



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: [www.jrtr.org](http://www.jrtr.org)  
ISSN:2148-5321

### TURİZM DİPLOMALILARIN İSTİHDAM SORUNU

Ali ERBAŞ<sup>a</sup>

Duran CANKÜL<sup>b</sup>

Rahman TEMİZKAN<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Prof. Dr. (aerbas@ogu.edu.tr)

<sup>b</sup>Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Öğr. Gör. Dr. (durancankul@hotmail.com)

<sup>c</sup>Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doç. Dr. (rahmantemizkan@hotmail.com.tr)

#### ÖZET

Her sosyal sistem kendi mesleklerine ve kendi mesleğinin kanıtı olan diplomalarına dayalı olarak kurulmaktadır. Hukuk, sağlık, mühendislik ve eğitim alanlarında olduğu gibi turizm alanında da turizm sisteminin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için turizm diplomasına dayandırılması gerekmektedir. Yeryüzünde turizm eğitimi için; zaman, para ve emek olmak üzere büyük yatırımlar ve fedakârlıklar yapılmaktadır. Bu nedenle turizm sektörünün insan kaynağı ihtiyaçlarının karşılanması konusunda turizm diplomalarının arkasında durmak sektörel ve akademik kariyere anlam ve önem katmak özellikli bir davranıştır. Dolayısı ile turizmde diplomalı nitelikli insan kaynağı sıkıntılarının giderilmesi için, sektörün yapısal sorunlarının çözülmesini sağlayacak, turizm sisteminin önemli bir parçası olarak köprü görevi görecektir ulusal ve yerel turizm konseyi yönetimini bünyesinde barındıracak ve tüm turizm sektörünü kucaklayacak olan bir turizm meslek yasaasının tasarlanması ve bunun ülkenin önüne bir çözüm olacak şekilde konulması önem taşımaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, Turizm Eğitimi, Turizm Diplomalıları, İnsan Kaynakları, Kalite

#### ABSTRACT

#### TOURISM DIPLOMAED EMPLOYMENT ISSUES

Every social system is based on its own jobs and diplomas which are the proof of jobs. Therefore, tourism system must be based on tourism diplomas for a healthy processing system like in the cases of law, health, engineering and education systems. A very big amount of investments concerning time, Money and labour are made for tourism education throughout the world. Thus, standing by the tourism diplomaed in case of catering tourism sector's workforce need is a behaviour which adds an important meaning to both sectoral and academic career. In this context, in order to solve the issue of low employment of tourism diplomaed human resources, a set of legislative regulation which will serve as a bridge between stakeholders of tourism system, contain national and regional tourism councils within and embrace the whole tourism sector must be designed and presented as a solution to the public.

**KeyWords:** Tourism, Tourism Education, Tourism Diplomas, Human Resources, Quality.

**Not:** Bu çalışma Duran CANKÜL'ün Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim dalında hazırladığı doktora tezinden üretilmiştir.

## **GİRİŞ**

Yirmibirinci yüzyıl bilgi çağı olarak kabul edilmektedir. Bilgi çağında herkes bilgiye kolay ulaşabildiğinden, insanlar yeryüzünde özellikle teknolojinin de yardımıyla inanılmaz şekilde bilgi ve deneyim sahibi olmaktadır. Bilgili, eğitilmiş ve kültürlü insanlar, zihinsel emekleri ile yerel ve küresel refaha katkıda bulunarak, uygarlığın her yönden gelişimini hızlandırmaktadır. Baş döndürücü bilimsel, ekonomik, sosyal, kültürel gelişmeler ve değişimler insanların gündelik hayatlarının yoğun ve stresli geçmesine, özellikle zihinsel olarak yorulmalarına yol açmakta, bu durum ise turizm faaliyetlerini ve bu faaliyetlere katılımı sürekli olarak arttırmaktadır.

Kolay ulaşım ve iletişim olanakları sebebiyle, bilgili, kültürlü ve deneyimli turizm tüketicilerinin hareketliliği yoğunlaşmaktadır. Artan ve çeşitlenen talebi karşılamak üzere dünyanın hemen her tarafında çok sayıda ve çeşitlilikte turizm işletmeleri kurulmakta ve turizm sektörünün insan kaynağı ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile de çok sayıda örgün turizm eğitim kurumu açılmaktadır. Diğer taraftan özellikle son zamanlarda geleneksel turist yerini, modern turizm tüketicisine bıraktığından, bu turistlerin satın aldıkları ürünler konusunda çok daha hassas ve seçici oldukları, hizmetleri her geçen gün daha uygun fiyatlarda ve çok daha kaliteli olarak talep ettikleri gözlemlenmektedir. Ayrıca gelişmiş ülkeler yanında, gelişmekte olan ülkeler de ekonomik kalkınmaları için ihtiyaç duydukları döviz girdisini sağlamak amacıyla turizm faaliyetlerine katılmakta, turizmi geliştirici tedbirler almakta, turizm tüketicisine çok çeşitli ve ekonomik seçenekler sunmaktadır.

Bütün bu ve benzeri koşullar hizmetleri sunanların nitelikli olmasını ve turizm karar mekanizmalarının çok daha kaliteli olmasını zorunlu kılmaktadır. Ancak diplomalı nitelikli işgücünün tamamına yakın önemli bir bölümünün sektöre girmediği ve sektörü terk ettiği yapılan bilimsel çalışmalarda ortaya konulmuştur. Ayrıca turizm sektörü yirminci yüzyılın ikinci yarısından itibaren nispeten kısa sayılabilecek bir zaman dilimi içinde hızlı bir şekilde gelişme göstermiştir. Bu nedenle gerek ülkemizde gerekse de yeryüzünde diğer ülkelerde, turizm sistemleri henüz doğru biçimde tespit edilerek yapılandırılmamıştır.

Yeryüzünde turizm eğitimi için; zaman, para ve emek olmak üzere büyük yatırımlar ve fedakârlıklar yapılmaktadır. Bu nedenle turizm sektörünün insan kaynağı ihtiyaçlarının karşılanması konusunda turizm diplomalarının arkasında durmak suretiyle sektörel ve akademik kariyere anlam ve önem katmak özellikli bir davranıştır. Her sosyal sistem

kendi mesleklerine ve kendi mesleğinin kanıtı olan diplomalarına dayalı olarak kurulmalıdır. Hukuk, sağlık, eğitim alanlarında olduğu gibi turizm alanında da turizm sisteminin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için turizm diplomasına dayandırılması gerekmektedir.

## **TURİZM, İNSAN KAYNAKLARI VE EĞİTİM**

Turizm sektörünün dünyanın gelişen ve gelişmiş birçok ülkesinde ekonomik faaliyet alanı (Baum ve Szivas, 2007: 2) olarak önemli bir sektör haline geldiği ve küreselleşme ile birlikte dünyanın en büyük ve gelişim süreci en hızlı olan alanlardan biri olduğunu söylemek mümkündür (Veijola, 2010: 84). Turizm gelişim sürecindeki en önemli ve asıl faktörlerden biri iş gücü arzıdır. Yani insan kaynakları, işgücünün niteliği ve sürekliliğidir (Szivas, Riley ve Airey, 2003: 64). Turizm sektörünün emek yoğun özelliği (Haven-Tang ve Jones, 2008: 353; Hayes ve Ninemeier, 2009: 5) insan faktörünü ön plana çıkarmaktadır (Timur, 1992: 47). Turizmde sağlanan hizmetlerin kalitesi doğrudan insanla ilgilidir ve öznesini insan oluşturmaktadır (Ross ve Pryce, 2010; Erbaş, Cankül ve Temizkan, 2013: 1151). Bu kapsamda turizm alanındaki gelişmeler fiziksel ve teknolojik altyapı yatırımlarını beraberinde getirmiştir. Ancak tüm bu yatırımlara değer katan ve turizm sektörünün gerçekleşmesinin vazgeçilmez olan insan kaynaklarıdır.

Turizm dünya çapında potansiyel olarak istihdam fırsatı sunan önemli bir sektör olarak görülmektedir (Winberg, 2002: 35; Mihalič, 2011: 248). Bu konuda istisnai bir şekildedir. Sektör temsilcileri, uluslararası birliklerin temsilcileri, eğitimciler ve araştırmacılar turizm dünya çapında en önemli istihdam alanlarından biri olduğu noktasında hemfikirlerdir (Lohmann ve Jafari, 1996: 491). Küresel ve ulusal boyutta yaşanan olaylara rağmen turizm sektörü daha önce görülmemiş bir düzeyde ve dirençli bir şekilde büyümeye devam etmektedir. Bu büyüme özelliği gelecekteki belirsizliklere karşı, turizm sektörünün gelişmiş ve gelişen ekonomilerde küresel ve ulusal zenginliğe katkı sağlamada önemli bir istihdam alanı olarak görülmektedir (Ross ve Pryce, 2010).

İnsanların gerek yerel gerekse uluslararası alandaki hareketliliğinde meydana gelen hızlı gelişim, turizmin büyük oranlarda ve çeşitlilikte bir sektör olmasını sağlamıştır (Goeldner, Ritchie ve McIntosh, 2000: 35). Turizm sektörü çoğu insanın düşündüğü gibi sadece oteller ve restoranlardan ibaret değildir. Ulaşım hizmetleri, destinasyonlardaki işletmeler ve konaklama işletmeleri başlığında birçok kuruluşun ve organizasyondan oluşmaktadır (CareerView, 2006: 2; Hayes ve Ninemeier, 2009: 4). Dolayısı ile

turizm sektörü yerel ve ulusal ekonomiler içinde ilgili göstergeleri harekete geçiren (Tesone, 2004: 209; Baum ve Szivas, 2007: 2) en büyük ekonomik güç olarak diğer endüstrilerden daha hızlı büyüyen (Lipman, 1997: 90) küresel bir iştir (Winberg, 2002: 34; Mayaka, 2011: 161) ve sürekli bir büyüme ve gelişme eğilimi içindedir. Bu büyüme ve gelişme ile beraber turizm sektörü aynı zamanda küresel ekonominin bir anahtarı olarak resmi ve gayri resmi olarak milyonlarca kişiye istihdam olanağı oluşturmaktadır (Odabaşı, 2002: 471; Lohmann ve Jafari, 1996: 491; Lipman, 1997: 89; Gee, 1997: 180; Winberg, 2002: 33; Sharpley ve Telfer, 2002: 167; Wall ve Mathieson, 2006: 136; Baum ve Szivas, 2007: 1; Ross ve Pryce, 2010; Pizam ve Shanı, 2011: 76).

Baum (2015: 206), yerel ve ulusal düzeyde siyasi, ekonomik ve toplumsal açıdan turizm sektörünün öneminin arttığını, çok fazla kişinin turizm sektöründe çalıştığını ve büyük bir istihdam alanı oluşturduğunu belirtmektedir. Dünya turizm ve seyahat konseyine göre, 2014 yılında turizm sektörü uluslararası arenada 276 milyon 845 bin kişiye istihdam sağlamıştır ve dünyada her 11 kişiden 1'i turizm sektöründe istihdam edilmektedir. 2015 yılında ise dünyada 283 milyon 983 bin kişinin doğrudan ve dolaylı olarak turizm sektöründe istihdam edileceği tahmin edilmektedir (Wwtc, 2015: 4). Turizm sektörü aynı zamanda dolaylı olarak diğer sektörlerdeki istihdamı da teşvik etmektedir (Gallego, 2002; Szivas ve Riley, 1999: 768). Türkiye'de de istihdam rakamları Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından açıklanan 2013 yılı verilerine göre, turizmde kayıt altında çalışan sayısı 1 milyon 298 bin'dir (Aktob, 2014). Dolayısı ile turizm sektörünün kendisi kadar oluşturduğu istihdam boyutu da ekonomik bir faaliyet olarak çağın hatta milenyumun yeniden gözden geçirilmesi gereken bir konudur ve oldukça önemlidir (Solà, 2002: 223). Baum (2015: 207), turizm sektöründeki işlerin geçmişe nazaran günümüzde niteliksel anlamda değişiklik gösterdiğini belirtmektedir. Bu noktada turizm sektörünün böylesi büyük miktarlarda istihdam fırsatı sunması, yapılan işlerin niteliğinin artması beraberinde istihdamı oluşturan insan faktörünün diğer bir ifade ile hizmeti ulaştıran işgücünün ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

Turizm sektöründe insan kaynağı, turizm hizmetlerinin başarılı bir şekilde ulaştırılmasında ve işlerin başarılı bir biçimde gerçekleştirilmesinde önemli bir boyut olarak geniş biçimde ele alınmaktadır (Baum, 2007: 1383; Baum ve Szivas, 2007: 1; Ross ve Pryce, 2010). Turizm emek yoğunudur ve misafir çalışan ilişkileri yüz yüze iletişimi gerektirdiğinden kalitenin en önemli belirleyicisi çalışanlardır (Haven-Tang ve Jones,

2008: 353). Neredeyse sunulan hizmetlerin tamamına yakını insanlar tarafından sunulmaktadır (Ağaoğlu, 1992: 2). Hizmeti üreten de insan olduğu için, turizm sektörünün sahip olduğu insan gücü hayati önem arz etmektedir (Temizkan, 2015).

Turizm sektörü diğer üretim sektörlerinden farklıdır. Her şeyin başında ortaya çıkan ürün soyuttur. Çalışan-müşteri ilişkilerinin etkisi tanımlanamaz veya maddi terimlerle ölçülemez. İlk karşılaşmada, çalışanın misafirleri hoş karşılama performansı çok büyük öneme sahiptir. Burada çalışanın diyalog yeteneği ve süreci doğru sürdürme başarısı öne çıkar. Ayrıca, turizm sektöründe sunulan ürün ve hizmetin aynı noktada üretildiği ve tüketildiği unutulmamalıdır. Son olarak, sunulan ürünlerin raf ömrüsünürlüdür yani hemen yok olup gidebilir. Sunulan bir yemeği yeniden sunmak mümkündür. Ancak ilk defa gelene "hoşgeldiniz" demezseniz bunun telafisi mümkün olmayacaktır. Sayılan bu sebepler nedeniyle, turizm diğer sektörlerden ayrılır. Bir kurumun sunduğu ürünler ne kadar soyut ise, bu hizmeti sunanların hizmet sunumlarındaki bilgi ve becerileri de bir o kadar hayati önem göstermektedir (Ross ve Pryce, 2010: 6).

Turizm sektöründe misafir çalışan ilişkisi hizmet karşılaşmaları sırasındaki etkileşim ile ilgilidir (Hartline ve Ferrell, 1996: 52). Hizmet karşılaşmaları olarak bilinen misafir çalışan etkileşiminin kalitesi stratejik rekabet avantajı sağlamada önemli bir araç olarak tanımlanmaktadır (Kelley, 1992; Mattila ve Enz, 2002: 268; Solnet, 2007: 129). Özellikle, turizm sektöründe ön tarafta yer alan yani misafir ile doğrudan iletişime geçen çalışanların büyük ölçüde diğer aktörler arasındaki rolü çok daha fazladır. Turizm sektöründe ön tarafta yer alan yani misafir ile doğrudan iletişime geçen çalışanların işleri karmaşıktır ve çok daha fazla beceri ve çaba gerektirir. Bu nedenle, bu çalışanların durumu şansa bırakılmayacak kadar değerlidir. Çünkü hizmetin bir parçası olan algılanan kalite, çalışan ile tüketici arasında gerçekleşen başarılı diyaloga bağlıdır. İnsan kaynaklarının rolü de işte burada ortaya çıkmaktadır. Çünkü tüketici ile her bir karşılaşma kendine hastır ve yöneticinin direk kontrolü dışında bulunmaktadır. Kısaca, çalışanlar; yönetici, örgüt, örgütün stratejileri ve hedefleri arasında bir ara yüz gibi işlev yapmaktadır (Ross ve Pryce, 2010: 7).

Jenkins (1997: 216) ve Gee (2002: 71), dünyanın herhangi bir ülkesinde, turizm sektöründe rekabet edebilmek için turizm işletmelerinin son derece kalifiye yöneticilere ve çalışanlara yani işgücüne ihtiyacı olduğunu belirtmektedir.

MacVicar ve Rodger (1996: 331), turizm sektöründe devrim niteliğinde bir çok teknolojik

gelişme yaşanmasına rağmen yetişmiş ve bilgili çalışanlar olmadan misafirlerini memnun etmelerinin imkansız olduğunu söylemektedir.

Hawkins (2002: 82), turizm endüstrisinde teknolojik gelişmeler ile birlikte bilgi teknolojileri ve bilgisayarların kullanımında bilgili, becerikli ve kalifiye personelin gerekli olduğunu ifade etmektedir.

Leslie ve Richardson (2000: 489), turizm sektörü ile ilgili işletmelerin en önemli ve birinci kaynağının insan olduğunu belirtmekte ve ulusal sınırlara bakılmaksızın turizm işletmelerinin başarı ve kalitesini çalışanların başarısına ve kalitesine bağlamaktadır.

Kusluvan ve Kusluvan (2000: 251), turizm sektöründe hizmet kalitesini ve mükemmelliği sağlamanın, misafirleri memnun etmenin ve sadakati oluşumunun büyük ölçüde çalışanların davranışlarına, tutumlarına ve performansına bağlı olduğunu ifade etmektedir.

Mayoka ve King (2002: 112-113), insan kaynaklarının, turizm gelişim planlarının bir bileşeni olarak belirgin bir şekilde turizm işlerinin en önemli parçası olduğunu ve turizm sektöründe kalifiye işgücünün, destinasyonlarda rekabet avantajı sağladığını ve sürdürülebilir gelişimi desteklediğini dile getirmektedir.

Conlin ve Baum (2003: 117-124), işgücünün turizm sektörünün gelişimi için gerekli olduğunu ve özellikle emek yoğun özelliğe sahip olan turizm sektörünün başarısı için insan kaynakları gelişiminin oldukça önemli olduğunu belirtmektedir. Ayrıca kamu ve özel sektörün turizmin gelişimi özellikle sürdürülebilirliği için insan kaynaklarına olan gereksinimin farkına varmaları gerektiğini ifade etmektedir.

Baum ve Szivas(2007: 1-2), turizm sektörünün, bölgenin ve işletmenin başarısının aynı zamanda turistlerin yaşadığı deneyimlerin şekillenmesinin; bölgenin sahip olduğu doğal güzellikler, kültürel çekicilikler, bölgede ve işletmede yapılan faaliyetler ve altyapının kalitesi ile değil turizm işletmelerinde istihdam edilen çalışanların başarısına bağlı olduğunu söylemektedir. Ayrıca turizmde çalışanların başarısının, misafir deneyimlerini olumlu yada olumsuz şekilde etkilediği sürecin ya memnuniyetle karşılandığını ya da misafir memnuniyetsizliğine ve misafirin vazgeçmesine neden olduğunu belirtmektedir.

Solnet (2007: 130-131), turizm sektöründe hizmet organizasyonlarını genellikle misafir çalışan karşılaşmaları olarak nitelendirmektedir ve çalışanların hizmet esnasındaki etkileşimlerini, misafirlerin verilen hizmeti en iyi şekilde hatırlamalarına ya da hafızalarında kötü bir

deneyim olarak hatırlamalarına sebep olacağını ifade etmektedir.

Singh, Hu ve Roehl (2007: 143), emek yoğun bir sektör olan turizm de yer alan ürünlerin aynı anda tüketilmesi, soyut olması, stoklanamaması gibi özelliklerinden dolayı kaliteli insan kaynaklarının turizm işletmelerine rekabet avantajı kazandırabileceğini ve insan kaynakları yönetimini kolaylaştıracağını dile getirmektedir.

Ross ve Pryce (2010: 1-2), turizm örgütlerinde en büyük rolü insanların oynadığını dile getirmektedir. Yoğun bir rekabetin yaşandığı ve benzer ürünlerin yer aldığı pazarda, işletmelere rekabet avantajı kazandıracak ve farklılaştırma sağlayacak tek şeyin çalışanlarolduğunu söylemektedir. Çünkü hizmeti yerine getirenler, hizmetin merkezinde olanlar yine aynı kişiler yani çalışanlardır. Ayrıca, hizmet kalitesinin rekabet avantajı sağlama ile ayrılmaz bir bütün oluşturmuş olduğunu da ifade etmektedir.

Birçok platformda turizm işgücü pazarının önemi ele alınmaktadır (Lohmann ve Jafari, 1996: 490). Ancak turizm işletmeleri, kendileri açısından önemli bir boyut olarak gördükleri insan kaynakları gelişimini dolayısıyla eğitimini göz ardı etmektedir (Singh, 1997: 299). Turizm sektörünün niceliksel olarak hızla gelişmesine rağmen niteliksel olarak sorunların ortaya çıktığı görülmektedir. Bu durumu çözebilmek için turizm alanında eğitim görmüş işgücüne ihtiyaç duyulmaktadır (CareerView, 2006: 2).

Bir destinasyonu diğerlerinden ayıran insan unsurudur. Kaliteli turizm ürünleri ve hizmetlerinin üretimi verilen görevler için eğitilmiş doğru personel ile mümkündür (Jafari ve Solà, 1996: 229). Turizm sektöründe eğitilmiş, yetenekli ve istekli işgücü turizm işletmelerinin başarısında oldukça önemlidir. Ayrıca eğitilmiş, motivasyonu yüksek işgücünün hem sektöre ve işletmeye bağlılığı hem de işletmelerin rekabet avantajı sağlaması açısından hayati bir araç olarak görülmektedir (Kusluvan ve Kusluvan, 2000: 251; Kızıloğlu ve Macit, 2002: 477). Turizm sektöründeki işletmelerin gelişmesi, verimlilik ve performansı, işletmelerde çalışan üst düzeydeki yöneticiden, alt kademedeki iş görene kadar, gerekli niteliklere sahip olan işgücüne bağlıdır (İçöz, 1991: 15). Dolayısı ile turizm sektöründeki işletmelerin fiziksel, teknolojik altyapı yatırımları nitelik ne nicelik açısından ne kadar yeterli olursa olsun eğitilmiş insan kaynakları ile desteklenmedikçe fayda sağlamamakta ve önem arz etmemektedir (Erbaş, Cankül ve Temizkan, 2013: 1151).

Turizm insanın insana hizmet ettiği (Majure, 1992: 337) sunulan hizmetlerin tamamına yakını insanlar tarafından sunulduğu bir sektördür (Ağaoğlu, 1992: 2). Hizmeti üreten de insan olduğu için (Temizkan,

2015), turizm sektörünün sahip olduğu insan gücü ve bu gücün niteliği hayati önem arz etmektedir (İlkiz ve Hitay, 1992: 159; Ilgaz ve Çakar, 2002: 385; Yazıcı, 2002: 407; Akçay, 2002: 461). Bu doğrultuda misafirlere yüksek kalitede ve verimlilikte hizmet verebilmenin vetatilde iyi bir deneyim yaşmalarının yolu nitelikli işgücüne bağlıdır. Nitelikli işgücünü elde etmenin yolu da ancak turizm eğitimi ile mümkün görünmektedir (Yaşaroğlu, 1992; Jafari ve Solà, 1996; Aymankuy ve Aymankuy, 2002; Mayaka ve King, 2002: 112-113; Gökdeniz, Çeken, Erdem, 2002; Korkmaz, Gürol ve Avcıkurt, 2012).

Bu kapsamda literatürden hareketle misafir memnuniyetinin, hizmet sağlayıcıların eğitimi, bilgi ve beceri düzeyleri ile ilişkili olduğu aşikârdır. Dolayısı ile başarılı bir insan kaynağına ulaşmanın yolu uzun dönemde alınan turizm eğitimine bağlı olduğunu söylemek mümkündür.

Eğitim ve öğretimsosyal ve ekonomik gelişmeler açısından bir ülkenin başarı şansını değiştirebilen önemli girdilere sahiptir. Bu yüzden eğitim ve öğretim rekabeti gerçekleştirebilmek için 21. yüzyılda stratejik bir öneme sahiptir. Turizmde eğitim ve öğretim 21. Yüzyılda değişimi yönetebilmek özellikle de teknolojik değişimleri yönetebilmek için esastır (Brackenbury, 2002: 53). Kaliteli turizm eğitim ve öğretimi istikrarlı bir turizm gelişimi için başlangıç noktasıdır (Lohmann ve Jafari, 1996: 491). Kaliteli eğitim verebilmek ve bunu sürdürebilmek hayati önem taşımaktadır (Mihaliç, 2011: 241). Kalite, turizm eğitiminin bütün yönleri için gerekli olan bir durumdur (Tribe, 2011: 36). Dolayısı ile turizm hizmetlerinde ve konaklama sektöründe kaliteli standartlara ulaşmak için turizm eğitimi ve öğretim programlarının gelişimi önemlidir (Bédard, 2002: 105).

Küresel ortamda başarılı ve rekabetçi olmak istiyorsak seyahat ve turizmin gelişmesine yardımcı olacak önemli eğilimlerini ve diğer destinasyonlardan kendini farklı kılan ve rekabette başarı sağlayacak avantajlarını belirlemek zorundadır. Dolayısı ile eğitim ve öğretim turizmde stratejik bir konudur (Brackenbury, 2002: 53-55). Turizm sektöründe hangi şekilde olursa olsun eğitime olan ihtiyaç kaçınılmazdır (Blanton, 1981: 130).

Solà (2002), turizm sektöründe insan kaynaklarının eğitim ve öğretimi, bilgi yaratıcılık ve uygulayabilme becerisinin değer yaratmanın en önemli kaynağı olarak görüldüğü dünyada hayati bir öneme sahip olduğunu, özellikle turizm yüksek öğretiminde doğru bir turizm eğitimi verilirse potansiyel olarak işletmenin, bölgenin rekabetçiliğini artıracak ve misafir tatmininin sağlanacağını ifade etmektedir.

Gee (1997: 178-179)'de turizm eğitim ve öğretiminin, küresel ortamda turizm sektöründe rekabet avantajı ve yüksek kalitede hizmet standartlarına sahip personel sağladığını ve profesyonel işinde uzman personel yetiştirmek için oldukça önemli olduğunu söylemektedir.

Turizmde işgücü gerekleri hızlı bir şekilde değişmektedir. Kaliteli ürün ve hizmet sunmak için nitelikli personele ihtiyaç duyulmaktadır (Jafari ve Solà, 1996: 230). Dolayısı ile bu zorlukların üstesinden gelebilmek için daha geniş bir yelpazede eğitim ve öğretim programları kurulmuştur (Ritchie, 2000: 166-167). Aynı zamanda her düzeyde turizm eğitiminin verilmesi sektör için gereken yetenekli işgücünün karşılanabilmesi anlamına gelmektedir (Leal, 2004: 75). Özellikle dünyanın marjinal bölgelerinde her düzeydeki turizm eğitim ve öğretimin programlarının geliştirilmesi ve tasarlanması uygun koordinasyonun sağlanmasını gerekli kılmaktadır (Mayaka ve Akama, 2007: 299).

Turizm eğitimi yirminci yüzyılın ortasından sonra özellikle eğitim kurumları anlamında niceliksel açıdan hızla dünya çapında büyümeye devam etmiştir (Cooper, 2002: 19-20; Mihaliç, 2011: 242). Hem kamu hem de özel sektör tarafından turizm eğitimi ve öğretime olan ilginin artması ile beraber orta öğretimden lisansüstü düzeye kadar her düzeyde turizm eğitimi veren kurumların sayısı artmıştır (Mayaka ve Akama, 2007: 299). Bu değişimin çıktıları da olağanüstü bir büyüme ile kendini göstermiştir (Airey, 2004: 9). Bu büyüme sadece öğrenciler ve sektörden gelen talepler tarafından değil aynı zamanda kamu tarafından sağlanan destekler de süreci hızlandırmıştır (Cooper, 2002: 19-20).

## **TÜRKİYE'DE TURİZM SEKTÖRÜNDE DİPLOMALI EĞİTİM**

Türkiye'deki turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin nitelikleriyle ilgili yaşanan sıkıntıların başında işgücünün niteliğinin düşük olması gelmektedir (Turizm Gazetesi, 2015). Turizm teşvik kanunda ve belgelendirme yönetmeliğinde turizm işletmelerinin fiziksel özellikleri detaylı bir şekilde yasal zemine dayandırılmıştır. Bununla birlikte 2634 nolu kanunda "turizm işletmelerinde çalışacak personelin %15 inin turizm eğitimi almış olması yöneticilerin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması" gerektiği ifade edilmektedir (Turizm Teşvik Kanunu, 1982). Ancak, bu eğitimin herhangi bir kısa süreli ve geçerliliği ve güvenilirliği tartışmaya açık sertifika programları ile elde edilen belgelere dayanmasının önünde hiçbir engel yoktur.

Diğer taraftan MYK (Mesleki Yeterlilik Kurumu) ile akredite olan sertifika kursları diplomalıların

istihdamını desteklemek yerine diplomalıları ve diploma veren devlet kurumlarını dikkate almayarak diplomalara kısa süreli kurslar ile alternatif üretmeyi amaç edinmiştir. MYK diplomalı nitelikli personelin istihdamını sağlamak yerine sektörden ve örgün eğitimden daha fazla uzaklaşılmasına sebep olduğu söylenebilir. Dolayısı ile turizm sektörünün diplomalı nitelikli işgücü ihtiyacını karşılayacak, diplomalı nitelikli işgücünün sektöre girmesini ve sektörde kalmasını sağlayacak, turizm eğitimine yapılan yatırımların değerini bulmasını sağlayacak ve paydaşlar arasında koordinasyonu sağlayacak bir mekanizma veya sistem geliştirilmesi önem taşımaktadır.

Dünya turizm örgütünün verilerine göre Türkiye'nin turizm sektörü açısından gerekli doğal, kültürel ve tarihi kaynaklara sahip olmasına karşılık, elde edilen dış turizm gelirinin henüz hak ettiğinin çok altında olduğu ve dünya turizm piyasasından hak ettiği payı alamadığı tartışılmaz bir gerçektir (Zengin, 2010: 122). Türkiye'nin sahip olduğu turistik potansiyele karşın, dünya genelinde ve özellikle de Akdeniz bölgesindeki pazar payı küçüktür. Dünya turizminin odak noktalarından birini oluşturan Türkiye, dünya turizminde, gelen turist sayısı ve turizm gelirleri açısından ancak %1,5-2 düzeyinde düşük bir paya sahiptir (Geka, 2009). Türkiye'nin turizm gelirlerindeki düşüşün ve hak ettiği payı alamamasının en önemli nedenlerinden birisi niteliksiz işgücünün sunduğu kalitesiz hizmet ve turistlere sergiledikleri hatalı tavırlardır (Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2014: 1305). Almanya merkezli online otel satış sitesi Hotel. de'nin toplam 6 milyon kişinin değerlendirmeleri sonucunda yapmış olduğu araştırma sonucuna göre Türkiye otelleri personel kalitesi açısından Avrupa ülkeleri arasında en son sıradadır (Turizm Gazetesi, 2015).

Türkiye'de her düzeyde turizm eğitimi verilmekte ve her yıl 20 bin civarında mezun verilmektedir (Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2015). Aynı zamanda, sektörün büyümesi devam ettiği için turizm işletmelerinde istihdam edilecek nitelikli insan kaynağının turizm eğitimi ile yetiştirilmesi için turizm eğitimi veren çok sayıda okul açılmakta ve öğrenci sayısı sürekli artmaktadır. Tablo 1'e bakıldığında 2012-2013 eğitim yılında turizm alanında lisans eğitimi veren turizm fakülte veya yüksekokul sayısı 45 eğitim gören öğrenci sayısı 39.555'dir. İki yıllık turizm programlarında öğrenim gören öğrenci sayısı da 56.481'dir (Temizkan, Erbaş ve Cankül, 2014). 2015-2016 eğitim yılında turizm alanında lisans eğitimi veren fakülte veya yüksekokul sayısı 65'e öğrenci sayısı 78.477'e iki yıllık turizm programlarında öğrenim gören öğrenci sayısı ise 73.706'ya yükselmiştir (Aydın, 2016). Toplamda turizm alanında eğitim gören iki yıllık ve dört yıllık

öğrenci sayısı 2012-2013 eğitim yılında 96.036 iken bu sayı 2015-2016 eğitim yılında yaklaşık % 63 artarak 152.183'e ulaşmıştır. Diğer taraftan 2016-2017 eğitim yılı itibarıyla de merkezi yerleştirme sonuçlarına göre, 77 ayrı üniversitede 196 adet turizm lisans programı öğrenci kabul etmiştir. Bu 196 programın, 119'u fakülteler, 77'si yüksekokullar altında bulunmaktadır. Bu programlar kapsamında açılan 11.045 kişilik kontenjanın, 10.418'ine (%94,32) öğrenci yerleştirilmiştir (Bayraktaroğlu, 2016).

**Tablo 1.** Yıllara Göre Turizm Eğitim Kurumlarındaki Öğrenci Sayıları

Yıl	Önlisans öğrenci sayısı	Lisans öğrenci sayısı	Toplam Öğrenci sayısı
2011-2012	50.152	30.020	80.172
2012-2013	56.481	39.555	96.036
2015-2016	73.706	78.477	152.183

2015-2016 eğitim yılı itibarıyla turizm eğitimi alan öğrenci sayısı önceki yıllara oranla ciddi bir artış göstererek 152.183 kişiye ulaşmıştır. Dolayısı ile turizm eğitiminde okul ve öğrenci sayılarında ciddi bir artış söz konusudur. Bununla birlikte gelecek 10 yıl içerisinde turizmin yıllık ortalama %4 büyüme göstermesi, küresel GSMH'ye (Gayri Safi Milli Hâsıla) katkısının %10'a çıkarak 12 Trilyon \$ değerini aşması beklenmektedir. 2022 yılına gelindiğinde her 10 istihdamdan birisinin turizm sektörü tarafından yaratılacağı tahmin edilmektedir. Turizm istihdam alanı oluşturma açısından da son derece önemli bir sektördür. Turizmin istihdamda yarattığı küresel etki yadsınamayacak büyüklüktedir. 2011 yılında sektörün tüm dünyada 255 milyon kayıtlı iş olanağı sunduğu bilinmektedir (Geka, 2009). Türkiye'de ise turizmde kayıt altında çalışan sayısı 1 milyon 298 bin'dir (Aktob, 2014). Yüksek sezon ve kayıt dışılar ile bu rakamın 3,5 milyona kadar çıkabildiği düşünülmektedir. Dolayısı ile okul, öğrenci ve mezun sayılarının artmasının doğal bir gereklilik olduğu söylenebilir.

Ancak yapılan araştırmalar turizm sektöründe çalışan büyük çoğunluğun turizm eğitimi almamış kişiler olduğunu göstermektedir (Kozak, 1992; Ağaoğlu, 1992; Kızılırmak, 2000; Yeşiltaş, Öztürk ve Hemmington, 2010; Yanardağ ve Avcı, 2012). Bu durumu tetikleyen en önemli etkenlerden biri de her hangi bir yasa ile korunamamalarıdır (Mısırlı, 2002: 454; Erbaş, Cankül ve Temizkan, 2013; Temizkan ve Cankül, 2015). Bu durumun sonucu

olarak da turizm eğitimi almış mezunların sektörde çalışmak istemedikleri ve sektörü terk ettikleri yapılan araştırmalarda görülmektedir (Hacıoğlu, 1985; Pavesic ve Brymer 1990; Aydos, 1992; Kusluyan ve Kusluyan, 2000; Birdir, 2002: 495; Üngüren ve Ehtiyar, 2009).

Sektörün ise kalifiye personel bulunmadığı, insan kaynağının yetersiz olduğu konusundaki sızlanmaları ise devam etmektedir. Devletin turizm eğitimine yaptığı yatırımlar hedefine ulaşmadığı için büyük bir israftan söz edilebilir. Sektöre girmeyen turizm mezunları aldıkları eğitime dayalı olarak çok çeşitli sektörlerde iş bulabilmektedir. Ancak, stratejik önemi nedeniyle ve devletin kaynaklarının planlanan yere gitmesi için turizm sektörünün turizm diplomalıların istihdam edildiği bir sektör olmasını sağlamak gerekmektedir. Bu kalifiye insan kaynağına sadece sektörün maddi kazancı içinde değil aynı zamanda Türkiye, Türk insanı ve diğer sektörlerde üretilen Türk mallarının da imajının olumlu yönde inşa edilmesi için ihtiyaç vardır.

Birçok yazar tarafından diğer mesleklerde olduğu gibi turizm sektöründe de eğitilmiş personelin yasal himaye altına alınması, turizm mezunlarını sektörde çalıştırma zorunluluğu getirilmesi, çalışan kişilerin yasal statü kazanması ve mesleki ünvan verilmesi ve turizm mezunlarının istihdamının sağlanması için yasal düzenleme yapılması gerektiği ortaya konulmuştur (Timur, 1992: 51; Hacıoğlu, 1992: 93; Aydos, 1992: 178; Kızılırmak, 2000; Çapar, 2002: 423; Mısırlı, 2002; Gharamaleki, 2011; Erbaş, Cankül ve Temizkan, 2013; Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2014; Temizkan, Erbaş ve Cankül, 2014; Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2015; Dinçer ve Çetin, 2015; Temizkan ve Cankül, 2015; Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2016).

Ayrıca Türkiye turizminin hukuksal sorunları çalıştay sonuç raporunda (Tuna ve Bengi, 2013) ve Turizm bakanlığı tarafından 1992 ve 2002 yıllarında yapılan turizm şuralarında diplomalıların istihdamını sağlamaya yönelik yasal düzenleme yapılması gerektiği ifade edilmektedir (Turizm Bakanlığı, 1992; 2002). Dolayısı ile turizm sektöründeki işlerin turizm diplomalı insanlar tarafından yapılan meslekler haline gelmesi ve tüm sektörü kapsayan, koordinasyonu ve karar alma süreçlerini yerelden ulusala doğru işletecek yasal bir düzenlemenin gerekli olduğunu söylemek mümkündür.

1956 yılından itibaren her düzeyde verilen turizm eğitimine (Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2014) ve birçok çalıştay ve bilimsel çalışma rapor ve önerilerine rağmen diplomalıların istihdamına yönelik yasal bir düzenleme 2016 yılına kadar henüz yapılamamıştır. Dolayısı ile her düzeyde

verilen turizm eğitiminin her kademesinin birbirini tamamlayan basamaklar şeklinde düzenleyen, diplomalıların istihdamını ve işgücünün niteliğinin artırılmasını sağlayan, mesleklerin kim tarafından verildiği belli olmayan sertifikalara değil devletin eğitim kurumları ve tarafından verilen diplomalara dayalı olan, sektörle ve işgücüyle doğrudan ilişkili olan paydaşların katkılarını ve fikirlerini içeren, sektörün ihtiyaçlarına, mesleki teşkilatlanma yapısına ve mesleklerin sınıflandırılmasına göre turizm sektörünün yön ve rotasını belirleyen, araştırma geliştirme çalışmalarını içeren bilimsel araştırmaları ve akademiye süreçlerin içine katan, dinamik bir şekilde akademiye faydalanılmasını sağlayan, eğitim kurumlarının sektörle işbirliğini sürekli ve canlı tutan, turizmle ilgili ve yetkili kamu kurumlarının perspektiflerini diğer paydaşlarla aynı noktaya getirecek bir mekanizma veya sistem geliştirilmesi gerektiği görülmektedir.

## **SONUÇ**

Turizm sektörünün sağlıklı bir şekilde işleminin sektörde istihdam edilen işgücünün niteliği ile ilgili olduğu açıktır (Kelley, 1992; MacVicarve Rodger, 1996; Lohman ve Jafari, 1996; Jafari ve Solà, 1996; Jenkins, 1997; Singh, 1997; Leslie ve Richardson, 2000; Mattila ve Enz, 2002; Gee, 2002; Hawkins, 2002; Mayoka ve King, 2002; Conlin ve Baum, 2003; Baum, 2007; Baum ve Szivas, 2007; Solnet, 2007; Singh, Hu ve Roehl, 2007; Haven-Tang ve Jones, 2008; Ross ve Pryce, 2010; Erbaş, Cankül ve Temizkan, 2013; Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2014; Temizkan, Erbaş ve Cankül, 2014; Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2015; Baum, 2015; Temizkan ve Cankül, 2015; Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2016).

Devletler sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücünü yetiştirmek amacı ile ortaöğretim ve yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimini gerçekleştirecek çok sayıda eğitim kurumları kurmuştur. Türkiye cumhuriyeti devleti 1980'li yıllardan itibaren sektörün hızla büyümesi ile ortaya çıkan nitelikli işgücü ihtiyacını karşılamak için aynı yöntemle turizm diploması veren turizm eğitim kurumlarını kurmuştur. Ancak insan kaynağının yetiştirilmesi, eğitim kurumlarının inşa edilmesi, eğiticilerin yetiştirilmesi gibi faktörler zaman aldığından turizm eğitiminin büyüme hızı sektörün büyüme hızına yetişememiştir. 2010 yılından sonra turizm eğitim kurumlarının sayıları, kapasiteleri, öğrenci sayıları ve mezun sayıları dikkate alındığında nitelikli işgücü ihtiyacının artık bu eğitim kurumları ile karşılanabileceği görülmektedir. Dolayısı ile sektörün geçmişte yaşadığı nitelikli işgücü ihtiyacı açığını kapatmak için açılan kısa süreli kurslar ve sertifikasyon faaliyetleri gibi eğitimlere ihtiyaç kalmamıştır. Ancak diplomalı nitelikli işgücünün tamamına

yakın önemli bir bölümünün sektöre girmediği ve sektörü terk ettiğiyapılan bilimsel çalışmalarda ortaya konulmuştur. Bu durumun nedeni olarak, turizm meslekleri ile ilgili diplomaya dayalı yasal düzenlemelerin olmaması, turizm işlerinin kısa süreli kurslardan belge alanlar veya hiç turizm eğitimi görmemiş olanlar tarafından karşılanması gösterilebilir. Bu kapsamda diplomalı nitelikli işgücünün sektöre kazandırılmasıyla devlet tarafından turizm eğitime yapılan yatırımlar amacına ulaşmış ve Türkiye turizm sektörünün rekabet gücü artmış olacaktır.

Artık Türkiye’de turizm sektörü, turizm işlerinin kısa süreli kurslardan belge alanlar veya hiç turizm eğitimi görmemiş olanlar tarafından karşılanamayacak kadar ciddi bir sektör haline gelmiştir. Günümüzde her düzeyde diplomalı eğitim veren turizm eğitim kurumlarının sayıları, kapasiteleri, öğrenci sayıları ve mezun sayıları diplomalı nitelikli işgücü ihtiyacını karşılayacak yeterli sayıya ulaşmıştır. Bu yüzden kısa süreli kurslar ve sertifikasyon faaliyetleri gibi eğitimlere ihtiyaç kalmamıştır. Dolayısı ile turizm sisteminin turizm mesleklerine ve diplomalarına dayalı olarak örgütlenmeden turizm alanında yaşanan sorunları önlemek ve bu alanda ilerleme kaydetmek mümkün görülmemektedir.

#### KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, O. K. (1992). Turizm Eğitiminin Batı Avrupa Ülkeleri ile Karşılaştırmalı Konumu ve Türkiye Uygulamasında Yaşanılan Tıkanıklıklar, *Turizm Eğitimi Konferans- Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara.
- Ağaoğlu, O. K. (1992). *İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları: 457, Ankara.
- Airey, D. (2004). From Here to Uncertainty, *Proceedings of the Conference of the Association for Tourism in Higher Education*, Missenden Abbey, 1-3 Aralık, Buckinghamshire, UK.
- Akçay, Ş. (2002). Aktif Eğitim Metotları ile Eğitiminin Eğitimi, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- Aktob. (2015). Turizm Verileri. <http://www.aktob.org.tr/pdf/aktob.turizm.verileri.pdf> 15 Temmuz 2015.
- Aydın, Ç. (2016). Akademik Turizm Bülteni, Temmuz (17/7) <http://anatoliajournal.com/atb/2016/07/02/emmuz-2016-177/>.
- Aydos, H. (1992). Türkiye’de Turizm Sektörüne İşgücü Yetiştirilmesi, Buna Yönelik Sorunlar ve Çözüm Önerileri, *Turizm Eğitimi Konferans- Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara.
- Aymankuy, Y. ve Aymankuy, Ş. (2002). Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Buldukları Yerlerin Analizi ve Turizm Eğitimi İçin Öneri Bir Model, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- Baum, T. (2007). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change, *Tourism Management*, C: 28, ss. 1383-1399.
- Baum, T. (2015). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change? A 2015 Reprise, *Tourism Management*, C: 50,ss. 204-212.
- Baum, T. ve Szivas, E. (2007). HRD in Tourism: A Role for Government?, *Tourism Management*, ss. 1-12.
- Bayraktaroğlu, E. (2016). Akademik Turizm Bülteni, Eylül (17/9) <http://anatoliajournal.com/atb/2016/08/22/eylul-2016-179/>.
- Bédard, F. (2002). A Case Study in Developing Human Resources in Tourism: the Canadian and Province of Quebec Experience, *Human Resources in Tourism: Towards A New Paradigm*, 26-27 Ocak, Madrid, Spain.
- Birdir, K. (2002). Turizm ve Otel İşletmeciliği Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin Turizm Endüstrisinde Çalışmayı Tercih Etmemelerinin Temel Nedenleri: Bir Nominal Grup Tekniği Araştırması, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- Blanton, D. (1981). Tourism Training in Developing Countries: The Social and Cultural Dimension, *Annals of Tourism Research*, C: 8, No: 1, ss. 116-133.
- Brackenbury, M. (2002). Competencies in Travel and Tourism: Meeting the Challenges of Change in the Global Market Place, *Human Resources in Tourism: Towards A New Paradigm*, 26-27 Ocak, Madrid, Spain.
- Career View. (2006). *Tourism*, (Çevrimiçi) [http://www.victoria.ac.nz/st\\_services/careers/pdf/career-view/career-view-tourismweb.pdf](http://www.victoria.ac.nz/st_services/careers/pdf/career-view/career-view-tourismweb.pdf).



- Conlin, V. M. ve Baum, T. (2003). Comprehensive Human Resource Planning: An Essential Key to Sustainable Tourism in Small Island Settings, *Classic Reviews in Tourism* (Ed. Cooper, C.), Channel View Publications.
- Cooper, C. (2002). Standard Creation in Tourism Education and Training-GTAT, *Human Resources in Tourism: Towards A New Paradigm*, 26–27 Ocak, Madrid, Spain.
- Çapar, B. (2002). Turizm Sektörü-Turizm Eğitimi Kurumları İşbirliği, Staj Sorunları Ve Çözüm Önerileri, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- Dinçer, Z. M. ve Çetin, G. (2015). Kalkınma Planlarında Turizm, *Değişik Perspektifleriyle Turizm Politikası ve Planlaması*, (Ed. Küçükaltan, D., Çeken, H ve Mercan, Ş), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Erbaş, A., Cankül, D. ve Temizkan, R. (2013). Turizm Personeli Meslek Yasası Girişimi: Tiyader Örneği. *14. Ulusal Turizm Kongresi*. 05-08 Aralık, Bildiri Kitabı İçinde (1150-1162). Kayseri
- Erbaş, A., Temizkan, R ve Cankül, D. (2014). Türkiye’de Örgün Turizm Eğitiminin Önündeki Engellerle Mücadelede Tiyader ve Turizm Meslekleri ve Turizm Konseyi Meslek Yasası Taslağı. *15. Ulusal Turizm Kongresi*. 13-16 Kasım, Bildiri Kitabı İçinde (1301-1315). Ankara.
- Erbaş, A., Temizkan, R. ve Cankül, D. (2015). Turizmde Nitelikli Personelin Sektöre Kazandırılması: Tiyader Modeli, *I. Eurasia International Tourism Congress: Current Issues, Trends and Indicators*, 28-30 May. Cilt: 3, ss. 615-622.
- Erbaş, A., Temizkan, R. ve Cankül, D. (2016). National Tourism Planning Based On University Degrees And Tourism Professions: Tiyader Model, *6th International Interdisciplinary Business-Economics Advancement Conference (Conference Proceedings)*, ISSN: 2372-5885, May9-13, Miami, Florida, USA.
- Gallego, F. J. (2002). Official Inauguration, *Human Resources in Tourism: Towards A New Paradigm*, 26–27 Ocak, Madrid, Spain.
- Gee, Y.C. (1997). *International Tourism: A Global Perspective*, Published by World, 1st Edition, Madrid.
- Gee, Y. C. (1997). InSearch of Professionalism for the 21st Century: The Need for Standards in Tourism Education in a Changing Marketplace, *Human Capital in the Tourism Industry of the 21st Century*, 21–23 Ocak 1996, Madrid, Spain, First Edition, Published by The World Tourism Organization.
- Gee, Y. C. (2002). Tourism Employment Issues: the PATA Viewpoint, *Human Resources in Tourism: Towards A New Paradigm*, 26–27 Ocak, Madrid, Spain.
- Gharamaleki, R. E. M (2011). *Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Eğitimi Veren Kurumları Değerlendirmeleri İran –Türkiye Karşılaştırması*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.
- Goeldner, R.C., Ritchie, B. R. J. ve McIntosh, W. R. (2000). *Tourism (Principles, Practices, Philosophies)*, Eighth Edition, John Wiley & Sons, New York.
- Gökdeniz, A., Çeken, H. ve Erdem, B. (2002). Okul-Sektör İşbirliği Çerçevesinde Stajdan Beklentiler, Sorunlar ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Uygulama, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- Güney Ege Kalkınma Ajansı (GEKA). (2009). *Güney Ege Bölgesi Turizm Strateji Belgesi*, [http://geka.gov.tr/Dosyalar/o\\_19v5fauvq1mal848phr62d16pl8.pdf](http://geka.gov.tr/Dosyalar/o_19v5fauvq1mal848phr62d16pl8.pdf)
- Hacıoğlu, N. (1985). Is Tourism Education Enough, *Milliyet Gazetesi*, 6 May, ss. 8.
- Hacıoğlu, N. (1992). Yükseköğretimde Mesleki Turizm Eğitimi Geliştirme Perspektifleri, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara
- Hartline, D. M. ve Ferrell, C. O. (1996). The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation, *Journal of Marketing*, C: 60, No: 4, ss. 52–70.
- Haven-Tang, C. ve Jones, E. (2008). Labour Market and Skills Needs of the Tourism and Related Sectors in Wales, *International Journal of Tourism Research*, C: 10, ss. 353-363.
- Hawkins, E. D. (2002). Emerging Information Technologies: Implications for Tourism and Human Resources, *Human Resources*

- in *Tourism: Towards A New Paradigm*, 26–27 Ocak, Madrid, Spain.
- Hayes, K. D. ve Ninemier, D. J. (2009). *Human Resources Management in the Hospitality Industry*, John Wiley&Sons, New Jersey.
- Ilgaz, S. ve Çakar, M. (2002). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Problemleri: Başkent Üniversitesi İİBF Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- İçöz, O. (1991). Turizm Sektörünün Gelişmesinde İnsan Unsurunun Önemi, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, C: 2, No: 6, ss. 15-18.
- İlkiz, O. ve Hitay, O. (1992). Türkiye’de Turizm Eğitimindeki Sorunlar, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara
- Jafari, J. ve Sola, F. E. (1996). Human Resources Development and Quality Tourism: A Multi-Conference Report, *Annals of Tourism Research*, C: 23, No: 1, ss. 228-231.
- Jenkins, L. C. (1997). Tourism Educational Systems, Institutions and Curricula: Standardisations and Certification, *Human Capital in the Tourism Industry of the 21st Century*, 21–23 Ocak 1996, Madrid, Spain, First Edition, Published by The World Tourism Organization.
- Kelley, W. S. (1992). Developing Customer Orientation Among Service Employees, *Journal of Academy of Marketing Science*, C: 20, No: 1, ss. 27-36.
- Kızılırmak, İ.(2000). Yüksekokulların Turizm ve Otelcilik Programlarının Turizm Sektörünün Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi, *Milli Eğitim Dergisi*, C: 147, ss. 54-60.
- Kızıloğlu, T. ve Macit, M. (2002). Turizm Yöneticilerinde Kendini Geliştirme, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- Korkmaz, H., Gürol, N. ve Avcıkurt, C. (2012). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Sektöre Yönelik Görüşleri ve Kariyer Beklentileri Arasındaki İlişki, *Turizm Eğitimi Konferansı-Tebliğler*, 17-19 Ekim, Ankara.
- Kozak, M. (1992). Mesleki Turizm Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Ders Programlarının Hazırlanması, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara
- Kusluyan, S. ve Kusluyan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in The Tourism Industry in Turkey, *Tourism Management C*: 21, ss. 251-269.
- Leal, S. (2004). Is Tourism Education In Brazil Sustainable, *Proceedings of the Conference of the Association for Tourism in Higher Education*, Missenden Abbey, 1-3 Aralık, Buckinghamshire, UK.
- Lee-Ross, D. ve Pryce, J. (2010). *Human Resources and Tourism (Skills, Culture and Industry)*, Channel View Publications, UK.
- Leslie, D, and Richardson, A. (2000). Tourism and Cooperative Education in UK Undergraduate Courses: are the Benefits Being Realized?, *Tourism Management*, C: 21, ss. 489-498.
- Lipman, G. (1997). Human Capital in the Tourism Industry, *Human Capital in the Tourism Industry of the 21st Century*, 21–23 Ocak 1996, Madrid, Spain, First Edition, Published by The World Tourism Organization.
- Lohmann, M. ve Jafari, J. (1996). Tourism Education and Training, *Annals of Tourism Research*, C: 23, No: 2, ss. 490-492.
- MacVigar, A. ve Rodger, J. (1996). Computerized Yield Management Systems: A Comparative Analysis of the Human Resource Management Implications, *International Journal of Hospitality Management*, C: 15, No: 4, ss. 325-332.
- Majure, R. (1992). Otelcilik ve Turizm Sektöründe Yabancı Dil Öğretimi, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara.
- Mattila, S. A. ve Enz, A. C. (2002). The Role of Emotions in Service Encounters, *Journal of Service Research*, C: 4, No: 4, ss. 268-277.
- Mayaka, M. (2011). East Africa, *An International Handbook of Tourism Education* (Ed. Airey, D. ve Tribe, J.), Routledge, London and New York.
- Mayaka, M. ve King, B. (2002). A Quality Assessment of Education and Training for Kenya’s Tour-Operating Sector, *Current Issues in Tourism*, C: 5, No: 2, ss. 112-133.

- Mayaka, M. and Akama, J, S. (2007). Systems Approach to Tourism Training and Education: The Kenyan Case Study, *Tourism Management*, C: 28, ss. 298–306.
- Mısırlı, İ. (2002). Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon), *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi*, C:13, No:1, ss. 39-55.
- Mısırlı, İ. (2002). Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon), *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- Mihalič, T. (2011). Slovenia, *An International Handbook of Tourism Education* (Ed. Airey, D. ve Tribe, J.), Routledge, London and New York.
- Odabaşı, Ş. (2002). Turizm Bakanlığının Uluslar Arası Eğitim Faaliyetleri, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- Pavesic, D. V. ve Breymer, R. A. (1990). JobSatisfaction; What is Happening to the Young Managers, *Cornell Hotel andRestaurant Administration Quarterly*, C: 31, No: 1, ss. 90-96.
- Pizam, A. ve Shani, A. (2011). The Nature of the Hospitality Industry: Present and Future Managers' Perspective, (Çeviren: Türksoy, A.), *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, C: 22, No: 1, ss. 76-86.
- Ritchie, B. R. J. (2000). Education, *Encyclopedia of Tourism* (Ed. Jafari, J.), Routledge, Londonand New York.
- Sharpley, R.ve Telfer, J.D. (2002). *Tourism and Development Concepts and Issues*, Channel View Publications.
- Singh, S. (1997). Developing Human Resource for TheTourism Industry With Reference to India, *Tourism Management*, C: 18, No: 5,ss. 299-306.
- Singh, N., Hu, C. ve Roehl, S. W. (2007). Text Mining A Decade of Progress in Hospitality Human Resource Management Research: Identifying Emerging Thematic Development, *Hospitality Management*, C: 26,ss. 131-147.
- Solà, F. E. (2002). Tourism Employment: Toward a New Paradigm, *Human Resources in Tourism: Towards a New Paradigm*, 26–27 Ocak, Madrid, Spain.
- Solnet, D. (2007). Employee-Customer Linkages: A Social Identification Perspective in A Hotel Industry Context, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, C: 14, No: 2, ss. 129-143.
- Szivas, E. ve Riley, M. (1999). Tourism Employment During Economic Transition, *Annals of Tourism Research*, C: 26, No: 4, ss. 747-771.
- Szivas, E.,Riley, M. ve Airey, D. (2003). Labor Mobility into Tourism Attraction and Satisfaction, *Annals of Tourism Research*, C: 30, No: 1, ss. 64-76.
- Temizkan, R. (2015). *Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi*, (Ed. Pelit, E.), Grafiker Yayınları, Ankara.
- Temizkan, R. ve Cankül, D. (2015). *2023 Stratejik Hedefleri İçin Stratejik Sektör Turizmde Ortak Akıl* (Ed. Temizkan, R ve Cankül, D). Esogü Basımevi, Eskişehir.
- Temizkan, R. Erbaş, A., ve Cankül, D. (2014). Turizm Personeli Meslek Yasası Mümkün mü?, *Journal of Recreation and Tourism Research*, Cilt: 1, No: 4, ss. 22-30.
- Tesone, V. D. (2004). Development of A Sustainable Tourism Hospitality Human Resources Management Module: A Template For Teaching Sustainability Across The Curriculum, *International Journal of Hospitality Management*,C: 23, No: 3, ss. 207-237.
- Timur, A. (1992). Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara.
- Tribe, J. (2011). Overview of Research, *An International Handbook of Tourism Education* (Ed. Airey, D. ve Tribe, J.), Routledge, Londonand New York.
- Tribe, J. (2011). Curriculum, Development and Conflict: A Case Study of Moldova, *An International Handbook of Tourism Education* (Ed. Airey, D. ve Tribe, J.), Routledge, London and New York.
- Tuna, M. ve Bengi, A. (2013) *Türkiye Turizminin Hukuksal Sorunları Çalıştayı Sonuç Raporu*, 17-18 Nisan, Ankara.
- Turizm Bakanlığı (1992), *1. Turizm Şurası Kararları*, 20-21-22 Ekim, Ankara.
- Turizm Bakanlığı (2002), *2. Turizm Şurası Kararları*, 12-14Nisan, Ankara.

- Turizm Gazetesi. (2015). <http://turizm gazetesi.com/news.aspx?id=7639215> 15 Temmuz 2015.
- Turizmi Teşvik Kanunu. (1982). 16/3/1982 Tarih ve 17635 Sayılı Resmi Gazete. <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2634.pdf>
- Üngüren, E. ve Ehtiyar, R. (2009). Türk ve Alman Öğrencilerin Umutsuzluk Düzeylerinin Karşılaştırılması ve Umutsuzluk Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Üzerinde Bir Araştırma, *Journal of Yasar University*, C: 4, No: 14, ss. 2093-2127.
- Veijola, S. (2010). Introduction: Tourism as Work, *Tourism Studies*, C: 9, No: 2, ss. 83-87.
- Wall, G. ve Mathieson, A. (2006). *Tourism Change, Impact and Opportunities*, Pearson.
- Winberg, M. (2002). Official Inauguration, *Human Resources in Tourism: Towards A New Paradigm*, 26-27 Ocak, Madrid, Spain.
- World Travel & Tourism Council. (2015). <https://www.wttc.org//media/files/reports/economic%20impact%20research/regional%202015/world2015.pdf> 10 Eylül 2015.
- Yanardağ, Ö. ve Avcı, M. (2012). Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme, *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi C: 3*, No: 2, ss. 39-62.
- Yaşaroğlu, A. Ş. (1992). Turizm Bilincini Geliştirme, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 9-11 Aralık, Ankara.
- Yazıcı, S. (2002). Turizm Eğitiminin Bilinci ve Uygulama Dersi: Staj, *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, 11-13 Aralık, Ankara.
- Yeşiltaş, M., Öztürk, Y. Ve Hemmington N. (2010). Tourism Education in Turkey and Implications for Human Resources, *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, C: 21, No: 1, ss. 55-71.
- Zengin, B. (2010). Türk Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisine Reel ve Moneter Etkileri, *Akademik İncelemeler Dergisi*, C: 5, No: 1, ss. 105-123.