

TÜRKİYE'DE TURİZM SEKTÖRÜNDE UYGULANAN  
HER ŞEY DÂHİL SİSTEMİN  
ORTA ÖĞRETİM SEVİYESİNDE TURİZM EĞİTİMİNE ETKİLERİ

**Levent TOLAY**

**Türkiye’de Turizm Sektöründe Uygulanan Her Şey Dâhil  
Sistemin Orta Öğretim Seviyesinde Turizm Eğitime Etkileri**

Levent TOLAY

**Kapak Tasarımı**

Dr. Enes BAŞAK

**Mizanpaj**

Fatih KIRMIZIGÖZ

**Editör**

Esmâ Nur Ayşe ÇELİK BAŞAK

1. Basım, Ağustos 2024

**ISBN**

978-625-94955-5-2

**Yayınevi**

Ak Oruçoğlu Yayınları

Kitap Basım, Yayın ve Tanıtım Hizmetleri

Büyük Sanayi Cad., Elif Sok., No 7/197,

İskitler, Altındağ/ANKARA

+905326220774

[www.akorucoglu.com](http://www.akorucoglu.com)

## ÖZGEÇMİŞ



1975 yılında İstanbul'da doğdu. İlköğretimini İstanbul ilinde, ortaöğretimini Tekirdağ Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nde, yükseköğrenimini Ankara Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi'nde, Yüksek lisansımı Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Turizm Eğitimi alanında tamamladı. Sekiz yıl sektörde Yiyecek İçecek departmanlarında değişik pozisyonlarda görev aldıktan sonra, Öğretmenlik görevime 1997 yılında Tekirdağ Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'nde başladı. 2004-2008 yılları arasında MEGEP projesinde Program koordinatörlüğü görevinde, 2009 yılında Milli Eğitim Bakanlığı Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğünde Sosyal ortaklar ve Projeler grup başkanlığında görevlendirildi. Genel Müdürlük çalışmaları esnasında kredi transfer sistemi hakkında Genel Müdürlüğü temsilen değişik toplantılara katılım sağladı. Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünde Toplam 1.500.000 € bütçeli projelerin hazırlayıp, yürütücüsü olarak görev aldı. 2016-2019 yılları arasında Ankara Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesinde müdür yardımcısı, 2019-2022 yılları arası okul müdürü olarak görev yaptıktan sonra 2022 yılı ağustos ayından itibaren Mogan Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesinde okul müdürü olarak görevi devam etmektedir.

## ÖNSÖZ

Turizm Sektörü her yönü ile diğer sanayi sektörlerinden farklılık arz eden bir yapıya sahiptir. Hizmetin maksimum seviyede yoğun olduğu, üretimin tüketim ile beraber bir arada yapıldığı, üretilen mal ve hizmetlerin tüketicinin bulunduğu yere götürülmesinden ziyade tüketicinin mal ve hizmetin üretildiği yere gelerek talepte bulunduğu bir sektördür. Üretimden tüketime çalışanıdan işletmesine kadar her yönü ile sektör farklılık göstermektedir. Bu kadar farklılaşmanın olduğu bir sektörde mevcut sistemin incelemenin de bazı dezavantajları mutlak suretle vardır. Turizmin halen tam bir bilimsel disiplin olup olmadığının tartışıldığı günümüzde sektörün bir pazarlama stratejisi olarak geliştirdiği Her şey Dâhil Sistem işletmeleri, tüketicileri etkilediği gibi sektörün vazgeçilmez unsurlarından biri olan eğitimi de etkilediği düşünülmektedir.

Bu etkileşim gerçekten olmuş mudur? Eğitimciler sektör temsilcileri ve öğretmenler arasında bu konu devamlı tartışılmakta ve tartışılmaya da devam edilecektir. Hazırlanan çalışmada hedef bu tartışmalara ışık tutabilecek bir kaynak ortaya koymaktır. Gerçekten etkileşim söz konusu mudur? Yoksa sadece bu bir düşünce midir? Bu amaçla araştırmada eğitimin içerisinde yer alan kişilerin düşünce ve fikirlerine başvurulmuştur. Her şey dâhil sistem işletmeler, çalışanlar, tüketiciler yönüyle incelenmiş ve bu yönde araştırmalar ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ancak şimdiye kadar sistemin eğitim yansıması ele alınmamıştır.

Yapılan çalışmada yardımlarını esirgemeyen ülkemizdeki mesleki eğitimin lider kurumlarından MEB Genel Müdürlüklerine, Genel Müdürlüğe bağlı okulların ilgili idareci, öğretmen ve öğrencilerine, çalışmalarında yardımlarını esirgemeyen Turizm Fakültesi öğretim üyelerine,

Ve özellikle de çalışmalarına teknik olarak destek oluğu gibi, maddi, manevi desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen aileme sonsuz teşekkür ederim.

## İÇİNDEKİLER

Giriş	7
Turizm Sektörünün Tarihsel Gelişimi Ve Mevcut Durumu	18
Mesleki Ve Turizm Eğitimi, Türkiye Ve AB Uygulamaları	29
Her Şey Dâhil Sistem (HDS)	55
Alan Araştırması Ve Araştırma Sonuçları	68



## GİRİŞ

Günümüzde, adeta büyük bir açık pazar konumuna gelmiş olan dünyada, “değişim” bir anlamda gelişmenin temel ve vazgeçilmez unsuru haline gelmiştir. Böyle bir ortamda işletmelerin kendi sektörlerinde tutunabilmeleri, kendilerini yenilemelerine ve hitap etikleri pazarın isteklerini göz önüne almalarına bağlıdır. Tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de arz ve talebin birbiri ile doğru orantılı olarak gelişmesi gerekmektedir. Turistik ürünleri talep eden tüketicilerin daha bilinçli olmaları; istek, ihtiyaç ve maddi olanaklarına göre taleplerindeki değişikliklere bağlı olarak işletmelerin de ürettikleri mal/hizmetler de çeşitlendirmelere gitme zorunluluğunu doğurmuştur. Hizmet sektörünün müşteri odaklı olması nedeniyle turizm sektöründe yer alan işletmelerin, müşteri memnuniyetini sağlamaları gerekmektedir. Müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek için işletmeler sundukları ürünlerde farklılık yaratma yoluna gitmektedirler. Bu farklılaşmadan birisi de kitle turizminin artmasıyla birlikte yaygınlaşan “Her şey Dâhil Sistem (HDS)”dir.

HDS; kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri, ara öğünlerde verilen yemekler, gece yemekleri, yerli-yabancı içkiler, sıcak soğuk içecekler, animasyonlar, spor aktiviteleri ve müşterilerin ihtiyaç duyabilecekleri diğer tüm aktivite ve hizmetlerin fiyata dâhil olduğu bir sistemdir. Müşteriler bu sistemde, tatil ücretlerini peşin ödemekte ve bu sayede tatilleri esnasında ödeme ve fiyat kaygısı taşımadan, ekstra harcamalardan uzak bir tatil geçirme imkânı bulmaktadır (turizm gazetesi.com, 2010)

Sistem bir pazarlama disiplini olarak ortaya atılmış ancak değişik sektörlerle ve sistemlere etkileri düşünülmemiş veya araştırılmadan uygulamaya konulmuştur. Tüm ürün yaşam endekslerinde olduğu gibi HD’inde mutlak suret ile bir yaşam eğrisi olacaktır. Bu yaşam eğrisi süresinde sistemin sektördeki bütün aktörlere olumlu veya olumsuz yönlerinin incelenmesi gerekmektedir.

Turizm sektörünün etkilendiği ve etkilediği birçok sektör mevcuttur. Ancak bunlardan sektörün çift yönlü etkileşim içerisinde olduğu unsur eğitim olgusudur. Mesleki eğitim tüm ekonomik sektörlerin alt yapısını oluşturan temel olmakla beraber, temelini oluşturduğu sektörden en çok etkilenen unsurdur. Rekabetin yoğun olarak yaşandığı dünya turizm piyasalarına standartlara uygun ve kaliteli turistik mal ve hizmetle girebilmek için hem genel olarak toplumun turizmin önemini kavraması, hem de yeterli sayıda nitelikli personel gereklidir. Nitelikli personelin yetiştirilebilmesi ise ancak turizm eğitiminin kalitesi ile mümkündür. Turizm eğitimi, her düzeydeki öğrencilere turizm bilincini, misafirperverliğin temel prensiplerini vermek, turizm endüstrisinde çalışan personelin genel ve mesleki bilgilerini arttırmak ve turizm endüstrisine, araştırmacı, niteliklerinde uzman, uygulayıcı, teknisyen yetiştirmek için yapılan her türlü faaliyetlerdir (Olalı ve Timur, 1986:39).

Otelcilik ve turizm meslek liselerinde sektörün ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda ülkenin turizm hedeflerine uygun hazırlanan programlar çerçevesinde eğitim verilmektedir. Okullarda öğrenciler aldıkları teorik eğitim dışında işletmelerde aldıkları teorik eğitimi pratiğe çevirmeye yönelik beceri eğitimi yapmaktadırlar. Orta öğretim düzeyinde eğitim veren Milli Eğitim Bakanlığına bağlı otelcilik ve turizm meslek liselerinin yetiştirdiği öğrenciler sektörde kalifiye iş gücünü karşılayacak seviyede donanımlı meslek elemanı olarak yetiştirilmektedir. Bu eğitimlerine kaynaklık eden ana unsur sektörün beklenti ve talepleri olmaktadır.(Mesleki Eğitimi Geliştirme Projesi, (MEGEP) 2008)

Turizm diğer ekonomik sektörlerden farklılık gösteren emek ve insan ilişkilerinin yoğun olduğu ve devamlı gelişim gösteren bir sektördür. Sektörün ihtiyaç ve sorunlarına eğitim ile cevap verilebileceği aşikârdır. Bu nedenle özellikle bu sektörün ana hizmet alanları olan Konaklama-Seyahat ve Yiyecek-İçecek Bölüm'lerinde sektörsel uygulamalar doğrultusunda mesleki eğitim verilmesi oldukça önemlidir.



Bu nedenle çalışma HDS eğitim açısından incelenmesi amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür. Literatürde HDS'nin, genellikle ülke ekonomisi, turizm işletmeleri ve yöre esnafı açısından incelendiği ayrıca müşteri memnuniyeti açısından etkileri konusunda daha önce yapılmış bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak bu sektör ve sistemin ayrılmaz parçası eğitim boyutu üzerinde durulmamıştır. Uzun yıllardır uygulanan ve uygulamaya devam edilecek olan sistemin acaba orta öğretim düzeyinde eğitim veren okullarda uygulanan eğitime olumlu veya olumsuz yönde etkisi var mıdır? Bu sorunun cevaplanması amacıyla bu yönde bir çalışma yapılması uygun görülmüştür.

*Eserimizde yer alan tüm kaynaklara ve dipnotlara aşağıdaki karekod ile ulaşabilirsiniz.*



## PROBLEM DURUMU

Turizm sektöründe uygulanan her şey dâhil tatil sistemi (HDS) Türkiye’de hızla yaygınlaşmıştır. Her şey dâhil tatil sisteminin turizm ve turizm eğitimi üzerinde çeşitli etkileri bulunmaktadır. Bu araştırmada her şey dâhil (HD) tatil sisteminin orta öğretim düzeyinde otelcilik ve turizm eğitimi veren okullardaki eğitim üzerindeki olumlu veya olumsuz etkileri incelenmiştir. Turizmin hem arz hem de talep cephesinde insan, önemli bir unsurdur. Günümüzün tüketicisi dünden farklı olarak hizmette belli düzeylerde kaliteyi aramakta ve kaliteli hizmetin alt yapısı ise eğitim ile sağlanmaktadır (Yağcı, 2001:28). Turizm eğitimi; turizm alanında faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri, yiyecek işletmeleri gibi işletmelerin nitelikli iş gücünü karşılamaya yönelik olmaktadır. Bunun yanında halkın turizm hakkında bilinçlendirilmesi ve turizm sektörünün gelişmesi için eğitmen olma ve bilimsel araştırma yapma olanağı yaratmaktadır. Yaygın olarak turizm eğitimi turizm sektörüne nitelikli iş gücü yetiştirmektedir (Tayfun, 2001:1-12). Turizmin; işletmeler açısından ekonomik bir unsur olarak düşünülmesi, turizm olayından yararlanan kişiler yani turistler açısından sosyal bir olay olarak algılanması sonucu tarafların ortak çıkarlarına hizmet edecek sistemin HDS’in oluşmasının en büyük unsurudur. Turizm olayının ve turizm ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi, turizm konusunda bilgili ve kalifiye personel ve yönetici yetiştirilmesi için yapılan çalışmalara turizm eğitimi denilmektedir (Sezgin, 2001:135). Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı liselerde belirli niteliklerde turizm eğitimi verilmektedir. İlköğretim okullarından mezun olan öğrenciler turizm alanında eğitim görmek amacı ile bu liseleri tercih etmektedir. Söz konusu bu örgün eğitim kurumları, turizm sektörünün nitelikli eleman ihtiyacını karşılamak amacıyla kurulmuştur. Otelcilik ve Turizm meslek liselerinden mezun olanlar doğrudan sektörde istihdam edilmekte veya öğrenimlerine devam ederek üniversitelerde ilgili bölümleri okumaktadırlar (Gürdal, 2002:391-400). Bu okullarda sektörün ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda ülkenin turizm hedeflerine uygun hazırlanan programlar çerçevesinde eğitim

verilmektedir. Okullarda öğrenciler aldıkları teorik eğitim dışında işletmelerde aldıkları teorik eğitimi pratiğe çevirmeye yönelik beceri eğitimi yapmaktadırlar. Beceri eğitiminde orta öğretim düzeyinde otelcilik ve turizm eğitimi alan öğrencilerin öğrenimin bir parçası ve devamı mahiyetinde teorik olarak işledikleri derslerin pratikte uygulanışını görmek, mesleki bilgi ve beceri kazanmak, işbaşı eğitimi, sektörde tecrübe ve deneyim kazandırması amaçlanmaktadır. Otelcilik turizm meslek liselerinde öğrenim gören öğrenciler, sektörün özelliği doğrultusunda; her yıl turizm bakımından hareketsiz olan Ekim- Mart ayları arasındaki altı aylık sürede okulda eğitim görürlerken; turizm mevsimi ile birlikte, Nisan-Eylül ayları arasındaki ikinci altı aylık dönemde turizm işletmelerinde uygulamalı eğitim görmektedirler. (Mili Eğitim Bakanlığı(MEB),2010)

Orta öğretim düzeyinde eğitim veren Milli Eğitim Bakanlığına bağlı otelcilik ve turizm meslek liselerinin yetiştirdiği öğrenciler sektörde kalifiye iş gücünü karşılayacak seviyede donanımlı meslek elemanı olarak yetiştirilmektedir. Bu eğitimlerine kaynaklık eden ana unsur sektörün beklenti ve talepleri olmaktadır. Özellikle Türkiye’de Mesleki Eğitim sisteminin yeniden yapılandırması çerçevesinde uygulanman Mesleki Eğitim Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (MEGEP) ile sektör taraması yapılarak sektör temsilcileri ile birlikte çerçeve eğitim programları hazırlanmıştır. Yani sektör eğitimin şekillendirilmesinde aktif rol almıştır. Bu proje ile “Mesleki eğitime yön verici kaynak ilgili sektördür” fikri göz ardı edilemeyecek bir unsur haline almıştır. Sektörsel bir talep sonucu doğan bu sisteme mesleki eğitim olarak da uyum sağlamak gereklidir (MEGEP, 2008). Mesleki eğitimin sektörün ihtiyaçlarına cevap verecek nitelikte yapılandırılması gereği düşünüldüğünde turizm sektöründe özellikle konaklama-seyahat ve yiyecek-içecek alanlarında verilen eğitimin gereği ön plana çıkmaktadır.

Turizm diğer ekonomik sektörlerden farklılık gösteren emek ve insan ilişkilerinin yoğun olduğu ve devamlı gelişim gösteren bir sektördür. Sektörün ihtiyaç ve sorunlarına eğitim ile cevap verilebileceği aşikârdır. Bu nedenle özellikle bu sektörün ana hizmet alanları olan