



ÇALIŞMA RAPORU

KONU : AVRUPA'DA UYGULAMALI TURİZM EĞİTİMİ.

PROGRAM: Travel, Tourism and Hospitality Management and English Studies with Educational Training.

TÜRÜ/SÜRESİ: DİPLOMA / 1 YIL

YABANCI ÜLKE: İNGİLTERE.

OKUL/ÜNİVERSİTE: MLS INTERNATIONAL COLLEGE.

HAZIRLAYAN: Ali ATLIHAN
Müfettiş

**Kültür ve Turizm Bakanlığı
Kasım, 2008**

İÇİNDEKİLER

BİRİNCİ BÖLÜM

TARİHSEL SÜREÇTE İNGİLTERE'DE TURİZM EĞİTİMİ

1.1. Turizm Eğitimde uygulanacak Müfredat İçin İlk Zirve: 1994 Londra Konferansı

- a.Turizmin doğası ve anlamı
- b.Sektörün Yapısı
- c.Turizm Ölçütleri ve Değerlendirme Sorunları
- d.Turizmin önemi ve etkisi
- e.Turizm Pazarlaması
- f.Turizm Planlaması ve Gelişimi
- g. Turizmde politika ve yönetim

1.1.1.Konferansta ortaya Çıkan Görüşler

1.2.NLG nin Tavsiyeleri

İKİNCİ BÖLÜM

İNGİLTERE'DE TURİZM EĞİTİMİ

2.1. MESLEKİ (VOCATIONAL) TURİZM EĞİTİMİ

2.1.1.Linear Kurslar

2.1.2.Modüler Kurslar

2.1.3.Çok yönlü kurslar

2.2.MESLEKİ TURİZM EĞİTİMİNDE MESLEKİ EHLİYET: A SEVİYESİ

2.3 KURS MÜFREDATI

2.3.1.Turizm ve Seyahat Sektörüne Giriş

2.3.2.Turizmin Gelişimi

2.3.3.Dünyaca Ünlü Turizm Merkezleri

2.3.4.Turizm Pazarlaması

2.3.5.Müşteri Hizmetleri

2.3.6.Uygulamada Turizm

2.4. LİSANS (GRADUATE) VE LİSANS ÜSTÜ (POSTGRADUATE) TURİZM EĞİTİMİ

2.4.1. Öğrencinin Hak ve Beklentileri

2.5. LİSANS EĞİTİMİNDE SPESİFİK BİR ALAN: AĞIRLAMA (KONUKSEVERLİK) VE GENEL TURİZM:

2.5.1. İngiltere’de Mezuniyet Dereceleri

2.5.2. İngiltere’de Müşteri Memnuniyeti ve Genel Turizm Alanında Gözde bir Kurum: London Graduate School of Business

a. HND (Higher National Diploma) Ulusal Yüksek Diploma

b. BA (Bachelor of Arts)

c. MBA (Master of Business Administration):

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİZM EĞİTİMİNDE YENİ BİR ÇIĞIR: ETİK SORUNU

3.1.TURİZM POTANSİYELİ

GİRİŞ

Kısaca, insanların ikamet ettikleri her zamanki mekanları dışına yaptıkları geçici göç hareketine turizm denmiş ve tarihe dönüp baktığımızda da, insanların her zaman seyahat ettiği gerçeği ile karşılaşmıştır. İlk aşamada tacirler, ticaret yapmak amacıyla, farklı ülkelere ya da kabilelere seyahat etmişler, Yunanlılar ve Romalılar, imparatorlukları büyüdüğü ölçüde yaygın olarak kıtaları dolaşmışlar, insanların zevk amaçlı bilinen ilk gezisi de M.Ö.776 yılında yapıldığı bilinen ilk Olimpiyat Oyunlarıdır.

Özellikle 21. yüzyılda baş döndüren bir hızla gelişme gösteren dünya turizm endüstrisi, reel sektör olarak tanımlanan üretim sektörünün yanında, global anlamda tüm dünya ülkelerinin gelişim stratejilerini ve katma değer beklentilerini yakından ilgilendirmektedir. Sağladığı ekonomik değerler itibariyle de önemli ve öncelikli bir sektör olma özelliğini artan bir ivmeyle pekiştirmektedir.

Dünya Seyahat ve Turizm Konseyinin (World Travel and Tourism Council) 1997 yılında yayınladığı rapora göre, telekomünikasyon ve bilgi teknolojileri sektörleriyle birlikte turizm endüstrisi de 21. yüzyıl ekonomisini şekillendirecek üç temel endüstri olarak öngörülmüştür. Turizm endüstrisi son 25 yılda % 500 oranında büyüme göstermiş ve 2007 yılına gelene kadar turistlerin 884 milyar dolar harcama yapacakları hesaplanmıştır.

Sosyo-ekonomik kalkınma sürecini hızlandıran turizm sektörü, bunun yanı sıra, bölgesel dengesizlikleri gideren, toplumun tüm fertlerinin katılımını da sağlayarak yeni ve geniş istihdam sahaları ortaya koyan, ekonomik refaha ve sosyal barışa da önemli katkı yapmaktadır.

Buradan hareketle, Turizm Eğitiminin, dünya turizm pazarında rekabet etmek isteyen ülkeler için taşıdığı önemi değerlendirirken, tipik bir hizmet sektörü olmasına rağmen, hele yaşanan yüzyılda, turizm sektöründe üretilen

katma değerin ne derece önemli bir unsur olduğunu göz ardı etmemek gerekir. Bu noktada da, üretilen hizmetin kalitesini doğrudan etkileyen “Eğitim” faktörüyle ilgili geliştirilecek yenilik ve projelerin de, ülkelerin sahip olduğu ekonomik ve kültürel altyapıya bağlı olarak değişkenlik gösterdiğini görürüz.

Çağın gerektirdiği bilgi, teknoloji ve beceri ile donatılmış eğitilmiş insan kaynağına sahip olan ülkeler, gerek mal gerekse hizmet piyasalarındaki üretimde kalite ve verimliliği yakalamış, bunun sürdürülebilirliği için de üretken, araştırmacı ve nitelikli işgücüne yatırım yapmayı ihmal etmemişleridir. Turizm sektörü açısından meseleye bakıldığında ülkelerin, dünya turizm pazarında yer alabilmeleri ve rekabet edebilmelerinin temeli, bilimden faydalanma, teknolojiyi kullanma, gerekli ve yeterli bilgi ve beceri ile donatılmış işgücü yetiştirmeye yönelik eğitim-öğretim programları geliştirmek ve uygulamaya dayanır.

Yıllık gayrisafi milli hasıla pastasında Turizm sektörünün hatırı sayılır payı olan ülkelere bakıldığında, bu sektörde nitelikli işgücü potansiyeline sahip olduğu hemen göze çarpar. Biraz derinlemesine incelendiğinde, eğitim kurumları, sektör örgütleri ve ilgili diğer kuruluşların yanı sıra çevrenin de turizm konusunda temel eğitimi almış olduğu gerçeğiyle karşılaşılır.

Genel hatlarıyla değinecek olursak bu çalışmamızda, İngiltere özelinde Avrupa’da yaygın ve örgün turizm eğitimi müfredatıyla bunlardan önemli bulduğumuz bazı konulara değinecek, ayrıca turizm eğitiminin İngiltere’deki gelişimiyle ilgili bilgilere yer vereceğiz.

BİRİNCİ BÖLÜM

TARİHSEL SÜREÇTE İNGİLTERE’DE TURİZM EĞİTİMİ

Kesin bir tarih verilememekle birlikte, akademik anlamda, lisans üstü düzeyde turizm eğitimi, İngiltere’de 1970’li yılların ortalarından itibaren başlamış, lisans ve daha alt düzey olan mesleki anlamda eğitim ve kurslar ise 1986 dan itibaren İngiliz eğitim sisteminde yerini alabilmiştir. Söz konusu dönemlerde, eğitim müfredatının tespitine yönelik bir çok çalışma yapılmış, bunu sonucunda da, özellikle 1990’dan itibaren yüksek öğrenimde turizm kurslarının sayıca katlanarak artmasıyla, kurs programlarında da müfredat çeşitliliğine gidilmiştir.

“Sürdürülebilir Turizm” gibi sektörde yenilik doğuran gelişmelerin yanı sıra, globalleşmenin doğal sonucu olarak uluslar arası bağlantıların güçlenmesi, buna bağlı olarak da öğrenci sirkülasyonunu da artmasıyla, Ada vatandaşı olan öğrencilerin farklı ülkelerde bu sektörde çalışabilmeleri için kalifiye olmaları zorunlu hale gelmiştir. Yine de söz konusu dönemde, gelişmeleri bekleyip görmek isteyen ve bu yüzden de değişen müfredata ayak uydurma konusunda çekingen bir kesim de yok değildi.

Sektörün hızla artan kalifiye işgücü gereksinimini, bu sektöre dönük eğitim kurumlarını ve bunların müfredatını tespit edip denetleyecek üst kurumları zorunlu ve popüler hale getirmiş, diğer yandan da turizme, geleneksel ve sıradan olan diğer programlara nazaran farklı bir yaklaşım tarzının gelişmesine sebep olmuştur. İngiliz literatüründe “ Topla ve harmanla” (Pick and mix) metodu da denilen bu yaklaşımla, öğrenciye kısa zamanda zengin ve popüler olma imkanı sunulurken, özellikle akademik olmayan, sektöre ara eleman yetiştiren mesleki turizm eğitiminin nasıl teşekkül edeceğine dair sorunları da tartışmaya açmıştır. Özellikle uygulamada, diğer birçok farklı branşlarla turizmin bağının artması, minimum düzeyde de olsa bir turizm kursunun içeriğinin ne olması gerektiği hususunda önemli tespit ve çalışmaların yapılmasına hız vermiştir.

Öte yandan, sektörün işgücü talebi baskısı, turizm mezunu öğrenciden beklenti ve yapılacak kıyaslamalarla ilgili standartlar konusunda fikri olmayan

sektördeki işverenler üzerinde belirleyici rol oynamıştır. Hatta, turizmin akademik çalışma konusu olup olamayacağı yönünde belirsizliğin de olduğu söz konusu dönemde, boş zaman değerlendirme ve turizm ya da yeniden üretim ve müşteri memnuniyeti gibi konuların her biri için ortak müfredat geliştirilmesi yönünde gelen dış baskılar da düşünüldüğünde, mesele daha kafa karıştırıcı bir hal almıştır.

İşte tüm bu sorun ve belirsizlikleri gidermek amacıyla İngiltere’de, turizm eğitiminde standardı sağlama ve sektördeki uygulayıcılarla akademisyenler arasında köprü/iletişim kurmak amacıyla Turizm Yüksek Öğrenim Ulusal İrtibat Grubu (National Liaison Group For Higher Education in Tourism) –kısaca NLG- kurulmuştur. Kuruluş, kurulduğu ilk yılını, öğrenciye başarı getirecek ve işvereni de tatmin edecek bir eğitim programının temel müfredatını tespit etmek için eğitimci ve işverenlerle görüşerek, akademik kaideleri de göz önünde tutup öğrencilerin ihtiyaçlarını belirleyerek geçirmiştir. Yine bu çalışmayı yaparken, turizmin diğer hizmet sektörleri için bir temel branş olması gerektiği hususunun göz önünde bulundurulmasını elzem olduğunu vurgulamıştır.

Bunu yaparken de, öz olarak, herkesin üzerinde hemfikir olabileceği bir ortak müfredatı belirlemek ve bireysel olarak farklı yaklaşımlar sergileyebilecek kurumları ihdas etmeyi hedeflemiştir.

1.1. Turizm Eğitimde uygulanacak Müfredat İçin İlk Zirve: 1994 Londra Konferansı

Gösterilen çabalar ve yapılan tartışmalar semeresini vermiş, ülkedeki akademisyenler ve sektör temsilcileri, 1994 yılı Aralık ayında Londra’da bir araya gelerek ulusal bir konferansın yapılmasına katkı sağlamıştır.

Konferansın en önemli amaçlarından biri, NLG Komitesi üyelerinin önceki çalışmaları neticesinde turizm müfredatı için belirleyip üzerinde

hemfikir oldukları yedi ana çalışma konusu üzerinde, hem akademisyenler hem de turizm endüstrisindeki uygulayıcılarca uzlaşabilecek bir konsensüsün sağlanmasıydı. Söz konusu yedi alan şu başlıklarla tanımlanmıştı:

a.Turizmin doğası ve anlamı: Turizmle ilgili tanımlamalar, sosyal ve diğer koşullar,

b.Sektörün Yapısı: Diğer bağlı sektörler, bunların işleyiş karakterleri ve birleriyle olan ilişkileri

c.Turizm Ölçütleri ve Değerlendirme Sorunları: Kapsam, Coğrafya bilgisi, perspektifler, modeller, talep belirleyicileri, turizmin doğal ve diğer kaynakları, veri kaynakları ve bilgi yönetimi.

d.Turizmin önemi ve etkisi: Turizm ekonomileri, maliyetleri, kazançları; ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerin değerlendirilmesi.

e.Turizm Pazarlaması: Genel pazarlama teorisi ve turizme ilişkin uygulaması, müşteri davranışları.

f.Turizm Planlaması ve Gelişimi: Destinasyon ve yer planlaması, finansal çıkarımlar, şirket sorunları ve sürdürülebilir turizm.

g. Turizmde politika ve yönetim: Kamu kesimi politikaları, turizmde organizasyonlar ve ziyaretçi yönetimi sorunları.

Bu konularının her birinin, turizm konusunun genel çerçevesi içinde ayrı bir modül oluşturulmaması düşünülmüştür. Bunun da ötesinde, onların mesleki bir derece olarak ulusal anlamda tanınması için, bu yedi ana konuyu içeren ve yeterli derinlikte işverenleri ve kurs tertipleyenleri tatmin edici kurumsal bazda bir çalışma tertiplenmek istenmiştir.

1.1.1.Konferansta ortaya Çıkan Görüşler:

Bazı akademisyenlerin temel müfredat konusunda aşırı kuralcılık tehlikesinden korkmasına rağmen beklenmedik bir şekilde, daha önce geniş ölçüde kabul görüp tespiti yapılan yedi ana konudan ziyade, çevresel sorunlara ilişkin öneri odaklı eleştiriler gelişmiştir. Ağırlıklı olarak, düşünce ve öneriler, özellikle mesleki turizm programlarının temel felsefesi ve amaçları üzerinde yoğunlaşmıştır. Mesele aynı zamanda, yerel ya da bölgesel yatırımlara hitap eden sektörel turizm modelleriyle de ilişkiliydi. Ancak yapılan tüm tartışmalar, turizm mezunlarının diğer birçok iş koluna da serbestçe geçiş yapmasına ve firmaların değişime kolay adapte olmasına imkan veren bir istihdam esnekliğini sağlayacak şekilde tasarlanmış ortak müfredatın hazırlanması lehinde olan tartışmalara zarar vermemiştir.

Ayrıca, başlı başına eğitim kurumlarının misyon bildirileri, bir dereceye kadar bölgesel istihdam ihtiyaçları gibi faktörlerle tanımlanan ve turizm programlarını destekleyen bir disiplinin gerekliliğine vurgu yapılmıştır. Şurası çok açıktı ki, sektördeki birçok işveren, bir meslek ve yönetim çalışması gözüyle baktıkları mesleki turizm eğitimiyle ilgili sınıflandırmaları genel çerçevede güçlü bir şekilde destekliyordu.

Tartışmalara dahil olan katılımcılardan özellikle sektör temsilcileri, işin pazarlama sahasından ziyade, özellikle müfredatın geneline nüfuz eden hizmet konseptiyle müşteri merkezli programların önemine değinmişlerdir.

Bazı delegeler, insan kaynakları gibi bir yönetim fonksiyonu olan konuyu görmezden gelirken, yine bir yönetim disiplini olarak "pazarlama"nın neden olmazsa olmaz bir konu olarak aradan seçilmesini sorgulamışlardır. Ama bu da, turizm konularını destekleyen bir meslek ya da yönetim çalışması olarak saptama yapma noktasında NLG'nin temel amacı olmamıştır.

Konferansta Şu ortaya çıkmıŐtır ki, iŐverenlerin, turizm eğitimi almış ya da almakta olan bir kiŐinin, global seyahat ya da turizm coğrafyasına aŐinalıđını sergileyebilecek seviyede olması gerektiğidir. Ama Şu da kabul edilmiŐtir ki, bu bilgi daha önce tanımlanan müfredatın içeriğiyle sınırlı olabilecektir. İŞverenler bununla birlikte, temel yetenekler kapsamında, iyi derecede okur-yazarlık, iletişim kurabilme, müŐteriyi tatmin etmeye yönelik karakter özellikleri gibi konuların, turizm eğitimi almak için aranan niteliklerden olduğunu belirtmiŐlerdir.

Konferansta, ğrencilerin müfredat kapsamında yabancı dil öğrenme zorunluluğu meselesi de masaya yatırılmıŐ, ancak delegeler bu hususu, sadece Uluslar arası Turizm Yönetiminde British Airways gibi spesifik Őirketler özelinde ele almayı tercih etmiŐlerdir.

Katılımcılar, müfredattaki programlarla ilgili ders saatleri hususunda bir karar almamıŐlar, ancak NLG Komite yeleri, CNAА (Council for National Academic Awards) –İngiltere’deki resmi derecelendirme otoritesi- nin 1993 teki gözden geçirme toplantısında, 3-4 yıllık lisans programları için öngördüğü 300 saatlik kıstası kabul etmiŐleridir.

1.2.NLG nin Tavsiyeleri:

Beklendiğinin aksine, karŐıt fikirleri olan işveren ve akademisyenler arasında konsensüsü sağlamak, ümitli olmak için çok anlamlı olmuŐtu. Öte yandan, NLG’ye göre, Konferansta gayri resmi nitelikte akademisyenler ve turizm endüstrisinin hatırlı yeleri arasında yapılan tartıŐma ve müzakere süreci meseleyi, daha önce tanımladığız yedi ana konu hakkında benimsedikleri fikirleri emin bir Şekilde arz edebilecekleri noktaya taŐımiŐtı. Buradaki benimseme, sektör için gerekli niversite öğrencilerini istihdam edecek olanlarla, NLG nin tavsiye ettiği müfredat ve derecelendirme

kapsamında kendi kurumlarında mesleki eğitimi verecek olan akademisyenler arasındaydı.

Giderek artan bir trendle, bunların birçoğunun kendini mesleki eğitim kapsamında geliştirme eğilimi olmasa da, NLG, turizmi yüksek öğrenimde içinde birçok farklı kursu barındıran bir bilim dalı olarak kabul etmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

İNGİLTERE'DE TURİZM EĞİTİMİ

Toplumsal düzeyde yapılan turizm eğitimi çalışmalarıyla turizm işletmelerinde çalışsa da mesleki eğitimleri olmayanlara mesleki bilgi verilmesi, yetenek kazandırılması ve halkın da turizmle ilgili belli konularda bilinçlendirilmesi yönünde yapılan eğitim Yaygın Turizm Eğitimi'dir.

Diğer yandan, bizzat eğitim-öğretim kurumlarında gerçekleştirilen ve diplomaya dayalı eğitime de Örgün Turizm Eğitimi denir.

İngiltere'ye has geleneksel bir eğitim tarzı olarak da tanımlanabileceği üzere, bu ülkede Turizm Eğitimi; Mesleki (Vocational) Turizm Eğitimi ve akademik olarak da bilinen Lisans (Graduate) ve Lisans Üstü (Postgraduate) Turizm Eğitimi olmak üzere iki ayrı koldan verilmektedir.

2.1. MESLEKİ (VOCATIONAL) TURİZM EĞİTİMİ

Mesleki eğitim, bir toplumdaki bireylerin, meslek sahibi olmaları ve mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama yetenekleri

kazandırmak suretiyle birey kabiliyetlerini fiziksel, entelektüel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönlerden geliştirme sürecidir. Mesleki Turizm Eğitimi ise, bu sektörün ihtiyaç duyduğu araştırma ve planlama çalışmalarını geliştirecek, işletmelerin verimliliğini artıracak, sektörde ve dünyada meydana gelecek gelişme ve yenilikleri takip edebilecek bilimsel metodların ortaya çıkarılması için yapılan mesleki eğitim olarak tanımlanabilir.

Temel amaç; sektörde faaliyet gösteren işletmeler ve personelin, müşteriye en iyi ve en kaliteli hizmeti sunmasıdır. Optimum düzeyde işgücünden yararlanmak esas olduğundan, istihdam edilen işgücünün istenilen düzeyde eğitim alması elzemdir.

Oransal bir tespit olmaksızın genel anlamda bir değerlendirme yapılacak olursa, yaygın olmamakla birlikte, İngiltere’de akademik niteliği olmayan, sadece sektöre ara eleman yetiştiren mesleki turizm eğitim kurumlarının sayısının fazla olmadığı söylenebilir. Avrupa bazında, mesleki turizm eğitim kurumlarının genel eğitim sistemi içerisindeki oranlarına bakıldığında bu oran; Almanya’da %5, Belçika’da %10, Hollanda’da %14, Macaristan’da %11 dir.

Fakülte anlamında bir yapılanmaya sahip olamayan İngiltere’deki mesleki turizm eğitimi veren kurslar (courses)/kolejler/okullar, Yaygın İş Kolları (muhasabe, halkla ilişkiler, pazarlama, turizm gibi), Boş Zaman Uğraşmaları, Otel ve Yiyecek İçecek Tedarik Eden Sektör ile Ağırlama Ve Müşteri Memnuniyeti gibi konularda eğitim vermektedir. Burada değinilmesi gereken bir husus; resmi anlamda akademik niteliği olmasa da turizm kurslarının, yine de üniversitenin ilgili fakültesindeki Akademik Kurul tarafından onaylanan müfredatı takip etmesi gerektiğidir. Bu da, kurs plan ve amaçlarının, hedef öğrenci profilinin, mezunlar için istihdam olanaklarının, çalışılacak müfredattaki ana başlıkların, ödev ve değerlendirme şekillerinin ve mezuniyet derecelerinin tespitinde fakülteye bağlılığı doğurmaktadır.

Müfredatla ilgili onay ya da tespit yapıldıktan sonra, kurs ekibine öğrenci alma, öğrenim metotlarını tespit etme, dönemsel ders programlarını belirleme, öğrencilerin gelişim sürecini tespite yönelik sınav/ödev sistemini tasarlama sorumluluğu verilmektedir.

Sınıflandırma yapılacak olursa Mesleki Turizm Kursları;

- Linear (Doğrusal)
- Modüler (Birimsel)
- Çok yönlü

Olmak üzere üç ayrı türde adlandırılabilir.

2.1.1.Linear Kurslar; en geleneksel türü olup, aynı müfredatın tüm öğrenciler tarafından bir eğitim döneminin başından sonuna kadar takip edildiği kurslardır.

2.1.2.Modüler Kurslar; öğrencilere çalışacakları konular hususunda tercih seçeneği sunan, daha esnek yapıları kurslardır. Modüler kursların, her bir dönem içerisinde değişebilen müfredat ya da ders programları olabilmektedir. Bununla birlikte bir çok modüler programda, öğrencilerin zorunlu olarak alması gereken, sektörel tanıtım içerikli temel dersler de vardır.

2.1.3.Çok yönlü kurslar ise; modüler kurslara nazaran öğrenciye, üniversiteye dönük olarak müfredattan istediği konuları seçme hususunda bir kat daha fazla esneklik tanıyan kurslardır. İleriye dönük olarak turizm dalında akademik anlamda belirli mesafeyi kat etmek isteyen öğrenciler, önceden belirlenmiş ve sektöre dönük oryantasyonu da içeren temel müfredatı aldıktan sonra, konusunda kalifiye olmak için gereken diğer dersleri de almak zorundadır. Şurası dikkate değer ki, bizzat sektörde

alınacak eğitim ve tecrübenin, öğrencinin bu dereceye sahip olmasında %50 den daha az katkısı olduğuna inanılmaktadır. Bu da İngiltere’de uygulamayla birlikte eğitime ne kadar önem verildiğini ortaya koymak anlamında dikkate şayan bir durumdur.

Geleneksel anlamda İngiltere’de mesleki eğitim, her biri 10’ar haftadan oluşan üç dönemde verilmektedir. Ancak bazı okullar/kolejler/kurumlar bu süreye 2’şer hafta daha ilave edebilmektedir.

2.2.Mesleki Turizm Eğitiminde Mesleki Ehliyet: A Seviyesi

Mesleki A Seviyesi; geleneksel anlamda herhangi bir daldaki en üst seviye olarak bilinmekle birlikte, İngiltere’de Genel Ulusal Mesleki Ehliyet (General National Vocational Qualification) olarak bilinen bir standardın ileri seviyesidir. General Certificate of Secondary Education olarak tanımlanan, tamamen bilgi ve anlamaya dayalı, belirli bir daldaki akademik ehliyetten farklı olarak Mesleki A seviyesi, insanların hayatlarını idame ettirmek için çalıştıkları turizm sektörünün birçok dalında anlamayı geliştirmeye dayalı bir ehliyettir. Sektörel anlamda spesifik bir alandan ziyade genel, turizmle ilgili her türlü sahaya hitab eder.

Eğitimin ilk aşamasında, rehber ya da eğitimcinin rolü büyüktür. Ama bu aşamada da, kişisel olarak, öğrencinin sektörde alacağı görev/görevlerle ilgili planlama yapması, karşılaşacağı sorunlara vereceği tepki ya da cevaplar ve geri besleme gibi konularda kendini yetiştirmesi önemlidir.

İkinci aşamada, öğrencinin kendi sorgulamaları ve öğrenimi sırasında edindiği bilgiler, eğitimcinin onayından geçer ve öğrenci;

- Kütüphane araştırmaları,

- Sektörde çalışanlarla birebir temas kurup görüşme,
- Yerel işverenler ya da iş sahipleriyle röportajlar yapma,
- İnsanların tercihleri ve aktiviteleri konularında araştırmalar yapma,
- Acenta ya da sektörde faaliyet gösteren firmaların broşürleri üzerinde çalışıp, medyadaki bilgileri bir araya getirme,
- Turizmle ilgili örnek birey, şirket ya da alanlar seçip özel çalışmalar yapma

gibi konularda görev alır.

Nihai aşamada, turizmle ilgili gerçek dünyaya ilişkin bilgileri de derleyerek konuşma ve sunumlar yapılır. Tüm bu aktiviteler, özgüven, hitabet, temsil gibi iş dünyası için gerekli olan önemli bazı yeteneklerin gelişmesini sağlar.

2.3 Kurs Müfredatı

Turizmde Mesleki A ehliyeti için gerekli olan bu kursun yapısı son derece basittir. Komple kurs müfredatı 12 ayrı bölümden oluşur. Bunlardan altısı zorunlu olup tüm öğrencilerin alması gerekli dersleri içerir. Bunlar;

- Turizm ve Seyahat Sektörüne Giriş
- Turizmin Gelişimi
- Dünyaca Ünlü Turizm Merkezleri
- Turizm Pazarlaması
- Müşteri Hizmetleri
- Uygulamada Turizm

Gibi başlıklar altında toplanır.

Şimdi kısaca bu derslerde öğrencilere verilmek istenen eğitimin kapsamı ve amacının neler olduğuna değinelim.

2.3.1.Turizm ve Seyahat Sektörüne Giriş:

Kısaca, II.Dünya Savaşından sonra, seyahat ve turizm sektöründe meydana gelen baş döndürücü gelişme ve değişimin nedenlerinin ele alındığı bu bölümde, günümüz İngiliz turizm sektörünün anahtar özellikleri çalışma konusudur. Ayrıca ticari ya da gönüllü turizm kuruluşlarının sektöre katkıları irdelenir.

2.3.2.Turizmin Gelişimi:

Günümüz ve gelecekteki turistlerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamaya dönük olarak, planlı ve halen gelişimi devam eden destinasyonlar (Turizm Merkezleri), yenilikler ve hizmetler şeklinde tanımlanan Turizm Gelişimi dersinde, sektörün gelişimi konusunda sorumluluğu üstlenen acentalar ve amaçları incelenerek, turizmin pozitif etkisini maksimize eden, negatif etkisini de minimize eden süreç için izlenecek yollar üzerinde çalışılır.

2.3.3.Dünyaca Ünlü Turizm Merkezleri:

Dünya genelinde İngiliz turistlerce ziyaret edilen belli başlı destinasyonların özellikleri üzerinde durularak, bu merkezlerin her yıl milyonlarca insan tarafından ziyaret edilmemesin nedenleri çok yönlü olarak irdelenir. Bu derste amaç, bir acenta ya da tur operatöründe görev alacak müstakbel turizmcilere, en popüler tatil merkezleriyle ilgili bilgi vermek ve gelen müşterilere

eksiksiz ve en doğru bilgiyi vermeleri ve tercih noktasında kararsız insanların kolay karar vermelerine yardımcı olmayı sağlama becerisini kazandırmaktır.

2.3.4.Turizm Pazarlaması:

Bu program kapsamında, seyahat ve turizm organizasyonlarının, hedeflerine ulaşmak için kullandığı pazarlama teknikleri ve süreçleri ele alınırken, organizasyonun ya da sunulan ürün ve hizmetlerin türüne bakılmaksızın, pazarlamanın bu sektörde başarıya ulaşmadaki anahtar rolü her yönüyle incelenir. Pazarlamanın, müşterileri cezp etmek, onların beklentilerini tespit ve tatmin etmek ve sektörde büyümek ve gelişmek için her argümanın kullanıldığı devamlı bir süreç olduğu hususu, bu konuda öğrencilerin üretkenliğini ve hayal gücünü ölçmeye yönelik ödevler eşliğinde öğrencilere anlatılır.

2.3.5.Müşteri Hizmetleri:

Kar amacı gütsün ya da gütmesin, tüm seyahat ve turizm organizasyonlarının odaklandığı temel gerçek, müşterinin sadece istedikleri mal ve hizmeti aldığıdır. Kusursuz bir müşteri hizmeti, yüksek düzeyde bir müşteri memnuniyeti doğurur ve bu da müşterinin tekrar gelmesini ya da memnuniyetini diğer insanlarla paylaşarak onlara da tavsiye etmesini sağlar. Bu bilinçle öğrencilere kusursuz bir hizmetin sunulması için neler yapılabileceği hususunda teorik eğitim verilir.

Mevcut müfredat kapsamında, öğrenciler sektörde faaliyet gösteren merkezlere gidip, sunulan hizmetlerle ilgili yaptıkları gözlemlere dayanarak pratik bilgilerini geliştirmektedir. Seçilen iki farklı acente ya da otelde sunulan hizmetler, satışlarda ve müşteri sayısında artış, daha iyi bir imajı, diğer rakiplere göre üstünlük, daha mutlu ve etkin işgücü, müşteri bağımlılığı gibi kıstaslar dikkate alınarak değerlendirilir. Ayrıca, kıyafet, kişisel hijyen, kişilik ve yaklaşım da hizmet sunumunda önemli enstrümanlardır.

2.3.6.Uygulamada Turizm

Gelişen turizm sektörünün büyüklüğü düşünüldüğünde, turizm eğitimi denildiğinde sadece müşteriyle yüzü yüze iletişim kuracak işgücünü eğitimi anlaşılmalıdır. İşte bu derste, turizmde ürün çeşitliliğini gerçekleştirmek amacıyla yeni turist atraksiyonları (merkezleri) geliştirmek, tasarlamak için grup çalışması yapılır. Bu ders, öğrenciye grubun bir üyesi olarak, programın başından itibaren verilen önceki derslerde edindiği bilgi ve gözlemleri de kullanarak, turizm konusunda ilgili ilgi uyandıracak bir projede planlama, hayata geçirme ve değerlendirme yapma imkanı verir.

Uygulamalı bir Örnek Ders: Rezervasyon ve Kayıt Sistemleri:

Uygulamalı turizm eğitiminin verildiğini gösteren en önemli ders, öğrenciye Seyahat Acentesi pratiği kazandıran Uluslararası Rezervasyon Sistemleri (International Reservation and Ticketing) dersleridir.

Teknoloji başlıklı bu programda amaç,

- Bir acentenin ana fonksiyonlarını tanımak,
- Acentelerin kullandığı uluslar arası enformasyon sistemi sağlayıcılarının adlarını ve işlevlerini öğrenmek,
- Teknolojinin, işlerini daha etkili ve daha iyi yapmaları konusunda tedarikçilere katkısını görmek,
- Veri görüntüleme ve Global Dağıtım Sistemleri (Global Distribution System, GDS) arasındaki farklar ve her bir seyahat acentesindeki farklı işlevlerini irdelemek,
- En önemlisi de, bilgisayar sınıflarında uygulamalı olarak GDS sistemleri üzerinde çalışmak.

Gelişen teknolojinin kaçınılmaz bir sonucu olarak, seyahat endüstrisinde bir çok sistemi kullanılmaktadır. Bu sistemler kabaca, ofis yönetimi (Office Management), muhasebe ve rezervasyon yönetimini ele almaktadır. Bunların dışında aynı zamanda Tur Operatörleri için de işletim sistemleri mevcuttur. Bunlar da bir tur operatörünün ofis yönetiminin yanı sıra şirketin sunduğu güncel tatil programları ve paketlerini de kapsayacak şekilde tasarlanmıştır.

Bu anlamda, İngiltere’de herhangi bir acentede çalışmak için başvuruda bulunacak bir turizmci, neredeyse 25 yıllık geçmişi olan rezervasyon veri görüntüleme sistemini (Global Distribution System, GDS) nasıl kullanacağını öğrenmek durumundadır. GDS; oldukça fazla sayıda uçuş tarifeleri ve ücretlerini, otel ve araba kiralama ücretlerini ve benzeri daha fazla hizmetle ilgili bilgilere aynı ekrandan ulaşma imkanı vermektedir. İşte kurs kapsamında, öğrencilere bilgisayarlı sınıflarda, dünya genelinde geçerli olan hava yolu şirketleri ve havalimanlarının kodları verilerek, örneklemeler üzerinde kendilerinden rezervasyon yapmaları istenir.

Dünya genelinde kullanılan GDS’nin 4 ayrı versiyonu vardır. Bunları ismen verecek olursak;

- Amadeus
- Galileo
- Sabre Travel Netwrok
- Worldspan

1980’lere kadar turizm sektöründe yer alan kuruluşlar, bazı bilgisayar tabanlı muhasebe sistemleri haricinde işlerini kağıt-kaleme bağımlı olarak yürütüyordu. Ancak çok istisnai de olsa bazı seyahat acenteleri, yıllardır el yordamıyla yürüttükleri temel işlemleri daha profesyonelce yapabilecekleri bir sisteme yatırım yapmanın gerekliliğini keşfettiler. Nihayetinde teknoloji geliştikçe 1990 ların başlarına gelmeden, geri ve ön ofis hizmetlerini

eşgüdüm ve eş zamanlı süreç içerisinde birlikte yapmayı kolaylaştıran sistemler geliştirildi. Örneğin, arka ofis (Back Office) personeli hesapları kontrol edebilmek için sisteme girebildiğinde, ön hizmet (Front Office) satış personeli de, aynı anda, gelen müşterinin elektronik olarak rezervasyonunu yapabilmeye başladı.

2.4. LİSANS (GRADUATE) VE LİSANS ÜSTÜ (POSTGRADUATE) TURİZM EĞİTİMİ

Daha önce de değindiğimiz üzere İngiltere’de, turizm eğitiminde standardı sağlama ve sektördeki uygulayıcılarla akademisyenler arasında köprü/iletişim kurmak amacıyla kurulan Turizm Yüksek Öğrenim Ulusal İrtibat Grubu (National Liaison Group For Higher Education in Tourism) – kısaca NLG- üyeliği, gerek akademik kurumların, gerekse ticari ve sektörde faaliyet gösteren yasal açıdan emredici kurumların bir forumu olarak bu amacı taşımaktadır.

Bunun yanı sıra, yüksek öğrenimdeki birçok üniversite ve kolej in doğal olarak, mezuniyet derecelerini ve lisansüstü mezuniyet şartlarını Ulusal Danışma Meclisince belirlenen (Privy Council) standartlara uydurma zorunluluğu ya da hakkı vardır. Ama bu hak, öğretme ve değerlendirmenin her iki aşamasındaki akademik çalışmalarda, kalite standardını sağlama ve devam ettirme ihtiyacını da beraberinde getirir.

Yine her üniversite ya da kolej in, kuruluşun akademik politika ve standartlardan sorumlu, yine akademik personel ve öğrenciler arasından gelen, kıdemli idareci ve temsilcilerden oluşan Akademik Kurul (Academic Board) adlı yüksek bir kurulu vardır. Bu kurul da kendi içerisinde birimlere ayrılabilir: Aşağıdan başlamak gerekirse; kabul koşullarını, ölçme ve

değerlendirme ilkelerini, dışarıdan gelecek eğitimcileri, kurs düzenlemelerin belirleyen Akademik Standartlar Komitesi vardır.

Her bir üniversite ya da kolej, her biri farklı akademik alanlardan sorumlu fakülte bölüm ya da okullara ayrılır. Ancak bu terimler büyük ölçüde nitelik olarak aynıdır.

Genel işleyiş açısından bakılacak olursa, her fakülte bünyesinde, Akademik Standartlar Komitesine raporlar sunan bir Çalışma Kurulu vardır. Yine, fakülte bünyesindeki her kursun, Çalışma Kuruluna raporlar veren, sistem içerisindeki bireysel kurslardan akademik kurula kadarki silsilede bağ kuran bir Kurs Komitesi vardır.

Eğitimciler açısından bakıldığında; her ne kadar farklı eğitim kurumlarında verilse de her iki türde de eğitimciden beklenen iki ortak görev vardır:

*Öğrencinin, kurumda yazılı akademik düzenlemelere uygun ve iyi muamele görmesi,

*Verilecek ödüllerin, sadece turizm alanında değil, İngiltere'deki diğer akademik kurumlarda verilenlerle büyük ölçüde kıyaslanabilir olması.

Bu sorumluluğu yerine getirmek doğal olarak eğitimciyi, öğrencinin ödev, sınav ya da performansını ölçmek gibi ciddi bir sürece dahil olmanın yanı sıra, yıllık müfredattaki programa göre diğer eğitimcilerle de sık sık koordinasyonu sağlamak gibi bir çalışmanın içine iterken, kurumun iç kalite kontrol mekanizmasıyla ilgili sorunlarıyla da ilgilenme ve kursun başarısı için bu sorunları ortaya koyma imkanı vermektedir.

Konuya öğrenciler açısından bakıldığında söylenebilecek en önemli husus, öğrencinin alacağı sorumluluk, ödevler ve haklar olarak karşımıza çıkmaktadır. 12 aylık periyotta öğrenci:

a.Kayıt aşamasında; İlk önce kabul aşamasında kendisine verilen, kurumsal prensip ve öğrenim koşullarının anlatıldığı, “tabiyet” belgesini,

Sınıf geçmek için gerekli öğrenci performans kriterleriyle başarısızlık ölçülerinin sıralandığı; tatmin olmadıkları durumlarda sınav sonuçlarına itiraz edebilme hakkının ne şekilde kullanılacağı gibi öğrenciye faydalı bilgiler içeren belgeyi okuyup anlamak;

Geçmiş yıllara ait örnek sınav belgelerini, ödev ya da yazılı bireysel çalışmaları, eğitimcilerin öz geçmişleri ve kariyerlerini anlatan tanıtıcı broşürleri inceleyip programda konsepti hakkında ön bilgi sahibi olmak;

b. Program başladığında; turizm mesleğini daha yakından hissedebilmek için, danışman eğitimcilerin çalışma programlarını ve müfredatı gözden geçirmek, programa yıllar önce katılmış kıdemli kursiyerler, kurs ekibi ve mevcut öğrencilerle tanışmak

gibi programın temel aşamalarını birer birer geçerek sürece adapte olur.

Eğitimde öğrencinin performansını değerlendirmeye dönük çalışmalar;

- Tez ya da proje hazırlama,
- Grup çalışmaları,
- Bireysel çalışmalar,
- Uygulamaya dönük çalışmalar,
- Ödevler

gibi başlıklar altında toplanabilir.

Sınav aşamalarında soru tipleri çeşitlilik göstermekle birlikte, öğrencilerin turizm konusundaki teorik mutlak bilgi seviyelerinden ziyade, analitik ve kavrama kabiliyetleri test edilir. Eğitimcilerin için başarılı bir öğrencide olması gereken en önemli özellik, turizm sektörünün sürekli yeniliklere açık olması nedeniyle öngörülerde bulunabilmektir.

Normal eğitim programı süresi içinde girilen sınavlarda başarılı olamayan öğrencilere ikinci bir şans daha verilir. Bu aşamada, yenden yazılı sınav şeklinde değerlendirme yapılabileceği gibi, öğrencini kurs boyunca yaptığı çalışmalar yeniden gözden geçirilebilmekte, ayrıca öğrencinin programa olan ilgisinin tespiti için yıllık ya da dönemsel müfredatta yer alan konular genel hatlarıyla öğrenciye sorulabilmektedir.

2.4.1. Öğrencinin Hak ve Beklentileri:

Genel olarak bakıldığında eğitim programı, mümkün olduğu kadar öğrencinin başarılı olmasını kolaylaştıracak nitelikte özelliklere sahiptir. Programın başladığı ilk günden itibaren öğrencinin talep edebileceği hususlar hatırlatılarak bu konuda gereken özgüvene sahip olması amaçlanır. Bu bağlamda öğrenci;

Sınav soruları ya da sınav tekniğinde (yönteminde) değişiklik;

Değerlendirilen tüm ödev ve çalışmalarıyla ilgili verilen notları detaylı bir şekilde görebilmek;

Sınavı yapacak eğitimciden, önceden bildirmek kaydıyla kendi tasvip ettiği bir notlama yöntemini istemek,

Tüm ödev ve çalışmalarına katılmak,

Kurs yöntem ve müfredatına eleştirel gözle bakabilmek,

Akademik sorunlar ve terminolojiyle ilgili anlaşılmayan hususları her zaman sorabilmek

gibi süreci başarıyla tamamlamasını sağlayacak hak ve kolaylıklara sahip olmanın rahatlığıyla, eğitime başlarken psikolojik açıdan da kurumca hazırlanmış olur.

2.5. Lisans Eğitiminde Spesifik Bir Alan: Ağırlama (Konukseverlik) ve Genel Turizm:

Kısaca belirtecek olursak, Turizm ve konukseverlik-ağırlama ya da müşteri memnuniyeti gibi programlar, kamu kesimine ait turizm departmanları, göç ve gümrük hizmetlerine hitap ederken, özel sektörde ise, havayolları, tur operatörleri, seyahat acenteleri, restoranlar, ulaşım, otelcilik, rehberlik gibi birbiriyle ilişkili birçok iş sahasını içermesi nedeniyle oldukça geniş bir alana yayılmıştır.

Bu konuda mastır programına katılan öğrencilerin, kendi tercihleri doğrultusunda hem kamu hem de ticari-özel sektörde yer bulmaları oldukça mümkündür. Biraz daha ayrıntılı olacak şekilde söylenecek olursa,

Kamu kesiminde Yönetim ve Turizm, Göçmen, Gümrük Departmanları bulunurken,

Özel sektör diye tabir edilen turizm endüstrisinde ise; seyahat acenteleri, sivil havacılık, oteller, restoranlar tur operatörleri, demiryolları, kargo şirketleri, seyahat danışmanlığı hizmetleri ve gezi yazarlığı gibi iş sahaları mezunları beklemektedir. Bunlar arasında öğrencilerce en çok tercih edilen kariyerler ise, Otel Yöneticiliği, Genel Müdürlük, Pansiyon ya da Konaklama Yöneticiliği, Gazino ve Eğlence Merkezleri İşletmeciliği, Ofis ve Restoran Yöneticiliği, Kongre ve Organizasyon Planlamacılığı bu sahada öğrencilerin iştah ve şevkini kabartan iş sahaları olarak durmaktadır.

İngiliz yüksek öğrenim sisteminde, bir çok farklı seviyede eğitim ve mezuniyet dereceleri vardır. Kısaca bunlardan önemli ve yaygın olanları irdeleyecek olursak:

a. HND (Higher National Diploma) Ulusal Yüksek Diploma: Kısaca, bir İngiliz Teknik ya da Meslek Okulundan ya da kolejinden alınan diploma anlamına gelir. Gerek kolay istihdam olanağına sahip olma ve gerekse bir üniversitenin istisnai özellikte bir programından mezun olmak anlamında Dünya genelinde bir tanınmışlığa sahiptir. Örneğin, ilgili programın ilk yılında eğitim almadan doğrudan ikinci ve üçüncü yıldan devam etme olanağı verir.

b. BA (Bachelor of Arts) : Edebiyat Fakültesi Diploması anlamına da gelir. Bir üniversite ya da kolejde 4 yıllık bir sosyal bilimlerle ilgili dalda eğitim alan öğrenciye verilen bir mezuniyet belgesidir.

c. MBA (Master of Business Administration): İş İdaresi konusunda yapılan mastır eğitimidir. 19.yüzyılın sonlarında ilk olarak ABD’de uyarlanmış, sanayileşme nedeniyle yönetime bilimsel bir yaklaşım getirme gereksiniminden doğmuştur. Halen de dünya genelinde tanınan bir derecedir. İngiltere’de ilk olarak 1967 yılında uygulanmaya başlanmıştır. İngiltere makamlarınca onaylanmış 50 okuldan alınan MBA derecesi sayesinde, İngiltere’deki, Highly Skilled Migrant Programme -üstün yetenekli yabancılara göçmenlik hakke veren program- Öğrenciye 2 yıllık çalışma vizesi verilir.

Şurası da söylenmelidir ki, programların hemen tamamında öğrenciye tam gün ya da part-time denilen kısmi anlamda eğitim verme olanağı vardır.

2.5.2. İngiltere’de Müşteri Memnuniyeti ve Genel Turizm Alanında Gözde bir Kurum: London Graduate School of Business

İngiltere’de Mastır programı kapsamındaki kursların sayısı hızla artarken, bunlar arasında London Graduate School of Business sunduğu müşteri memnuniyeti ve turizm kurslarıyla aynı seviyedeki diğer kolejlere nazaran başı çekmektedir.

Programda öğrenciye, derin bir metodoloji ve ağırlama sektöründeki bir organizasyonun idaresi konusunda stratejiler kazandırmak temel amaçtır. Ayrıca bu program, sektörün bu dalında yaşanan sorunların ortaya konabilmesi ve her seviyedeki ağırlama ve müşteri memnuniyeti hizmetlerinin ihtiyacı olan bilginin sağlanması amacıyla tasarlanmıştır. Yerel ve uluslararası düzeyde öğrenciye bu sahada liderlik özelliği kazandırmaya dönük çalışmalar yapılmaktadır.

Yine bu program, öğrenciye Avrupa’da uygulamalı tecrübe edinme yöntemi sunarak çalışma imkanı da sağlamaktadır. 6 aylık ödemeli stajyerlik döneminde öğrenci, teorik ve pratik öğrenme yeteneği kazanır. Bu staj dönemi, kolejde ya da üniversitede teorik bilgi alan öğrencinin eğitim programının merkezi olarak görülür. İşverenler de iş tecrübesi kazanıldığı bu aşamaya, gelecekteki istihdamın niteliğini göz önüne alarak değer atfederler.

Turizm sektörüyle ilgili, iki sömestr halinde düzenlenen Okuldaki mastır programlarını ismen zikredecek olursak:

- İnsan Kaynakları Yönetimi
- İşletme Finansman Yönetimi
- Ağırlama ve Turizm Endüstrisi
- Müşteri Memnuniyeti Yönetimi
- Müzakere ve Karar Alma
- Tüketici Davranışları
- Yönetim ve Strateji
- Otelcilik Sektöründe İnsan Kaynakları Yönetimi
- Pazarlama Yönetimi

- Turizm Endüstrisinde Dağılım
- Konukseverlik Pazarlaması
- Kùltürlerarası Yönetim
- Turizm Yönetiminde Konsept ve Sorunlar
- Ağırlamada Liderlik ve Örnek Çalışmalar

Bu kursların süresi 12 ay olup, stajyer çalışma süresini de kapsamaktadır. Kurslara kayıtlar Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim aylarında gerçekleştirilmektedir.
(Creative Education)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİZM EĞİTİMİNDE YENİ BİR ÇIĞIR: ETİK SORUNU

Turizm Eğitiminin, sektörde yer alanlara, sektörün canlılık kazanmasında önemli paya sahip olduklarını hatırlatması açısından teşvik edici rolü olmasının yanı sıra, dünya toplumlarının yaşadığı uyumsuzluk ve kargaşaya barışçıl çözümler bulması açısından bakan kesimin başında World Tourism Organization (Dünya Turizm Örgütü) gelmektedir. 2001 yılındaki Genel Asamblesinde Global Turizm Etik Kurallarını yayınlayarak, turizmin kar amacı dışında da bir takım fonksiyonlar üstlenebileceğine dair uluslararası bir algı oluşmasını hedeflemiştir. Temel hedef sürdürülebilir turizm (sustainable tourism) olsa da, turizmin dünya toplumları arasında medeni ilişkiler kurma kabiliyetine vurgu yapan 10 maddelik bu bildirin atıfta bulunduğu temel ilkeleri sıralayacak olursak:

İnsanların birbirlerini karşılıklı anlamsı ve saygı duyması noktasında:

- Ortak etik değerler konusunda tüm insanlığı teşvik etmek;
- Dini, felsefi ve ahlaki değer farklılıklarına karşı hoşgörü ve saygıyı hakim kılmak,

- Özellikle yerel halk ve azınlıkları da kapsayacak şekilde, sosyal, kültürel ve geleneksel değerlerin tanınması,
- Geleneklerle, kanunlarla, uygulamalarla, ev sahibi ülkenin alışkanlıklarıyla ve yerel çevrenin korunmasıyla tutarlı turist aktiviteleri,
- Yine yaşam tarzları, damak tatları, ve ziyaretçilerden beklentilerine göre ev sahibi toplumun memnuniyetini sağlama,
- Ziyaret ettikleri yerler hakkında turiste bilgi sağlama,

Münferit ya da kolektif içerikli icraatlar noktasında:

- Seyahat kısıtlamalarının en aza indirilmesi,
- Turistin güvenliğini sağlamaya dönük önlemler almak,
- Turizme "öğrenerek tecrübe kazanma" açısından bakmak

Adil ve ahlaki kar paylaşımı noktasında:

- Özellikle çocuk sömürsünden kaçınmak, (hizmet sektöründe ucuz işgücü gözüyle bakılan ülkeler için)
- Optimum yerel istihdamın sağlanması,
- Statü, ücret, iş güvenliği ve kariyer imkanları açısından turizm hizmetleri sağlayanların korunması ve uygun koşulların sağlanması,
- Destinasyon bölgelerinde çok uluslu girişimcilere sağlanacak yatırım ve iade imkanları,
- Şimdiki ve gelecek nesillerin ihtiyaçlarının karşılanacağını taahhüt eden gelişmeler,
- Kaynakları koruyucu ve israfı azaltıcı önlemler.

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi (the Universal Declaration of Human Rights) ve Uluslararası Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Sözleşmesiyle de (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights) garanti altına alınan seyahat etme özgürlüğü Global Etik Kurallarınının 7. maddesinde

zikredilmiş ve bu madde aynı zamanda ihtilafli konulara tarafsız bir şekilde uzlaşa sağlayacak bir Dünya Turizm Etik Kuralları Komitesinin kurulmasının gerekliliğine vurgu yapmıştır. Diğer yandan, bazı demokratik haklarda olduğu gibi bu hususlarda da bazı ortak sınırlamalar yok değildir. Turizm endüstrisinin, "Kişisel gelişim" ve "toplumlararası ahengin sağlanması"na katkıda bulunmak gibi turizmin potansiyelini geliştirme sorumluluğu olduğu yönünde önemli tartışmalar da olmuştur. üzerine koyabilecek

3.1.Turizm Potansiyeli

"Turizm vasıtasıyla barış" taraftarları, beklentileri yönünden çeşitli fikirlere sahiptirler. Ancak tercih noktasında "barış"ın "sağlık"la kıyaslanabilecek bir faktör olduğunu savunan Galtung teoremi, bu kesim arasında daha yaygın olanıdır. Bu kurama göre, bir hastalığın tamamen bertaraf edilmesi mümkün olmazken hastalığı, karşı direnç kazandırıcı ve ondan uzak durmak için alınacak önlemlerle sağlık en iyi şekilde korunabilmektedir. Aynı şekilde, düşmanlık potansiyeli her zaman olabilecekken, kavganın sebeplerini ortaya koyan ve şiddet içermeyen çözümler bulan akli selim çözümler olduğu sürece, şiddet kaçınılmaz bir son değildir. İşte bu noktada, turizmin, kavgaların ve düşmanlıkların bazı sebeplerini ortadan kaldırıcı ve sorunları barışçıl yollarla çözmede önemli bir rolü olduğu gerçeği ortaya çıkmaktadır.

Daha barışçı bir dünyaya ulaşmak için alınacak önlemler, Uluslararası Turizm Yoluyla Barış Kurumu'nun 1996 da Glasgow'da 3 üncüsü yapılan konferansında da onaylanmıştır (Third Conference of the International Institute for Peace through Tourism) (IIPT). Genel anlamda bir iş ya da yatırım planı yapılmadan önceki sürece önderlik eden SWOT Analizi yönteminin, turizmin söz konusu amaç için kullanılırken, güçlü ve zayıf yönlerini ortaya koymada uygulanabileceği düşünülmüştür.

SONUÇ

Eğitimin, bir çalışana bilgi edinimi, beceriler, belirli ihtiyaçları karşılama noktasında, bilgi vermek ve geliştirmek anlamına geldiği, genel amacının da çalışma performansını istenen seviyeye çıkarma olduğu düşünüldüğünde, turizm gibi son derece değişken karakterli bir sektörde görev alacak elemanların kalitesine önemli derecede etki edeceği tartışmasız bir gerçek olarak karşımızda durmaktadır. Zira personel son derece önemli fakat pahalı bir kaynaktır ve etkili bir ekip performansı ortaya koyma noktasında katkısı en önde gelecek bir faktördür. Bunun en canlı örneği Otel işletmelerinde çalışanların durumudur. Her biri birbirinden farklı gibi görünen ağırlama hizmetlerinin, aslında komplike bir bütünün ana ve birbirini tamamlayan unsurları olduğu apaçık ortadadır.

Turizm sektöründe eğitimin önemli olduğunu kavramış olan İngiltere turizm otoriteleri, kurslarda ya da üniversitelerde eğitilenlerin gerçek hayatta başarılı olmalarının en önemli faktörü olarak "motivasyon"u görmüşlerdir. Bu amaçla da, kitabi bilgilerin öğrencilerce ezberlenip, stresli sınav süreçlerinde sınanmalarından ziyade, kurs müfredatlarında katılımı teşvik edici, sektöre ufuk kazandırabilecek düşüncelerin açığa çıkarılmasını kolaylaştırıcı uygulama derslerine yer vermişler, sektörün reel durumunu yansıtması ve öğrencinin aldığı teorik bilgileri pratiğe dönüştürmesi amacıyla da öğrencilere araştırma ödevleri verilmektedir. Dikkat çeken en önemli nokta ise, turizm konusuyla ilgisi olmayan, pratikte de örneği bulunmayan konuları içeren hiçbir derse müfredatta yer verilmemiş olmasıdır. Ülke genelinde uygulanan müfredatın içeriği, süresi, öğrencilerin değerlendirilme ve notlandırılma sistemleri hemen her bölgede aynıdır.

Diğer yandan yapılan araştırmalar, özellikle 1990 yılların başlarından itibaren üniversite ve bağlı kolej/kurs/okullarda turizm kursları hızla arttığı İngiltere'de, öğrencilerin başlangıçta sektörde görev alma konusunda samimi olduklarını, sadakat derecelerinin yüksek seviyede olduğunu, kariyer yapma

konusunda birbirlerini teşvik ettiklerini ve sektördeki tecrübeli insanlara nazaran daha üretken olduklarını ancak, sektöre girdikten kısa bir süre sonra sektörü terk ettiği, kariyerlerine başka sektörlerde devam ettiği de bilinen bir gerçektir. Bu yüzden de, yapılan tahminler içinde bulunduğumuz yeni bin yılda sektörün, özellikle üniversiteden yeni mezun olan ya da mezuniyet adaylarını hedef alacağını göstermektedir.

Tüm bu gerçekler ışığında İngiltere'deki, sektörde meslek sahibi olmanın tek yolunun üniversite mezunu olmak olmadığı, gerek ekonomik ve gerekse sosyal nedenlerle üniversite eğitimi alamamış insanların, yine üniversitelerce onaylı mesleki kurslarda aldıkları eğitim türlerine göre sektörde istihdam edilebilecekleri gerçeği, ülkemiz gibi gelişmekte olan diğer toplumlara örnek teşkil etmektedir. Turizm envanteri açısından ülkemize nazaran çok fakir olmasına rağmen, resmi ya da yarı resmi nitelikli, dünyaca tanınmış ve otorite olarak turizm konusunda ihdas edilmiş kurum/kuruluşların tavsiyeleri, bilimsel çalışmaları ve konferansları, gerek bu sektörde çalışmak isteyen insanlara ve onları eğiten kurumlara ve gerekse bu insanları talep eden işverenlere yol gösterici mahiyette olmuştur.

KAYNAKÇA

Jenkins, K.A. (2001) "Making a career of it? Hospitality students' future perspectives" (13-20)

Paуз E. F. (1993) " Time for a New Mission in Hospitality Education" (61-62)

Reutter D. (1991) Catering Education and Training in France and Britain" (356-360)

Sverinson K. (1997) "Productivity, Working Conditions and Quality"

Harvey L. and Gren D.(1993) "Defining Quality Assessment and Evaluation in Higher Education"

Lockwood A. And Meldik S. (2001) "Tourism and Hospitality in the 21 st century"

Lawson F. (1985) "Tourism Education in Britain"

Woods Robert H. " Human Resource Management , Educational Institute"

Barron P. and Maxwell G. (1993) "Hospitality Management Students' image of hospitality industry"

Syratt G. and Archer J "Manual of Travel Agency Practice"

Outhart T. Taylor L. Barker R. Marvell A. "Travel and Tourism"

Swarbrooke J. " The Development and Management of Visitor Attraction"

WTO (Dünya Turizm Örgütü) Raporu 1998 Madrid

Roberts A.(1995) "Guidelines for tourism industry practitioners Newly appointed as external examiners to tourism Courses at degree level"

Holloway C.(1995) "Towards A Core Curriculum For Tourism:A Discussion Paper"

Williams G, Chernish W, and McKercher B."The Internet and Travel and Tourism Education"(2001)

Kelly I. "Tourism Education, the Peace Proposition and the Conscientization of the Tourism Industry" Journal of Teaching in Travel & Tourism (2006)

<http://www.athe.org.uk/publications/>

[http://www.educationtimes.info/hospitality_tourism_industry.](http://www.educationtimes.info/hospitality_tourism_industry)

<https://www.haworthpress.com>