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi), Ankara.
- MEB, (2008). *Sınıf Öğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi*, Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı (EARGED), Ankara.

- MEB, (2000). *Turizm Sektörünün Ara Kademe İnsan Gücü İhtiyacı ve Turizm Eğitimi Araştırması*, Millî Eğitim Bakanlığı Meslekî ve Teknik Eğitim Araştırma ve Geliştirme Merkezi Başkanlığı (METARGEM), Ankara.
- MYK. (2010) Mesleki Yeterlilik Kurumu *Turizm Sektörüne Yönelik Meslek Standartları Taslakları*.
- Olalı H. ve Korzay M. (1993) *Otel İşletmeciliği*, 2.B. İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Oral S. ve Kurgun O.A. (1997), *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*, İzmir, Kanyılmaz Matbaası
- Oral, S. (2005). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Öğüt A., Güleş H. K. ve Çetinkaya A. Ş. (2003). *Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim: Enformatik Bir Bakış*, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Öz M. (2006). *Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Tatmininin Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Özdemir, İ.(2003) Öğretmenlerin İş Başında Yetiştirilmesinde Okul Yöneticisinin Rolü *PEGEM*. 35, s. 448-465.
- Özer E. (2010) “*Yiyecek-İçecek Servisi Bölümü İşgörenlerinin Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi: Afyonkarahisar’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*” Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar.
- Özkoç A. G., Kendir H. ve Tuncel M. (2011) Konaklama İşletmeleri İçin Bilgisayar Tabanlı Hizmet İçi Eğitim Modülü Projesi, *Mehmet Kemal Dedeman Araştırma ve Geliştirme Proje Yarışması*, 2011
- Öztürk H. (10.07.2012) *Eğitim Nedir?*, <<http://e-kutuphane.egitimsen.org.tr/pdf/948.pdf>>
- Öztürk M. ve Sancak S. (2007) “Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri”, *Journal of Yasar University*, 2 (7), s. 761-794.

- Parlayan M.A. (2006) İşgörenlerin Hizmet İçi Eğitimi.  
<http://www.ikademi.com/egitim-ve-gelistirme/825-iscgorenlerin-hizmet-ici-egitimi.html>,  
( 15.12.2012)
- Pehlivan İ. (1992). “Hizmetiçi Eğitim Verimlilik İlişkisi”, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 25 (1). s.151-162.
- Pehlivan İ. (1997). “Türk Kamu Kesiminde Hizmetiçi Eğitim Sorunları Araştırması”, *Verimlilik Dergisi*, 3, s.131-144.
- Pelit E. (2003). *Otel İşletmeleri Yöneticilerinin Astlarıyla Aralarındaki Çatışmaları Yönetme Yöntemleri*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Pelit, E. ve Türkmen F. (2007). “Turizm İşletmelerinin Hizmetiçi Eğitim Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma (Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentaları Karşılaştırması)”, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1,s. 202-226.
- Renner P. (1994). *Basic Hotel Front Office Procedures*, 3rd. Ed. New York, Van Nostrand Reinhold
- Rocco M.A. ve Vladimir A.N. (1998) *An Introduction to Hospitality Today*, 3rd. Ed. Orlando, AH-MA.
- Selimoğlu E. ve Yılmaz H. B. (2009). “Hizmet İçi Eğitimin Kurum ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri”, *Paradoks E-Dergi, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi* 2009:5; s.1-11.
- Şahin, N. (2007). *Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi İzmir.
- Şahin İ. ve Fındık T. (2008). “Türkiye’de Mesleki ve Teknik Eğitim: Mevcut Durum, Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *TSA*, 12 (3), s. 65-86.
- Şener B. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Ön büro Yönetimi*, Ankara, Detay Yayıncılık.

- Şener M. M. (2009). *Hizmet İçi Eğitimin Sınıf Öğretmenlerinin Motivasyon Düzeyine Etkisi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Tanyeli H. (1970), *Personel Eğitimi: İlkeler, Metotlar, Teknikler*, Ankara. Şenyuva Matbaası
- Tarlan D., Tütüncü Ö. (2001). “Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), s. 141-162.
- Taymaz H. (1992). *Hizmet İçi Eğitim- Kavramlar, İlkeler, Yöntemler*, Ankara, Pegem A Yayıncılık.
- TDK, Büyük Türkçe Sözlük, <<http://tdkterim.gov.tr/bts/>> (10.07.2012)
- Tekin, S. ve Yaman, S. (2008). “Hizmet-İçi Eğitim Programlarını Değerlendirme Ölçeği: Öğretmen Formunun Geliştirilmesi”, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 9 (3), s.15-26.
- Tiryaki A. (2011). *Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumlarında İşletmede Beceri Eğitimi Uygulamalarının İnternet Tabanlı Yürütülmesi Amaçlı Yazılım Geliştirilmesi*, Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Topaloğlu M. ve Sökmen A. (2003). İşe Alıştırma (Oryantasyon) Eğitiminin Etkinliği ve İşgören Performansı İlişkisi (Ankara’da Bir Uygulama). *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakülte Dergisi*, 2, s.126-151.
- Tutum C., (1976) *Personel Yönetimi*, TODAİE. Ankara.
- Ural A. ve Kılıç İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi* Ankara, Detay Yayıncılık.
- Ural A., Özdemir C., ve Pelit E. (2012) “Kültür ve Turizm Bakanlığı Tarafından Verilen İşbaşı Eğitimlerin Kursiyerler Tarafından Değerlendirilmesi” Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları, s. 403-416 Ankara.

- Uysal E. (2004). "Eğitime Felsefi Antropoloji erevesinde Kavramsal Bir Yaklaşım", *Cumhuriyet Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, VIII (2), s.81-99.
- lker A. (2009). *Sınıf ğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitime İlişkin Görüşleri Konya - Karapınar İlçesi rneği*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Yalçın İ., İri R., (2003), "Türkiye'de Beş Yıldıızlı Otellerde Hizmet-içi Eğitim Uygulanmayı Bekliyor" *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5 (1), s.91–106.
- Yalın, İ. H. (1997).Hizmet İçi Eğitim Var Olan Ya Da İleride zlmesi Gerekecek Bir Problemi zlemek İçin Yapılır. *Milli Eğitim Dergisi*. Sayı: 133 s.29
- Yayla A. (2005) "Eğitim Kavramının Etik Açıdan Analizi", *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt II (1).
- Yaylı, A. ve Temiraliyeva K. (2006). "Otel İşletmelerinde İşe Alıştırma Eğitiminin İşgören Performansına Etkisi zerine Kazakistan'da Bir Uygulama", *Ankara Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10, s. 96-120.
- Yıldıız ř. (2011). *Beş Yıldıızlı Otel İşletmelerinin rgt Yapılarının Mekanik-Organik rgt Yapısı Bağlamında İncelenmesi*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Yolal M. (1998). *Konaklama İşletmelerinde nbronun Satış Geliştirme ve Gelir Arttırmadaki İşlevinin Yapısal Analizi ve Bir Alan Araştırması*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

<http://notoku.com/personel-egitim-yontemleri/> (10.07.2012)

## **EKLER**

**EK-1:** Kùltür ve Turizm Bakanlığının Turizm Sektörüne Yönelik Verdiği Ön Büro İşbaşı Eğitiminin İşgörenlerin Mesleki Gelişimine Etkisini Belirlemek Amacıyla Kullanılan Anket Formu

**Sayın Katılımcı,**

Bu anket formu Kültür ve Turizm Bakanlığının Ön büro İşbaşı Eğitimi Programının İş görenlerin Mesleki Gelişimine Katkısının olup olmadığını ölçmeyi yönelik gerçekleştirilen bilimsel bir araştırmaya veri toplamak amacı amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler bilimsel amacı dışında kesinlikle kullanılmayacak olup isim belirtmenize gerek yoktur. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz. Saygılarımızla.

**Cezim ÖZDEMİR**([cezzimozdemir@hotmail.com](mailto:cezzimozdemir@hotmail.com))

**Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ahmet BAYTOK**

**İletişim: Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu -Afyonkarahisar Tel: 0505 663 09 79**

- Cinsiyetiniz:**  
 Kadın  Erkek
- Yaşınız:**  
 18-22 yaş  23-27 yaş  28-32 yaş  33-37 yaş  
 38-42 yaş  43 yaş ve üzeri
- Medeni Haliniz:**  
 Bekar  Evli  Boşanmış/Dul
- Eğitim Durumunuz:**  
 İlköğretim  Ortaöğretim (Lise)  Ön Lisans  Lisans  Lisansüstü
- Hangi Düzeyde Turizm Eğitimi Aldınız?**  
 Almadım  Türem  Turizm ve Otel. Mes. Lisesi  Turizm Ön Lisans  
 Turizm Lisans  Turizm Lisansüstü  Diğer.....(Lütfen belirtiniz).
- Ön bürodaki Göreviniz:**  
 Ön büro şefi  Resepsiyonist  Rezervasyon görevlisi  
 Bellboy  Santralist  Diğer (Lütfen Belirtiniz) .....
- Sektörde Ne Kadar Süredir Çalışıyorsunuz?**  
 1 yıl veya daha az  2-4 yıl  5-7 yıl  8-10 yıl  11 yıl ve üzeri
- Bu İşletmede Ne Kadar Süredir Çalışıyorsunuz?**  
 1 yıl veya daha az  2-4 yıl  5-7 yıl  8-10 yıl  11 yıl ve üzeri
- Son işinize başlayıncaya kadar kaç iş değiştirdiniz?.....** (Lütfen belirtiniz)
- Geliriniz:**  750 TL/ veya altı.  751-900 TL  901-1200 TL  1201-1500 TL  1501 TL ve üzeri

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin katılım düzeyinizi ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına "X" işareti koymak suretiyle belirtiniz. Aşağıdaki mesleki konularda sahip olduğum bilgi düzeyim	Bilgi ve Beceri Düzeyi				
	Hiç	Az	Orta	Çok	Tamamen
1.Önbüro'nun konaklama işletmelerindeki, yeri, önemi ve amacına dair sahip olduğum teorik bilgi düzeyim,					
2. Önbüro'nun diğer bölümlerle irtibat, işbirliği ve önemi hakkında sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,					
3. Önbüro personelinde kişisel görünümün ve hijyenin önemine ait sahip olduğum bilgi düzeyim,					
4. Önbüro personelinin sahip olması gereken kişisel özelliklere ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,					
5. Önbüro personelinde ikna gücünün önemine ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,					
6. Konuk ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususlara ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,					
7. Konuk şikâyetleriyle ilgilenme konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,					
8. Konaklama işletmelerinde oda tipleri konusunda sahip olduğum bilgi düzeyim,					
9. Çalıştığım otelin fiziki alanları hakkındaki bilgi düzeyim,					
10. Rezervasyon alma konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,					
11. Resepsiyonda da oda satış teknikleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,					
12. Konaklama belgesinin doldurulmasının önemi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,					
13. Resepsiyonda grup ve münferit c/in işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,					
14. Resepsiyonda günlük yapılan işlemler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim					



Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin katılım düzeyinizi ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına “X” işareti koymak suretiyle belirtiniz. <b>Aşağıdaki mesleki konularda sahip olduğum bilgi düzeyim</b>	<b>Bilgi ve Beceri Düzeyi</b>				
	Hiç	Az	Orta	Çok	Tamamen
15. Resepsiyonda gece vardiyasında yapılan işlemler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Konuk hesabının tahsilâtı, faturalandırılması ve uğurlanması konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Resepsiyonda grup ve münferit c/out işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Paid out işlemleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Önbüro da döviz bozarken dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Seyahat çeki ve euro check alımlarında dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Telefon ile iletişimde dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Önbüro da uyandırma işlemlerinin önemi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Mesaj alma ve iletme dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Concierge’de konukların tesise kabulü konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Grup ve münferit konukların c/in ve c/out esnasında bagaj hizmetlerinin verilmesi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Konuğun odaya yerleştirilmesinde konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Konuk araçlarıyla ilgilenme konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Konuk bagajlarının emanete alınmasıyla ilgili sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ANKETİMİZİM 1. BÖLÜMÜ BİTMİŞTİR**

**KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ...**



**EĞİTİMDEN SONRA DOLDURULACAK BÖLÜM**

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin katılım düzeyinizi ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına “X” işareti koymak suretiyle belirtiniz. <b>KTB’ndan Aldığım (Alıyor Olduğum) Önbüro İşbaşı Eğitimi Sayesinde</b>	<b>Katılım Düzeyiniz</b>				
	Hç	Az	Orta	Çok	Tamamen
1. Önbüro’nun konaklama işletmelerindeki yeri, önemi ve amacına dair sahip olduğum teorik bilgi düzeyim arttı.					
2. Önbüro’ nun diğer bölümlerle irtibat, işbirliği ve önemi hakkında sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
3. Önbüro personelinde kişisel görünümün ve hijyenin önemine ait sahip olduğum bilgi düzeyim a					
4. Önbüro personelinin sahip olması gereken kişisel özelliklere ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim artı.					
5. Önbüro personelinde ikna gücünün önemine ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim artı.					
6. Konuk ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususlara ait sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim					
7. Konuk şikâyetleriyle ilgilenme konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
8. Konaklama işletmelerinde oda tipleri konusunda sahip olduğum bilgi düzeyim arttı.					
9. Eğitimden sonra, çalıştığım tesis hakkında bilgi düzeyim arttı.					
10. Rezervasyon alma teknikleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
11. Resepsiyonda da oda satış teknikleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
12. Konaklama belgesinin doldurulmasının önemi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzey					
13. Resepsiyonda grup ve münferit c/in işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
14. Resepsiyonda günlük yapılan işlemler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
15. Resepsiyonda gece vardiyasında yapılan işlemler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
16. Konuk hesabının tahsilâtı, faturalandırılması ve uğurlanması konusunda sahip olduğum bilgi ve becerim arttı.					
17. Resepsiyonda grup ve münferit c/out işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
18. Paid out işlemleri konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
19. Önbüro da döviz bozarken dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
20. Seyahat çeki ve euro check alımlarında dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
21. Telefon ile iletişimde dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve bece düzeyim arttı.					
22. Önbüro da uyandırma işlemlerinin önemi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim a					
23. Mesaj alma ve iletme dikkat edilmesi gereken noktalar konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
24. Concierge’de konukların tesise kabulü konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
25. Grup ve münferit konukların c/in ve c/out esnasında bagaj hizmetlerinin verilmesi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
26. Konuğun odaya yerleştirilmesi konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
27. Konuk araçlarıyla ilgilenme konusunda sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					
28. Konuk bagajlarının emanete alınmasıyla ilgili sahip olduğum bilgi ve beceri düzeyim arttı.					

**KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ...**