
**LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN
ÖĞRENCİLERİN OTEL İŞLETMELERİNİN
ANİMASYON BÖLÜMÜNE YÖNELİK TUTUMLARI:
AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA**

**THE ATTITUDES OF UNDERGRADUATE TOURISM STUDENTS
TOWARDS THE ANIMATION DEPARTMENT IN HOTEL FIRMS**

Yrd. Doç. Dr. Barış ERDEM, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, Bişkek/KIRGIZİSTAN, berdem20@yahoo.com

ÖZET

Bu araştırmada, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinin otel işletmelerinin animasyon bölümüne yönelik tutumlarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada öncelikle, öğrencilerin turizm sektöründe çalışmaya yönelik tutumları ve sektörün çalışma koşulları üzerine geniş bir yazın taraması yapılmıştır. Araştırma kısmında ise toplam 94 öğrenci üzerinde bir anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, öğrencilerinin animasyon bölümüne yönelik tutumlarının dokuz boyuttan oluştuğu belirlenmiştir. Öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarını etkileyen en önemli unsurun işin doğası ve çalışma koşulları olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, öğrencilerin şu anda buldukları sınıf, milliyet ve cinsiyetleri ile animasyon bölümüne yönelik tutumları oluşturan bazı boyutlar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm Eğitimi, Otel İşletmeciliği, Animasyon Bölümü, Öğrenci Tutumları

ABSTRACT

The present research aims to study perceptions of students of animation departments of hotels. For this purpose, students of Tourism and Hotel Management School of the Kyrgyz-Turkish Manas University have been selected. Firstly it has been conducted a widely literature review that focusing of attitudes of students towards working in tourism and its work conditions. In the research part of the study has been applied questionnaire technique on 94

students. It has been determined that the attitudes of students towards animation departments in hotels are composed of nine dimensions. Findings reveal that nature of work and working conditions have the significant impacts on the student's attitudes to work in the animation department. In addition, it has been found significant differences between student's classes, nationality and sex and some dimensions which student's attitudes to work in the animation department.

Key Words: Tourism Education, Hotel Management, Animation Department, Student's Attitudes

1. GİRİŞ

Ülke ekonomilerinin hizmetler sektörü içinde yer alan turizm ve otel endüstrisi (Amaoka-Twum, 2001; 25), günümüzde dünyanın en önemli endüstrilerinden biri haline gelmiştir (Grzanic, 2008; 122). Öte yandan, turizm ve otel endüstrisinin yarattığı kazanımlardan daha fazla pay alabilme yarışı, bu endüstride yaşanan rekabeti giderek artırmaktadır. Böyle bir ortamda otel işletmelerinin göz önünde bulundurması gereken en önemli unsurlardan biri, değişen tüketici istek ve beklentilerine yönelik mal ve hizmet üretimini sağlayabilmektir. Nitekim ilgili yazındaki birçok araştırmada, müşteri beklentileri ve bu beklentilerin karşılanması sonucunda elde edilen tatmin düzeyinin önemli bir başarı göstergesi olduğundan ve bu durumun otellerin rekabetçi kalabilmesinde yaşamsal bir rol oynadığından bahsedilmektedir (Yurtseven, 2003; 132; Powers, 1995; 555; Acuner, 2000).

Otel işletmelerine yönelik talep; müşterilerin demografik özellikleri, gelir düzeyleri, eğitim ve kültür seviyeleri gibi faktörlere bağlı olarak değişkenlik göstermekle birlikte, müşterilerin otellerden beklentileri genelde belli noktalarda birleşmektedir. Diğer bir ifadeyle, otellerde her bir müşterinin, geceleme ve yeme-içme gibi temel ihtiyaçları yanında, otelin eğlence olanaklarından yararlanma gibi özel ihtiyaçları da bulunmaktadır. Özellikle son yıllarda, iş ve sosyal yaşam çevresinin neden olduğu zorluklardan uzaklaşmak için yapılan eğlence amaçlı seyahat ve konaklamalar azımsanmayacak sayıdadır. Günümüzde sanayinin ve kentleşme düzeyinin giderek artması, betonlaşma, gürültü ve çevre kirliliği gibi faktörler, bu amaçlı yapılan seyahat ve konaklamalara olan talebi giderek artırmaktadır. Dolayısıyla, eğlence ve dinlenme olanakları bakımından otellerin istenen nitelikleri taşıması, önemli bir tercih nedeni olabilmektedir. Otel işletmelerinde bu faaliyetler, animasyon bölümü tarafından yerine getirilmektedir.

Fransızca'da "Anime" sözcüğünden alınmış olan animasyon, Türkçe'de "canlandırma", anlamını taşımaktadır. Sözlükteki karşılığı ile bu kavram; yeniden can vermek, yaşatmak, hayata geri döndürmek anlamına gelir. Turizmde ve özellikle otel işletmelerinde animasyon, müşterilerin eğlence&dinlenme ihtiyaçlarına cevap verebilmeye yönelik her türlü etkinlik, olarak tanımlanır (Hacıoğlu ve diğerleri, 2003; 80). Bu etkinliklerin içeriğini; boş zaman, sağlık, spor aktiviteleri ve canlı eğlenceler

LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN
OTEL İŞLETMELERİNİN ANİMASYON BÖLÜMÜNE
YÖNELİK TUTUMLARI: AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA

oluşturur (Costa ve diğerleri, 2004; 117). Diğer bir ifadeyle animasyon, bir tatili ilginç kılmaya ve zevkli bir hale getirmeye yönelik tüm çalışmaları kapsar (Hacıoğlu ve diğerleri, 2003; 80). Otel işletmelerinde bu organizasyonlarda görev alan işgörenler, animatör olarak adlandırılır.

Mesleki Eğitim ve Geliştirme Projesi (MEGEP), animatörü; misafirlerin tatilleri esnasında eğlenceli vakit geçirebilmeleri için çocuk, genç ve yetişkinlere yönelik çeşitli aktiviteler planlayarak uygulayabilen ve bu aktivitelere uygun gerekli araç ve gereçleri hazırlayıp bakımını yapabilen kişi, olarak tanımlamaktadır. Animatörlerin en önemli rolü; misafirlerin, düzenlenen faaliyetlere katılımını sağlayabilmektir. Bu yüzden; birden fazla yabancı dili çok iyi derecede kullanabilmek, iletişim yeteneği, geniş bir genel kültür, hoşgörü ve yenilikçi karaktere sahip olmak, animatörlerde aranan en önemli özelliklerdir.

Tanımda da görüldüğü gibi, otel işletmelerinde animatörlük, oldukça beceri isteyen ve aktif çalışmayı gerektiren bir meslektir. Mesleğin gerektirdiği bu özellikler, son yıllarda Türkiye’de bu alanda çalışacak nitelikli işgörenler bulmayı ve bunları elde tutmayı güçleştirmektedir. Nitekim ilgili yazındaki birçok araştırmada, çeşitli kademelerde turizm eğitimi alan öğrencilerin, otel işletmelerinin animasyon bölümünde çalışmayı tercih etmediklerinden (Benli ve Karaosmanoğlu, 2005), ya da bu okullardan temin edilen işgörenlerin çok küçük bir bölümünün (% 2) animasyon bölümünde istihdam edildiğinden (Aktaş ve Tarcan, 2002; 528) bahsedilmektedir. Türkiye dışında yapılan araştırmalarda da benzer sonuçları görmek mümkündür. Örneğin Batman ve Oktay (2008; 110) tarafından, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu öğrencileri üzerinde yapılan bir araştırmada, öğrencilerin mezun olduktan sonra otel işletmelerinde çalışmak istedikleri departmanlar arasında animasyon bölümü yer almamıştır. Bu sonuçların altında yatan nedenlerin irdelenmesi, bu araştırmanın temel konusunu oluşturmaktadır.

Turizm eğitimi alan öğrencilerin animasyon bölümünde çalışmaya yönelik olumsuz tutumlarında etkili olan faktörler genellikle iki grupta toplanmaktadır. Bunlar; mesleğin çalışma koşulları ve turizm öğrencilerinin kişisel özellikleri ile ilgilidir. Çalışma koşulları açısından bakıldığında, animatörlük; çalışma şartlarının güç olduğu, zaman zaman hayati tehlike içeren ve insan kapasitesini oldukça zorlayan bir meslektir. Uzun çalışma saatleri, dayanılması güç hava koşulları ve birçok misafirle ilgilenmenin yarattığı psikolojik etmenler, bu mesleği katlanılması zor bir çalışma alanı haline getirmektedir (Güngör, 2007). Bununla birlikte, turizm eğitimi alan öğrencilerin birçoğu, animatörlük mesleğinin gerektirdiği nitelikleri taşıyamabilmektedir. Animatörlük; iyi bir yabancı dil bilgisi ve geniş bir kültüre sahip olmanın yanında; fiziksel açıdan iyi görünümlü, sosyal yönü kuvvetli, mizah duygusu güçlü, diksiyonu düzgün, sabırlı ve coşkulu, ekip çalışmasına yatkın, enerjik ve yaratıcı özelliklere sahip olmayı gerektirmektedir (Uçgun ve diğerleri, 2004; 65-68). Ne var ki, turizm eğitimi alan öğrencilerin birçoğu, animatörlük mesleğinin bu gereklerini tam olarak karşılayamamaktadır. Tüm bunlara; turizm mesleğinin sahip olduğu imaj sorunu ve toplum tarafından yeterince saygınlık görmemesi, ücret, kariyer,

yükselme/terfi ve iş güvencesi gibi faktörleri de dâhil etmek mümkündür. Bu yüzden, nitelikli ve eğitilmiş animatör ihtiyacı, otel işletmelerinin önemli bir sorununu oluşturmaktadır.

Tüm bu açıklamalar çerçevesinde bu araştırmanın amacı, lisans eğitimi alan turizm öğrencilerinin otel işletmelerinin animasyon bölümüne yönelik tutumlarını belirlemeye çalışmaktır. Bu bağlamda araştırmada; lisans eğitimi alan turizm öğrencilerinin bir meslek olarak animatörlüğü nasıl algıladıkları, animasyon bölümüne yönelik tutumlarının hangi boyutlardan oluştuğu ve bu boyutlar ile öğrencilerin demografik özellikleri arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığı sorgulanmaktadır. Araştırmada cevap aranan soruların; öğrencilerin animasyon bölümünde çalışmaya ilişkin davranışlarının yönlendirilmesi, mevcut turizm eğitimi programlarının yeniden gözden geçirilmesi ve eğer varsa olumsuz tutumların nedenlerinin belirlenerek gerekli düzeltici önlemlerin alınması bakımından yararlı olacağı düşünülmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

İlgili yazın incelendiğinde turizmde istihdam üzerine yapılan çok sayıda araştırmaya rastlanmakla birlikte (Vromm, 1979; Dieke, 1993; Price, 1993; Hyalager ve Andersen, 2001; Jolliffe ve Farnsworth, 2003; Nickson, 2004; Wong, 2004); turizm eğitimi alan öğrencilerin, bu endüstride kariyer yapmaya yönelik tutumları üzerine odaklanan sınırlı sayıda çalışmanın bulunduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, turizm endüstrisinde, turizm mesleğinin mevcut durumunu değerlendirmek amacıyla yapılan çalışmalar, genellikle büyük uluslararası turizm şirketlerinin ve özellikle ağırlama işletmelerinin işgücü ihtiyacı üzerine odaklanmakta, öğrencilerin tutum ve algılamaları ise ihmal edilmektedir (Roney ve Öztin, 2007; 5). Buna rağmen, farklı düzeylerde turizm eğitimi almış veya almakta olanlar üzerinde yapılan sınırlı sayıdaki araştırmalarda, öğrencilerin turizm sektörüne karşı tutum ve davranışlarının ölçülmeye çalışıldığı görülmektedir. Bu araştırmalarda genel olarak üzerinde durulan konular ise; öğrencilerin veya mezunların turizm sektöründe çalışmaya yönelik tutumları ve bu tutumlar üzerinde etkili olan faktörlerin neler olduğu yönündedir (Özdemir ve diğerleri, 2005; 47). Ne var ki, yapılan yazın taraması sırasında gerek yerli gerekse yabancı literatürde, turizm eğitimi alan öğrencilerin otel işletmelerinin animasyon bölümüne yönelik tutumlarını ölçmeye çalışan bir araştırmaya rastlanamamıştır. Bunun tek istisnası, Koçak'ın (2001; 68-79), Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki animasyon personeli üzerinde yapmış olduğu araştırmadır. Her ne kadar bu çalışmada, animasyon bölümüne ilişkin herhangi bir algı veya tutumun belirlenmesi amacı güdülmemiş olsa da, bu çalışmanın Türkiye'de konu ile ilgili olarak bugüne kadar yapılmış en kapsamlı araştırma olduğu söylenebilir. İlgili literatürde doğrudan animasyon departmanı üzerinde yapılan başka bir araştırmaya rastlamak mümkün olmadığından, bu çalışmada, öğrencilerin genel olarak turizm sektörüne yönelik tutumlarını ölçen araştırmalara atıfta bulunmak durumunda kalınmıştır. Literatür taramasında, konu ile ilgili olarak yapılmış olan önceki araştırmalar aşağıda özetlenmektedir.

Yerli ve yabancı literatürdeki çalışmaların birçoğu, öğrencilerin veya mezunların şu anda veya gelecekte turizmde çalışmaya yönelik eğilimleri ile ilgilidir. Bu araştırmaların birçoğunda (birkaç istisna dışında) tespit edilen ortak bulgu, turizm okullarından mezun olan öğrencilerin, kariyer tercihlerini turizm dışındaki sektörlerden yana kullandığı ya da kullanmak istediği yönündedir (Duman ve diğerleri, 2006; 52). Bu araştırmalarda; turizm eğitimi alan öğrencilerin önemli bir bölümünün turizm endüstrisine yönelik genel olarak olumsuz algı ve tutuma sahip olduklarından, mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmak istemediklerinden, mezuniyet sonrası turizmde çalışmaya başlayanların ise zorlu çalışma koşulları nedeniyle birkaç yıl içinde sektörü terk etme yönünde davranış sergilediklerinden ve öğrencilerin turizmde yönelik algı ve tutumlarının, üst sınıflara çıkıldıkça (yani sınıf atlandııkça) daha da kötüleştiğinden bahsedilmektedir (Ural ve Pelit, 2002; 76-77; Yüksek ve diğerleri, 2002; 533-534; Aksu ve Köksal, 2005; 436; Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000; 251; Richardson, 2009; 382; Airey ve Frontistis, 1997; 149; Jenkins, 2001; 13).

Lisans eğitimi alan öğrencilerin turizm sektöründe çalışmak istememelerinin çeşitli nedenleri olabilir. İlgili yazında yapılan araştırmalarda, öğrencilerin turizmde yönelik olumsuz tutumlarına neden olan faktörler; 'mesleğin kişiye saygınlık kazandırmaması ve toplum tarafından değer görmemesi', 'ücretlerin düşük olması ve zamanında ödenmemesi', 'iş güvencesinin olmaması', 'dış etkenlere bağlı (terör, siyasi istikrar vb.) riskin yüksek oluşu', 'ilerideki yaşantıya uygun olmaması', 'görev tanımlarının net olarak belli olmaması ve ihtiyaç duyulan her işin yaptırılması', 'çalışma saatlerinin düzensizliği', 'izin günlerinin ve işlemlerin fiziki koşullarının (lojman, yemek vb.) yetersizliği', 'turizm sektöründe çalışmanın stresli ve yorucu olması' ve 'yöneticilerin, turizm eğitimi alanlara gereken önemi vermemesi', şeklinde belirlenmiştir (Birdir, 2002; 500-503; Koyuncu, 2000'den aktaran Özdemir ve diğerleri, 2005; 48; Çetin, 2002; 490; Ilgaz ve Çakar, 2002; 388; Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000'den aktaran Boz, 2002; 156; Ahıpaşaoğlu ve diğerleri, 2002; 140-142). Turizm endüstrisi, bir taraftan sunmuş olduğu geniş iş ve kariyer fırsatları nedeniyle birçok ülkedeki insanı bu endüstriye girme yönünde cesaretlendirirken (Leiper, 1999; 605); diğer taraftan ilginç bir çelişki olarak, zorlu çalışma koşulları ve toplumsal faktörler, nitelikli işgörenlerin farklı alanlara kaymasına neden olmaktadır.

Öte yandan, sınırlı da olsa, bu araştırmalardan elde edilen bulgularla örtüşmeyen çalışmalara da rastlanmaktadır. Diğer bir deyişle, literatürde, öğrencilerin mezun olduktan sonra turizmde çalışmaya yönelik olumlu tutumlarını içeren araştırma sonuçları da bulunmaktadır (Ilgaz ve Çakar, 2002; 388; Pelit ve Göçer, 2006; 158; Chen ve diğerleri, 2000'den aktaran Özdemir ve diğerleri, 2005; 48; Roney ve Öztin, 2007; 4-17; Atay ve Yıldırım, 2008; 6-14; Batman ve Oktay, 2008; 109; Duman ve diğerleri, 2006; 57). Karşıt yöndeki bu bulguların, özellikle son dönemlerde yapılan araştırmalardan elde edilmiş olması oldukça ilgi çekicidir. Bu sonuçlardan hareketle, turizm eğitimi alan öğrencilerin son yıllarda sektörde çalışmaya ve kariyer yapmaya yönelik olumlu görüşlerinin arttığı söylenebilir.

Tablo 1: Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Üzerinde Yapılmış Çalışmalarla İlgili Literatür Taraması

Yazar/Yazarlar	Temel Bulgu
Kızılırmak (2000), Kuşluvan (2000), Ağaoğlu (1991), Tüylüoğlu (2003), King ve arkadaşları (2003), Altman ve Brothers (1995)	Turizm sektörünün işgücü ihtiyacını, turizm eğitimi almamış işgücünü istihdam ederek karşılamakta olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca turizm eğitimi almış mezunların büyük çoğunluğunun turizm sektörü dışında istihdam edildiği saptanmıştır.
Ross (1994)	Avustralya'daki orta dereceli turizm öğrencileri üzerinde yapılan araştırmada, öğrencilerin, turizm endüstrisinde özellikle yönetim pozisyonuna yönelik yüksek bir ilgiye sahip oldukları tespit edilmiştir.
Ünlüönen (2004), Kuşluvan ve Kuşluvan (2000)	Öğrencilerin okumakta oldukları program ve mezuniyet sonrası iş imkanları ile ilgili değerlendirmelerinde zamanla olumsuz yönde değişimler saptanmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğunun, seçtiği bölümden pişman oldukları tespit edilmiştir.
Getz (1994)	İskoçya'da yüksekokul düzeyindeki turizm öğrencileri üzerinde yapılan araştırmada, öğrencilerin turizmde kariyer yapmaya yönelik algılamalarının giderek kötüye gittiği saptanmıştır.
Güzel (2006), Aktaş ve Boyacı (1992)	Yükseköğretim kurumlarındaki turizm eğitiminin hizmet kalitesi bakımından öğrencilerin beklentilerini karşılamadığı ve tatmin düzeylerinin oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir.
Cothron ve Combrink (1999)	Arizona'da yüksekokul düzeyindeki öğrenciler üzerinde yapılan araştırmada, henüz 18 yaşını doldurmamış öğrencilerin, turizm mesleği ile ilgili daha az bilgiye sahip olmalarına rağmen, mesleğe daha fazla ilgi duydukları belirlenmiştir.
Baron ve Maxwell (1993)	İskoçya Yüksek Eğitim Enstitüsü'nde öğrenimine yeni başlayan ve devam etmekte olanlar üzerinde yapılan araştırmada, yeni öğrencilerin turizm endüstrisine ilişkin daha olumlu bir görüşe sahip oldukları tespit edilmiştir.
Pelit ve Göçer (2006), Gökdeniz ve arkadaşları (2002), Çakır (1998), Kuşluvan ve Kuşluvan (2000), Baron ve Maxwell (1993)	Öğrenciler, almış oldukları eğitimin staj esnasında yarar sağlamadıklarını belirtmiş ve staj yaptıkları kurumun kendilerini ucuz işgücü olarak gördüklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca, stajın öğrencileri meslekten uzaklaştırdığı saptanmıştır.
Cooper ve Shepherd (1997)	Turizm endüstrisinin düşük statülü iş imkanı sunduğu ve turizmin kariyer değeri yüksek bir sektör olarak algılanmadığı tespit edilmiştir.
Purcell ve Quinn (1995)	704 turizm öğrencisi üzerinde yapılan araştırmada, mezunların, yönetim becerilerini geliştirmek için az fırsata sahip olmalarından şikayetçi oldukları belirlenmiştir.
Koko ve Guerrier (1994)	Turizm eğitimi almış mezunların; çalışma koşulları, katılım ve gelişim fırsatlarının sınırlılığı ve iş tatminsizliğinden dolayı sektörü terk ettikleri saptanmıştır.

Kaynak: Ehtiyar ve Üngören (2008; 162-163); Roney ve Öztin (2007; 4-17).

Turizm sektörüne yönelik tespit edilen bu olumlu tutumların arkasında farklı nedenler olabilir. Örneğin, Aksu ve Köksal (2005; 436) tarafından yapılan bir araştırmada, turizm sektörüne ilişkin olumlu duyguların; “üniversiteye giriş sınavında şu anda eğitim görülen okulu ilk üç tercih içinde seçen öğrenciler”, “turizm ve otelcilik okulunu isteyerek seçen öğrenciler” ve “stajını yurt dışında yapan öğrenciler”, tarafından geliştiği saptanmıştır.

Turizm eğitimi almakta olanlar veya turizm eğitimi almış olanlar üzerinde ilgili literatürde yapılmış olan diğer çalışmaları Ehtiyar ve Üngören (2008) ile Roney ve Öztin (2007) tablo 1’deki gibi sıralamışlardır.

İlgili yazındaki araştırma sonuçlarının da ortaya koyduğu gibi, turizm sektörü; çalışma koşulları açısından güç, ücret bakımından yetersiz, gelecek açısından güvensiz ve saygınlığı düşük olan bir çalışma alanı olarak kabul edilmektedir. Turizm sektörünün sahip olduğu bu özellikler, turizm eğitimi alan öğrencileri zamanla farklı alanlarda iş aramaya itmektedir. Nispeten yakın tarihli sayılabilecek çalışmalarda, öğrencilerin sektörde çalışmaya yönelik olumlu tutumlarına rastlanmakla birlikte; olumsuz tutum ve algılamaların ağırlığı halen devam etmektedir.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

Turizm ve otel endüstrisi geliştikçe, nitelikli işgücü ihtiyacı da artmakta, ancak bu işgörenleri bulmak ve elde tutmak da (sektörün zorlu çalışma koşullarından dolayı) giderek zorlaşmaktadır. Özellikle otel işletmelerinin eğlence bölümlerinde çalışacak nitelikte bilgi ve beceriye sahip işgören eksikliği, bu işletmelerin önemli bir sorununu oluşturmaktadır. Diğer bir ifadeyle, ilgili yazındaki araştırma sonuçlarından da görüldüğü gibi, turizm eğitimi alan veya mezun olan öğrenciler kariyer alanı olarak otellerin animasyon bölümünde çalışmayı tercih etmemektedir. Bu sonucun altında yatan nedenlerin irdelenmesi, bu araştırmanın temel konusunu oluşturmaktadır.

Bir başka ifadeyle, literatürde, çeşitli düzeylerde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektörüne yönelik algı ve tutumlarını ölçme amacı taşıyan çok sayıda çalışma olmasına rağmen; lisans öğrencilerinin, otel işletmelerinin animasyon bölümüne ilişkin tutumları üzerine odaklanan herhangi bir çalışmaya rastlanamamış olması, bu araştırmanın yapılmasındaki temel amaçtır. Bu bağlamda bu araştırma, Kırgızistan - Türkiye Manas Üniversitesi’nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin, otel işletmelerinin animasyon bölümüne yönelik tutumlarını belirlemeyi amaçlamaktadır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Kırgızistan - Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulunda eğitim görmekte olan ikinci ve üçüncü sınıf öğrencileri

oluşturmaktadır. Yüksekokul; Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü, Yiyecek - İçecek İşletmeciliği Bölümü ve Seyahat İşletmeciliği ve Turist Rehberliği Bölümü olmak üzere üç farklı bölümde eğitim vermektedir. Birinci sınıf öğrenciler bu araştırmanın kapsamı dışında tutulmuştur. Bunun temel nedeni, bu öğrencilerin henüz turizm sektöründe bir staj deneyimi yaşamamış olmaları ve bu nedenle sektörün çalışma koşulları hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları varsayımdır. Öte yandan Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü öğrencilerinden elde edilen verilerin araştırmanın amacına daha fazla hizmet edeceği düşünülmekle birlikte, animatörlük mesleğine ilişkin tutumların bölümlere göre farklılık gösterip göstermediğinin sorgulanması amacıyla her üç bölüm öğrencileri araştırmanın evrenine dâhil edilmiştir. Kırgızistan - Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda 2009-2010 eğitim - öğretim yılı itibarıyla 128 kız ve 86 erkek olmak üzere toplam 214 öğrenci bulunmaktadır. Bu öğrencilerin 114 tanesi ikinci ve üçüncü sınıfta eğitim görmektedir. Yüksekokulda henüz dördüncü sınıf öğrencisi bulunmamaktadır. İkinci ve üçüncü sınıftaki toplam 114 öğrencinin bölümlere göre dağılımı şu şekildedir; Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü: 43, Yiyecek - İçecek İşletmeciliği Bölümü: 38, Seyahat İşletmeciliği ve Rehberlik Bölümü: 33. Uygulama sonucunda toplam 94 adet kullanılabilir ankete ulaşılmıştır. Buna göre anketin genel geri dönüş oranı % 82,5 olarak gerçekleşmiştir.

3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, anketi dolduran öğrencilerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Bu bölümde ayrıca, öğrencilerin daha önce animasyon bölümünde çalışıp çalışmadıklarını ve gelecekte turizm sektöründe çalışmayı düşünüp düşünmediklerini tespit etmeyi amaçlayan sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde ise, öğrencilerin animasyon bölümünde çalışmaya yönelik tutumlarını ölçmeyi amaçlayan önermelerden oluşan bir ölçek yer almaktadır. İlgili yazında öğrencilerin animasyon bölümüne ilişkin tutumlarını ölçen bir araştırmaya rastlanmadığından, araştırma ölçeğinin geliştirilmesinde, öğrencilerin sektördeki çalışma koşullarını nasıl algıladıkları ve sektöre bakış açıları ile ilgili olarak daha önce yapılmış olan çalışmalardan yararlanılmıştır (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000; 251-269; Roney ve Öztin, 2007; 4-17; Duman ve diğerleri, 2006; 51-69; Özdemir ve diğerleri, 2005; 46-58; Batman ve Oktay, 2008; 105-112; Birdir, 2002; 495-504). Kuşluyan ve Kuşluyan (2000), öğrencilerin sektöre yönelik tutum ve algılarını ölçen boyutları dokuz gruba ayırmıştır. Bu boyutlar; "işin doğası", "sosyal statü", "endüstri-kişî uyumu", "fiziksel çalışma koşulları", "ücret ve yan ödemeler", "yükselme (terfi) fırsatları", "iş arkadaşları", "yöneticiler" ve "turizm endüstrisine bağlılık", şeklindedir. Özdemir ve diğerleri (2005) ise, öğrencilerin yiyecek-içecek bölümüne yönelik tutumlarını ölçen boyutları sekiz gruba ayırmıştır. Araştırmada bu boyutlar; "yiyecek-içecek bölümüne ilgi", "yiyecek-içecek bölümünde iş bulma olanağı", "yiyecek-içecek bölümünde yöneticiler", "otel yöneticiliğine yükselmeye yiyecek-içecek bölümünün önemi", "yiyecek-içecek bölümünün önemi", "yiyecek-içecek bölümünde ücret", "yiyecek-

içecek bölümünde öğrenme ve gelişmeleri takip etme” ve “yiyecek-içecek bölümünde çalışmanın sosyal statüsü”, şeklinde adlandırılmıştır. Duman ve diğerleri (2006) ise, turizm öğrencilerinin sektördeki çalışma koşullarını algılamaları ile ilgili boyutları yedi faktör altında incelemiştir. Bu faktörler; “kişi endüstri uyum ve terfi imkanları”, “işin doğası ve çalışma koşulları”, “yöneticiler ve iş arkadaşları”, “sosyal statü”, “yetki devri ve motivasyon”, “ücret ve ek gelirler” ve “özel hayat (zaman)”, şeklindedir. Öğrencilerin animasyon bölümünde çalışmaya yönelik tutumlarını ölçen boyutlar belirlenirken bu araştırmalardan önemli ölçüde yararlanılmıştır. Yazında konu ile ilgili araştırmalar incelenerek 40 maddeden oluşan bir önerme havuzu oluşturulmuştur. Bu önermelerin denekler tarafından tam olarak anlaşılıp anlaşılmadığını ölçmek için 35 öğrenci üzerinde bir pilot araştırma yapılmıştır. Pilot araştırmanın alfa güvenilirlik katsayısı, en küçük alt sınır olarak kabul edilen 0.70’in üzerinde çıkmıştır (alfa: ,83.21). Deneklerle yapılan görüşmeler sonucu, anlaşılmasında güçlük yaşanan bazı önermeler anketten çıkarılarak ölçeğe son hali verilmiştir. Böylece toplam 36 önermeden oluşan nihai bir ölçek elde edilerek uygulamaya geçilmiştir. Öğrencilerin ölçekte yer alan önermeleri 6’lı derecelendirme ile cevaplandırmaları istenmiştir. Buna göre ölçekte yer alan önermeler 0= fikrim yok, 1 = hiç katılmıyorum, 2 = katılmıyorum, 3 = kararsızım, 4 = katılıyorum, 5 = tamamen katılıyorum, şeklinde kodlanmıştır.

3.4. Analizler

Anket yoluyla elde edilen veriler, SPSS 11.5 for Windows istatistik paket programı yardımıyla bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Betimleyici istatistiklerin yorumlanmasında frekans ve yüzde analizlerinden yararlanılmıştır. Öğrencilerin animasyon bölümünde çalışmaya yönelik tutumlarının hangi boyutlardan oluştuğunu belirleyebilmek için faktör analizi tekniği kullanılmıştır. Öğrencilerin animasyon bölümünde çalışmaya yönelik tutumlarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için ise t-testi ve ANOVA tekniklerinden faydalanılmıştır.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmaya 94 öğrenci katılmıştır. Bunların % 68,1’i bayan, % 31,9’u ise erkektir. Yaş aralıklarına bakıldığında iki seçenikle karşılaşmaktadır. Öğrencilerin % 78,7’sinin “17-20” yaş aralığında olduğu tespit edilirken, % 21,3’ünün “21-25” yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Ankete katılanların büyük bölümünü (% 80,9) Kırgız öğrenciler oluşturmaktadır. Küçük bir yüzdeyi temsil etmekle birlikte diğer öğrencilerin milliyetlerine göre dağılımı Türk (% 6,4), Rus (% 5,3), Kazak (% 3,2), Tacik (% 2,1) ve diğer (% 2,1), şeklindedir. Deneklerin % 80,9’u ikinci sınıf, % 19,1’i ise üçüncü sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Üçüncü sınıf öğrencilerin düşük bir yüzdeyi temsil etmesinin nedeni, bu sınıfta eğitim görmekte olan öğrenci sayısının az olmasından kaynaklanmaktadır (toplam 18 öğrenci). Bölümlere göre dağılıma bakıldığında öğrencilerin % 41,5’i “Turizm ve Otel İşletmeciliği”, % 33’ü “Yiyecek-İçecek İşletmeciliği” ve % 25,5’i “Seyahat İşletmeciliği ve Turist Rehberliği” bölümünden oluşmaktadır. “Tercih

ettiğiniz okul üniversite giriş sınavında kaçınıcı sıradaydı?”, şeklindeki soruya öğrencilerin % 89,4’ü “1-5 arasındaydı”, şeklinde yanıt vermişlerdir. Buradan, deneklerin bölümlerini öncelikli bir tercih olarak seçtikleri anlaşılmaktadır. Ankete katılan öğrencilerin % 97,9’u daha önce otel işletmelerinde staj yaptıklarını veya çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Bu deneyimi yaşayan öğrencilerin en uzun süre çalıştıkları departman “yiyecek-içecek (% 60,6)”, olarak tespit edilmiştir. Bunu “önbüro (% 23,4)” ve “kat hizmetleri (% 7,4)” departmanları izlemiştir. “Daha önce animasyon bölümünde çalıştınız mı?” şeklindeki soruya öğrencilerin % 95,7’si “hayır” şeklinde yanıt vermişlerdir. Bu sonuç, ilgili yazında yapılmış olan önceki araştırmalardan elde edilen bulgularla benzerlik taşımaktadır. Buradan, deneklerin hemen hemen tamamına yakınının, daha önce animasyon departmanında deneyim sahibi olmadığı anlaşılmaktadır. Buna karşılık, deneklerin % 72,3’ü gelecekte animasyon bölümünde çalışmayı düşündüklerini belirtmişlerdir. Animasyon bölümünde çalışmak istemeye yönelik olumlu tutum, genel olarak turizm sektöründe çalışmaya yönelik de geçerlidir. Öğrencilerin % 93,6’sı mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmaya devam edeceklerini ifade etmişlerdir. Bu son bulgu da, son yıllarda benzer amaçlı yapılan araştırma sonuçlarını desteklemektedir. Böylece, öğrencilerin mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmaya yönelik olumlu görüşlerinin arttığı anlaşılmaktadır.

4.1. Öğrencilerin Animasyon Bölümüne Yönelik Tutumları

Araştırmada öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarını belirleyebilmek amacıyla, ölçekte yer alan önermelere verilen yanıtlar irdelenmiştir. Tablo 2’de, öğrencilerin her bir önermeye vermiş oldukları yanıtların yüzde dağılımları yer almaktadır. Yanıt kategorileri beş grupta toplanmıştır. Bunlar; hiç katılmayanlar, katılmayanlar, kararsızlar, katılanlar ve tamamen katılanlar, şeklindedir. “Fikrim yok” seçeneğine verilen yanıtlar göreceli olarak düşük yüzdelerle sahip olduğundan, bu seçenek için ayrı bir grup oluşturulmamıştır. Bununla birlikte ölçekte yer alan bazı önermeler olumsuz yargılar içerdiğinden, bu tür önermelere katılanların yaklaşımlarının da olumsuz olarak değerlendirilmiş olmasına dikkat edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, olumsuz yargılara katılmıyorum veya hiç katılmıyorum şeklinde yanıt verenlerin, gerçekte olumlu bir tutum içinde oldukları düşünülmüştür.

Tablo 2: Öğrencilerin Animasyon Bölümünde Çalışmaya Yönelik Tutumları

Önergeler	Hiç Katılmayanlar %	Katılmayanlar %	Kararsızlar %	Katılanlar %	Tamamen Katılanlar %
1. Fiziksel özelliklerimin animasyon bölümünde çalışmaya uygun olduğunu düşünmüyorum.	42,6	31,9	11,7	6,4	2,1
2. Animasyon bölümünde çalışma ortamı streslidir.	14,9	21,3	14,9	28,7	8,5
3. Animatör olmak için eğitim almaya gerek yoktur.	43,6	31,9	7,4	4,3	2,1
4. Bir animasyon müdürü, yaptığı çalışmalarla bir otelin başarısına büyük katkılar sağlayabilir.	2,1	7,4	4,3	43,6	33,0
5. Animasyon bölümünden genel müdürlüğe kadar yükselmek mümkündür.	6,4	13,8	24,5	34,0	19,1
6. Animatörlük mesleğini ilginç buluyorum.	2,1	5,3	7,4	42,6	35,1
7. Bir otelde genel müdür olabilmek için animasyon bölümünde deneyim sahibi olmak gerekir.	12,8	21,3	24,5	21,3	6,4
8. Tempolu iş ortamında çalışmayı sevmem.	36,2	50,0	2,1	4,3	-
9. Animatör olarak çalışmak istediğimi söylesem, ailem ve arkadaşlarım bu durumdan gururduyar.	9,6	21,3	31,9	6,4	8,5
10. Animasyon bölümünde işler çok yorucudur.	13,8	12,8	14,9	29,8	17,0
11. Animasyon bölümünde yapılan birçok işin, kendi kişilik ve yeteneğimle uyduğunu sanmıyorum.	27,7	28,7	11,7	18,1	-
12. Müşterilerin aynı oteli tekrar tercih etmesinde animasyon bölümünün büyük önemi vardır.	-	6,4	7,4	42,6	42,6
13. Üniversitede almış olduğum teorik ve uygulamalı dersler, animasyon bölümünde çalışmak için yeterlidir.	19,1	34,0	23,4	18,1	2,1
14. Animatörlük toplumsal çevrede saygınlığı olan bir meslektir.	6,4	13,8	19,1	41,5	9,6
15. Animasyon bölümünde çalışma saatleri çok uzundur.	6,4	9,6	5,3	37,2	25,5

Tablo 2 (Devamı): Öğrencilerin Animasyon Bölümünde Çalışmaya Yönelik Tutumları

16. Anne babalar, genelde kızlarının animasyon bölümünde çalışan birisiyle evlenmesini istemezler.	16,0	11,7	16,0	24,5	6,4
17. Üniversitemde almış olduğum yabancı dil eğitimi, animasyon bölümünde çalışmak için yeterlidir.	9,6	43,6	21,3	19,1	2,1
18. Animasyon bölümü, bir otelin başarıya da başarısızlığında oldukça büyük bir öneme sahiptir.	1,1	2,1	9,6	53,2	29,8
19. Animatörlük genelde sıkıcı bir meslektir.	51,1	21,3	11,7	1,1	2,1
20. Mezun olunca animasyon bölümünde çalışacağımı sanmıyorum.	12,8	25,5	29,8	16,0	5,3
21. Diğer otel çalışanları, animasyon bölümünde çalışanlara karşı kıskançlık duyarlar.	12,8	19,1	24,5	12,8	6,4
22. Birçok otelde animasyon bölümünde ücretler diğer bölümlere göre daha iyi düzeydedir.	3,2	11,7	20,2	26,6	11,7
23. Animasyon bölümünde çalışma saatleri düzenli bir yaşam için uygun değildir.	14,9	20,2	12,8	26,6	17,0
24. Arkadaş ve akrabalarım animasyon bölümünde çalışmayı öneririm, çünkü bu bölümün bir parçası olmak çok güzeldir.	6,4	5,3	30,9	43,6	5,3
25. Genelde animasyon bölümünde çalışmanın avantajlarının dezavantajlarından daha fazla olduğunu düşünüyorum.	5,3	12,8	18,1	36,2	11,7
26. Animasyon bölümünde maaş dışındaki ek gelirler (prim, ikramiye, tatil, yiyecek-içecek, ulaşım, konaklama vb.) yetersizdir.	10,6	28,7	19,1	9,6	7,4
27. Bazen çevreme animatörlük yapmak istediğimi söylemeye çekiniyorum.	37,2	30,9	5,3	12,8	-
28. Animasyon bölümü çalışanlarının, diğer otel çalışanları ile genellikle ilişkileri iyidir.	3,2	8,5	14,9	50,0	11,7
29. Uzun çalışma saatleri ve iş yükleri hesaba katıldığında, animatörlerin ücretlerinin düşük olduğunu düşünüyorum.	11,7	13,8	14,9	34,0	11,7
30. Bir kariyer alanı olarak animasyon bölümünün seçilmesi büyük bir hatadır.	25,5	31,9	25,5	5,3	2,1
31. Animasyon bölümünde çalışanlar genellikle eğitimsizdir.	39,4	23,4	18,1	4,3	2,1
32. Animatörlüğü, sürekliliği olan (sezonluk olmayan) güvenli bir iş olarak görmüyorum	8,5	27,7	30,9	16,0	2,1

Öğrencilerin olumlu tutumlarında* ; “tempolu iş ortamında çalışmayı sevmem” (% 86,2), müşterilerin aynı oteli tekrar tercih etmesinde animasyon bölümünün büyük önemi vardır” (% 85,2), “animasyon bölümü bir otelin başarı ya da başarısızlığında oldukça büyük bir öneme sahiptir” (% 83), “animatörlük mesleğini ilginç buluyorum” (% 77,7), “bir animasyon müdürü, yaptığı çalışmalarla bir otelin başarısına büyük katkılar sağlayabilir” (% 76,6), “fiziksel özelliklerimin animasyon bölümünde çalışmaya uygun olduğunu düşünmüyorum” (% 74,5), “animatörlük genelde sıkıcı bir meslektir” (% 72,4), “bazen çevreme animatör olarak çalışmak istediğimi söylemeye çekiniyorum” (% 68,1), “animasyon bölümünde çalışanlar genellikle eğitimsizdir” (% 62,8), “animasyon bölümü çalışanlarının diğer otel çalışanları ile genellikle ilişkileri iyidir” (% 61,7), “bir kariyer alanı olarak animasyon bölümünün seçilmesi büyük bir hatadır” (% 57,4), “animasyon bölümünde yapılan birçok işin kendi kişilik ve yeteneğimle uyduğunu sanmıyorum” (% 56,4), “animasyon bölümünden genel müdürlüğe kadar yükselmek mümkündür” (% 53,1) ve “animatörlük, toplumsal çevrede saygınlığı olan bir meslektir” (% 51,1), şeklindeki önermeler en önemli yüzdeleri temsil etmektedir. Sonuçlardan da görüldüğü gibi, öğrenciler, otel işletmeleri açısından animasyon bölümünün önemine yüksek bir katılım göstermişlerdir. Böyle bir sonucun, deneklerin büyük bir bölümünün daha önce animasyon bölümünde bir çalışma deneyimi yaşamamış olmalarına rağmen elde edilmiş olması, anlamlı görülmektedir. Benzer olumlu tutum, öğrencilerin sahip olduğu fiziksel özellikler açısından da geçerlidir. Araştırma sonuçlarına göre, öğrenciler, animasyon bölümünde çalışmanın gerektirdiği fiziksel özelliklere sahip olduklarını düşünmektedirler. Literatür taramasında, fiziksel yetersizliklerin, turizm eğitimi alan öğrencilerin animasyon bölümünde çalışmayı tercih etmemelerinin muhtemel nedenlerinden biri olabileceği üzerinde durulmuştur. Bu araştırmada, bu durumun ortadan kalktığı görülmektedir.

Olumsuz tutumlarda** öne çıkan önermeler ise; “animasyon bölümünde çalışma saatleri çok uzundur” (% 62,7), “animasyon bölümünde işler çok yorucudur” (% 46,8), “animasyon bölümünde çalışma saatleri düzenli bir yaşam için uygun değildir (% 43,6), ve “animasyon bölümünde çalışma ortamı streslidir” (% 37,2), şeklindedir. Bu sonuçlar, literatürden elde edilen bulgularla benzerlik taşımaktadır. İlgili yazındaki araştırmaların birçoğunda; turizm sektöründeki uzun ve düzensiz çalışma saatlerinden ve stresli iş ortamından, bahsedilmektedir. Önceki araştırmalarda genel olarak turizm sektörüne yönelik sahip olunan olumsuz tutumlardan bazıları, bu araştırmada öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarına da yansımıştır. Burada belirtilmesi gereken diğer bir konu, deneklerin 29 nolu önermeye vermiş oldukları yanıtlardır. “Uzun çalışma saatleri ve iş yükleri hesaba katıldığında, animatörlerin ücretlerinin düşük olduğunu düşünüyorum”, şeklindeki önermeye deneklerin büyük bölümü katılıyor (%

* Öğrencilerin olumlu tutumları yorumlanırken, önermelere verilen ‘katılıyorum’ ve ‘tamamen katılıyorum’, şeklindeki yanıtların toplamı alınmıştır.

** Öğrencilerin olumsuz tutumları yorumlanırken, önermelere verilen ‘katılmıyorum’ ve ‘hiç katılmıyorum’, şeklindeki yanıtların toplamı alınmıştır.

34) ve tamamen katılıyorum (% 11,7), biçiminde yanıt vermişlerdir. Dolayısıyla öğrencilerin, söz konusu önermeye yönelik olumsuz bir tutum içinde oldukları düşünülebilir. Ancak, ücret ile ilişkili diğer iki önermeye (22 ve 26 nolu önermeler) verilen yanıtlar incelendiğinde, öğrencilerin tutumlarının olumlu yönde olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, öğrenciler animasyon bölümünde sağlanan ücretleri yeterli bulmakla birlikte, bu ücretlerin uzun çalışma saatleri ve iş yükünün karşılığı olmadığını düşünmektedirler. Bu yüzden, öğrencilerin gerçekte, animasyon bölümünde sağlanan ücret ve yan ödemelerle ilgili olarak olumlu bir tutuma sahip oldukları düşünülmüştür.

Öğrencilerin önemli sayılabilecek bir kısmının da; “animatör olarak çalışmak istediğimi söylesem, ailem ve arkadaşlarım bu durumdan gurur duyar” (% 31,9), “animatörlüğü, sürekliliği olan güvenli bir iş olarak görmüyorum” (% 30,9), “mezun olunca animasyon bölümünde çalışacağımı sanmıyorum” (% 29,8) ve “diğer otel çalışanları, animasyon bölümünde çalışanlara karşı kıskançlık duyarlar” (% 24,5), şeklindeki önermeler karşısında kararsız kaldıkları dikkati çekmektedir.

Anket sonuçları genel olarak incelendiğinde, ilgili yazındaki bulgulardan farklı olarak, öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik bazı tutumlarının olumlu olması anlamlı görülmektedir. Literatürdeki birçok araştırmadan elde edilen bulgulardan farklı olarak bu araştırmada, öğrencilerin mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmaya yönelik tutumlarının oldukça olumlu yönde olduğu görülmektedir (% 93,6). Her ne kadar öğrenciler daha önce animasyon bölümünde bir deneyim yaşamamış olsalar da, ileride bu bölümde çalışma isteğine yönelik düşüncelerinde de aynı olumlu tutuma rastlamak mümkündür (% 72,3). Bu araştırmada anlamlı görülen diğer farklılıklar; “bazen çevreme animatörlük yapmak istediğimi söylemeye çekiniyorum”, “animatörlük, toplumsal çevrede saygınlığı olan bir meslektir”, “birçok otelde animasyon bölümünde ücretler, diğer bölümlere göre daha iyi düzeydedir”, “animasyon bölümünde maaş dışındaki ek gelirler (prim, ikramiye, tatil, yiyecek-içecek, ulaşım, konaklama vb.) yetersizdir”, “animatörlüğü, sürekliliği olan güvenli bir iş olarak görmüyorum” ve “mezun olunca animasyon bölümünde çalışacağımı sanmıyorum”, şeklindeki önermelere verilen yanıtlardır. Önceki araştırmalardaki sosyal statü, ücret ve iş güvencesi gibi turizm sektörüne yönelik sorunların bir kısmının bu araştırmada ortadan kalktığı görülmektedir. Bu durum, araştırmaya katılan öğrencilerin milliyetlerinden ve kültürel farklılıklardan kaynaklanmış olabilir. Önceki araştırmalardaki deneklerin genelde Türk öğrenciler olduğu dikkate alındığında, Türkiye’de toplumun turizm mesleğine bakışının, öğrencilerin olumsuz tutumları üzerinde (özellikle sosyal statü açısından) etkili olduğu düşünülebilir. Bu araştırmada deneklerin büyük bölümünün Kırgız öğrenciler olması (% 80,9), öğrencilerin sosyal statü gibi bazı değişkenlere yönelik tutumlarında olumlu farklılıklar yaratmıştır.

4.2. Faktör Analizi

Araştırmaya katılan öğrencilerin otel işletmelerinde animasyon bölümünde çalışmaya yönelik tutumlarını oluşturan boyutları belirleyebilmek için ölçekte yer alan 36 önermeye faktör analizi uygulanmıştır. Uygun faktör sayısı belirlenirken öz değeri 1'den büyük olanların seçilmesine dikkat edilmiştir. Çözümlemelerde .500'ün altında eş kökenliliğe sahip önermelerin analizden çıkarılması ve daha sonra da varimax döndürme yönteminin uygulanması görüşü benimsenmiştir. Çünkü eş kökenliliği .500'ün altında değer alan önermelerin analizden çıkarılarak faktör analizinin yeniden yapılması, hem veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığını gösteren KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değerini hem de açıklanan ortak varyans değerini yükseltmektedir (Kalaycı, 2006; 328-329).

Yapılan ilk faktör analizinde eş kökenliliği .500'ün altında olan dört önerme bulunmuştur. Bunlar; “animasyon bölümünde çalışmak benim için cezbedici değildir” (.452), “insanlarla iletişim kurmakta ve onları ikna etmekte zorlanırım” (.418), “animatör olarak çok para kazanabileceğimi düşünmüyorum” (.398) ve “animatörlüğü uzun yıllar yapabileceğim bir meslek olarak görmüyorum” (.445) önermeleridir. Bu önermeler analizden çıkarılıp faktör analizi tekrarlandığında, dokuz faktörün toplam varyansın % 68,3'ünü açıkladığı görülmüştür. KMO değeri ,602 olarak gerçekleşmiştir. Bu değer, veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu (.602>.500) göstermektedir (Kalaycı, 2006: 327). Araştırma verilerinden anlamlı faktörler veya değişkenler çıkarılabileceğini gösteren küresellik derecesi ise 1546,957 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değer 0,000 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır. Diğer bir ifadeyle değişkenler arasında yüksek korelasyonlar mevcuttur. Yani veri seti faktör analizi için uygundur (Kalaycı, 2006; 327) (Tablo 3).

Tablo 3'e göre; toplam varyansın % 68,3'ünü açıklayan dokuz faktörden ilki, varyansın % 10,4'ünü açıklamaktadır. Bu faktörde animasyon bölümüne yönelik olarak; “çalışma saatleri çok uzundur”, “çalışma ortamı streslidir”, “işler çok yorucudur”, “sıkıcı bir meslektir”, “sürekliliği olan güvenli bir iş değildir”, “ilginç bir meslektir” ve “çalışma saatleri düzenli bir yaşam için uygun değildir”, önermeleri bir araya gelmiştir. Bu nedenle faktöre “işin doğası ve çalışma koşulları”, adı verilmiştir. Faktör, 7 maddeden oluşmaktadır. Bu maddelerin 3 tanesi ‘işin doğası’, 4 tanesi ise ‘çalışma koşulları’ ile ilgilidir. Faktördeki temel değişken animasyon bölümünde çalışma saatlerinin çok uzun olmasıdır (.788).

Tablo 3: Öğrencilerin Animasyon Bölümünde Çalışmaya Yönelik Tutumlarını Oluşturan Boyutlar

FAKTÖRLER	Yük	Özdeğer	Varyans %	Ort.	Güvenirlilik
I. İŞİN DOĞASI VE ÇALIŞMA KOŞULLARI (7 madde)		3,335	10,493	2,7234	.6949
Animasyon bölümünde çalışma saatleri çok uzundur.	.788				
Animasyon bölümünde çalışma ortamı streslidir.	.724				
Animasyon bölümünde işler çok yorucudur.	.610				
Animatörlük genelde sıkıcı bir meslektir.	.588				
Animatörlüğü, sürekliliği olan (sezonluk olmayan) güvenli bir iş olarak görmüyorum.	.509				
Animatörlük mesleğini ilginç buluyorum.	.479				
Animasyon bölümünde çalışma saatleri düzenli bir yaşam için uygun değildir.	.424				
II. KİŞİSEL ÖZELLİKLER (3 madde)		2,839	8,873	1,7659	.7258
Tempolu iş ortamında çalışmayı sevmem.	.799				
Animasyon bölümünde yapılan birçok işin, kendi kişilik ve yeteneğimle uyduğuna sanmıyorum.	.618				
Fiziksel özelliklerimin animasyon bölümünde çalışmaya uygun olduğunu düşünmüyorum.	.508				
III. EĞİTİMİN ÖNEMİ (3 madde)		2,805	8,765	2,1525	.7536
Üniversitede almış olduğum teorik ve uygulamalı dersler, animasyon bölümünde çalışmak için yeterlidir.	.736				
Animatör olmak için eğitim almaya gerek yoktur.	.607				
Üniversitemde almış olduğum yabancı dil eğitimi, animasyon bölümünde çalışmak için yeterlidir.	.509				
IV. ANIMASYON BÖLÜMÜNÜN ÖNEMİ (3 madde)		2,574	8,042	3,9432	.7942
Bir animasyon müdürü, yaptığı çalışmalarla bir otelin başarısına büyük katkılar sağlayabilir.	.817				
Müşterilerin aynı oteli tekrar tercih etmesinde animasyon bölümünün büyük önemi vardır.	.724				
Animasyon bölümü, bir otelin başarı ya da başarısızlığında oldukça büyük bir öneme sahiptir.	.561				
V. OTEL YÖNETİCİLİĞİNE YÜKSELMEDE ANIMASYON BÖLÜMÜNÜN ÖNEMİ (2 madde)		2,290	7,157	2,9255	.7023
Animasyon bölümünden genel müdürlüğe kadar yükselmek mümkündür.	.662				

LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN
OTEL İŞLETMELERİNİN ANİMASYON BÖLÜMÜNE
YÖNELİK TUTUMLARI: AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA

Bir otelde genel müdür olabilmek için animasyon bölümünde deneyim sahibi olmak gerekir.	.494				
VI. SOSYAL STATÜ (4 madde)		2,155	6,736	2,2606	.7746
Animatör olarak çalışmak istediğimi söylesem, ailem ve arkadaşlarım bu durumdan gurur duyar.	.714				
Animatörlük toplumsal çevrede saygınlığı olan bir meslektir.	.707				
Anne babalar, genelde kızlarının animasyon bölümünde çalışan birisiyle evlenmesini istemezler.	.648				
Bazen çevreme animatörlük yapmak istediğimi söylemeye çekiniyorum.	.419				
VII. İŞE BAĞLILIK (4 madde)		1,972	6,162	2,6010	.8113
Mezun olunca animasyon bölümünde çalışacağımı sanmıyorum.	.856				
Arkadaş ve akrabalarım animasyon bölümünde çalışmayı öneririm, çünkü bu bölümün bir parçası olmak çok güzeldir.	.794				
Bir kariyer alanı olarak animasyon bölümünün seçilmesi büyük bir hatadır.	.493				
Genelde animasyon bölümünde çalışmanın avantajlarının dezavantajlarından daha fazla olduğunu düşünüyorum.	.419				
VIII. İŞ ARKADAŞLARI (3 madde)		1,961	6,128	2,3298	.7319
Diğer otel çalışanları, animasyon bölümünde çalışanlara karşı kıskançlık duyarlar.	.751				
Animasyon bölümü çalışanlarının, diğer otel çalışanları ile genellikle ilişkileri iyidir.	.620				
Animasyon bölümünde çalışanlar genellikle eğitimsizdir.	.498				
IX. ÜCRET VE YAN ÖDEMELER (3 madde)		1,918	5,995	2,4397	.7648
Birçok otelde animasyon bölümünde ücretler diğer bölümlere göre daha iyi düzeydedir.	.843				
Animasyon bölümünde maaş dışındaki ek gelirler (prim, ikramiye, tatil, yiyecek-içecek, ulaşım, konaklama vb.) yetersizdir.	.534				
Uzun çalışma saatleri ve iş yükleri hesaba katıldığında, animatörlerin ücretlerinin düşük olduğunu düşünüyorum.	.498				

Varimax rotasyonlu temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans: % 68,351.

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: % 60,2; Barlett küresellik testi: X^2 : 1546,957, s.d. 496, $p < 0.001$;

Genel ortalama: 2,5704; Ölçeğin tamamı için Alpha: .8148; Yanıt kategorileri:
0: Fikrim yok, 1: Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5:
Tamamen katılıyorum

İkinci faktörde bireysel özellikler bir araya gelmiş ve varyansın % 8,8'ini açıklamıştır. Bu faktörde; tempolu iş ortamı, yapılan işin kişilik ve yetenekle uyumu ve fiziksel özellikler ile ilgili önermeler aynı grupta toplanmıştır. Bu nedenle faktör “kişisel özellikler”, olarak adlandırılmıştır. Faktör içinde, “tempolu iş ortamında çalışmayı sevmem”, şeklindeki önerme temel değişken olarak belirlenmiştir (.799).

Üçüncü faktörde eğitim ile ilgili değişkenler bir araya gelmiş ve varyansın % 8,7'sini açıklamıştır. Faktördeki önermeler; “üniversitede almış olduğum teorik ve uygulamalı dersler animasyon bölümünde çalışmak için yeterlidir”, “animatör olmak için eğitim almaya gerek yoktur” ve “üniversitede almış olduğum yabancı dil eğitimi animasyon bölümünde çalışmak için yeterlidir”, şeklindedir. Bu faktör “eğitimin önemi”, şeklinde adlandırılmıştır. Alınan teorik ve uygulamalı eğitimin animasyon bölümünde çalışmak için yeterli olması, faktördeki temel değişken olarak tespit edilmiştir (.736).

Dördüncü faktör otel işletmelerinde animasyon bölümünün önemi ile ilgilidir ve varyansın % 8'ini açıklamaktadır. Bu faktörde bir araya gelen önermeler; “bir animasyon müdürü, yaptığı çalışmalarla bir otelin başarısına büyük katkılar sağlayabilir”, “müşterilerin aynı oteli tercih etmesinde animasyon bölümünün büyük katkısı vardır” ve “animasyon bölümü, bir otelin başarı ya da başarısızlığında oldukça büyük bir öneme sahiptir”, şeklindedir. Faktördeki temel etkenler, animasyon müdürünün yaptığı çalışmalarla otelin başarısına katkısı” (.817) ile “müşterinin aynı oteli tercih etmesinde animasyon bölümünün önemidir” (.724).

Beşinci faktörle ilgili iki değişken bulunmaktadır ve varyansın % 7,1'ini açıklamaktadır. Bu faktör altında yer alan önermeler; “animasyon bölümünden genel müdürlüğe kadar yükselmek mümkündür” ve “bir otelde genel müdür olabilmek için animasyon bölümünde deneyim sahibi olmak gerekir”, şeklindedir. Bu faktör, “otel yöneticiliğine yükselmeye animasyon bölümünün önemi”, olarak adlandırılmıştır.

Toplam varyansın % 6,7'sini açıklayan altıncı faktör dört değişkenden oluşmaktadır. Bunlar; “animatör olarak çalışmak istediğimi söylesem ailem ve arkadaşlarım bu durumdan gurur duyar”, “animatörlük toplumsal çevrede saygınlığı olan bir meslektir”, “anne babalar genelde kızlarının animasyon bölümünde çalışan birisiyle evlenmesini istemezler” ve “bazen çevreme animatörlük yapmak istediğimi söylemeye çekiniyorum”, şeklindeki önermelerdir. Bu faktör “sosyal statü”, olarak adlandırılmıştır. Bu faktörde “animasyon bölümünde çalışmak istediğimi söylesem ailem ve arkadaşlarım bu durumdan gurur duyar” (.714) ve “animatörlük toplumsal çevrede saygınlığı olan

bir meslektir" (.707), şeklindeki önermeler temel belirleyiciler olarak dikkati çekmektedir.

Yedinci faktörün toplam varyansı açıklama oranı % 6,1'dir. Bu faktörle ilgili dört değişken ise; "mezun olunca animasyon bölümünde çalışacağımı sanmıyorum", "arkadaş ve akrabalarıma animasyon bölümünde çalışmayı öneririm, çünkü bu bölümün bir parçası olmak çok güzeldir", "bir kariyer alanı olarak animasyon bölümünün seçilmesi büyük bir hatadır" ve "genelde animasyon bölümünde çalışmanın avantajlarının dezavantajlarından daha fazla olduğunu düşünüyorum", şeklindedir. Bu faktör "işe bağlılık", olarak adlandırılmıştır. Faktördeki temel değişken ise, "mezun olunca animasyon bölümünde çalışacağımı sanmıyorum" (.854), şeklindeki önermedir.

Sekizinci faktörde ise çalışanlar ile ilgili değişkenler bir araya gelmiş ve varyansın % 6,1'ini açıklamıştır. Faktördeki önermeler; "diğer otel çalışanları animasyon bölümünde çalışanlara karşı kıskançlık duyarlar", "animasyon bölümünde çalışanların diğer otel çalışanları ile genellikle ilişkileri iyidir" ve "animasyon bölümünde çalışanlar genellikle eğitimsizdir", şeklindedir. Bu faktör "iş arkadaşları", olarak adlandırılmıştır. "Diğer otel çalışanları animasyon bölümünde çalışanlara karşı kıskançlık duyarlar", şeklindeki önerme faktördeki temel değişken olarak tespit edilmiştir (.751).

Dokuzuncu ve son faktörün varyansı açıklama oranı % 5,9'dur. Bu faktör de üç değişkenden oluşmaktadır. Bunlar; "birçok otelde animasyon bölümünde ücretler diğer bölümlere göre daha iyi düzeydedir", "animasyon bölümünde maaş dışındaki ek gelirler yetersizdir" ve "uzun çalışma saatleri ve iş yükleri hesaba katıldığında, animatörlerin ücretlerinin düşük olduğunu düşünüyorum", şeklindeki önermelerdir. Bu faktör "ücret ve yan ödemeler", şeklinde adlandırılmıştır. Bu faktörde, animasyon bölümündeki ücretlerin diğer bölümlere göre daha iyi düzeyde olması, temel belirleyici olarak dikkat çekmektedir (.843).

Faktör analizi sonuçları genel olarak incelendiğinde, ankete katılan öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarında en önemli buldukları faktörün "işin doğası ve çalışma koşulları" olduğu görülmektedir. Tek başına bu faktör, toplam varyansın % 10,4'ünü açıklamaktadır. Bir başka ifadeyle, öğrencilerin animasyon bölümüne ilişkin tutumlarında "işe ait özellikler ve çalışma koşulları" anahtar roledir. Bu bağlamda, animasyon bölümündeki çalışma koşulları ile ilgili olarak "uzun çalışma saatleri", "stresli bir ortam", "işlerin yorucu olması" ve "sürekliliği olan güvenli bir iş olarak görülmemesi" ile işin kendinden kaynaklanan "sıkıcı bir iş olarak görülmesi" ve "ilginç bir meslek olarak değerlendirilmesi", öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarında en önemli unsurlardır. Bu faktördeki ilk iki önermenin yükleri (.788 ve .724) oldukça yüksektir ve bu yönüyle önemli bir belirleyiciliğe sahiptir. Bu önermeler animasyon bölümündeki çalışma koşulları ile ilgilidir (çalışma saatlerinin uzunluğu ve stresli iş ortamı). Dolayısıyla öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarında "çalışma koşullarının" önemli bir belirleyici olduğu görülmektedir. İkinci önemli faktör kişisel özellikler ile ilgilidir. Öğrenciler kişilik

yapılarını ve yeteneklerini animasyon bölümüne yönelik tutumlarında ikinci önemli faktör olarak görmektedir. Üçüncü önemli faktör ise, eğitim ile ilgilidir. Öğrenciler üniversitede almış oldukları eğitimin animasyon bölümünde çalışmak için yeterliliğini üçüncü önemli faktör olarak görmektedir. Diğer önemli faktörler ise sırasıyla; animasyon bölümünün önemi, otel yöneticiliğine yükselmeye animasyon bölümünün önemi, sosyal statü, işe bağlılık, iş arkadaşları ve ücret ve yan ödemeler, şeklindedir.

Öte yandan, faktör ortalamaları incelendiğinde birinci sıradaki “işin doğası ve çalışma koşulları” faktörünün ortalamasının 2,72; ikinci sıradaki “kişisel özellikler” faktörünün ortalamasının 1,76; üçüncü sıradaki “eğitimin önemi” faktörünün ortalamasının 2,15; dördüncü sıradaki “animasyon bölümünün önemi” faktörünün ortalamasının 3,94; beşinci sıradaki “otel yöneticiliğine yükselmeye animasyon bölümünün önemi” faktörünün ortalamasının 2,92; altıncı sıradaki “sosyal statü” faktörünün ortalamasının 2,26; yedinci sıradaki “işe bağlılık” faktörünün ortalamasının 2,60; sekizinci sıradaki “iş arkadaşları” faktörünün ortalamasının 2,32 ve dokuzuncu sıradaki “ücret ve yan ödemeler” faktörünün ortalamasının 2,43 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Buna göre faktör ortalamaları büyükten küçüğe doğru sıralandığında en yüksek ortalamanın “animasyon bölümünün önemi” (ortalama: 3,94), en düşük ortalamanın ise “kişisel özellikler” (ortalama: 1,76) faktörüne ait olduğu görülmektedir. Faktör ortalamaları değerlendirilirken, faktörlerdeki önermelerin ne tür bir yargı (olumlu ya da olumsuz) içerdiği de dikkate alınmıştır. Bu bağlamda dokuz faktörün ortalamaları incelendiğinde göreceli olarak animasyon bölümünün önemi, öğrencilerin tutumlarında en etkili faktörü (3,9432) oluşturmaktadır. Bu faktörün ortalaması 3’ten yüksek çıkmıştır. Bu sonuç, öğrencilerin, animasyon bölümünü oteller açısından önemli olarak gördüklerini temsil etmektedir. Başka bir deyişle, öğrenciler, otelin başarısında ve müşteri tatmini üzerinde animasyon bölümünün önemli olduğu yönündeki fikre katılmaktadırlar. ‘Otel yöneticiliğine yükselmeye animasyon bölümünün önemi’, ‘işin doğası ve çalışma koşulları’ ve ‘işe bağlılık’ faktörlerinin ortalamalarının ise 3’e yakın değerler aldıkları görülmektedir. Öğrenciler, söz konusu faktörlerdeki ifadelerle kararsız kalmışlardır. Yani, öğrenciler, genel müdürlüğe yüксеlebilmek için animasyon bölümünde deneyim sahibi olma; animasyon bölümünde yürütülen işlerin niteliği ve çalışma koşulları ve ileride bu bölümde kariyer yapma konularında kararsız bir eğilime sahiptirler. ‘Ücret ve yan ödemeler’, ‘iş arkadaşları’, ‘eğitimin önemi’ ve ‘kişisel özellikler’ faktörlerinin ortalamalarına bakıldığında ise, 3’ün altında değerler aldıkları dikkati çekmektedir. Özellikle ücret ve yan ödemeler faktörünün ortalamasının düşük olması oldukça ilgi çekicidir. İlgili yazındaki diğer çalışmalardan elde edilen bulguların aksine, bu araştırmada, öğrenciler, animasyon bölümünde sağlanan ücret ve yan ödemeleri yeterli bulmuşlardır. Bu durum, animasyon bölümünde elde edilen ücretlerin, diğer otel bölümlerine göre nispeten daha yüksek olmasından kaynaklanmış olabilir. Bunun yanı sıra, öğrenciler, almış oldukları eğitimi animasyon bölümünde çalışabilmek açısından yetersiz olarak değerlendirmektedirler. Bu sonuç, çalışmanın yazın incelemesinde ifade edilen açıklamalarla benzerlik taşımaktadır. Okulların fiziki olanaklarının ve animasyon ile ilgili haftalık ders saatlerinin yetersizliği, böyle bir sonucun ortaya çıkmasında

etkili olmuş olabilir. 'Kişisel özellikler' faktörü açısından bakıldığında da elde edilen bulgunun ilgi çekici olduğunu söylemek mümkündür. Yazın taramasında, öğrencilerin animasyon bölümünde daha önce bir çalışma deneyimi yaşamamış olmalarının olası nedenlerinden birinin, mesleğin gerektirdiği kişisel özelliklere sahip olmadıkları varsayımı üzerinde durulmuştu. Ancak bu araştırmada, öğrenciler, animatörlük mesleğinin gerektirdiği özelliklere sahip oldukları yönünde görüş belirtmişlerdir.

Bu çalışmada öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarını oluşturan boyutlar, genel olarak turizm sektörüne yönelik tutumları oluşturan literatürdeki boyutlarla (işin doğası, sosyal statü, işe bağlılık, iş arkadaşları, ücret ve yan ödemeler vb.) benzerlik taşımakla birlikte; bu boyutlara "kişisel özellikler" ve "eğitimin önemi" şeklinde iki yeni boyut eklenmiştir. Yazın taraması ile ilgili kısımda da belirtildiği gibi, animatörlük mesleği önemli ölçüde fiziksel çaba gerektiren ve kişisel özelliklerle oldukça yakından ilgili olan bir çalışma alanıdır. Animatörlük bu yönüyle herkesin yapabileceği bir meslek olarak algılanmamaktadır. Bu nedenle öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarında "kişisel özellikler" faktörünün de önemli bir role sahip olduğu düşünülmektedir. Benzer düşünce "eğitimin önemi" faktörü için de geçerlidir. Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren okullarda animasyon ile ilgili dersler programlarda yer almakta birlikte, bu derslerin animasyon bölümünde çalışmak veya bu alanda kariyer yapmak için yeterli olup olmadığı tartışılması gereken bir konudur. Animatörlük, uygulamalı eğitim gerektiren bir meslektir. Ne var ki okulların fiziksel olanakları ve zaman yetersizliği (haftada iki saat) bunun gerçekleşmesini engellemektedir. Bu yüzden öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarında "eğitim" faktörünün de önemli olduğu düşünülmektedir.

4.3. Öğrencilerin Animasyon Bölümüne Yönelik Tutumlarının Demografik Değişkenlere Göre Değişimi

Öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarını oluşturan boyutların demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek için ANOVA ve t-testlerinden yararlanılmıştır. ANOVA testine yönelik yapılan analizlerde, öğrencilerin milliyetleri ile animasyon bölümüne yönelik tutumlarını oluşturan bazı boyutlar arasında farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Farklılığa neden olan boyutlar; "kişisel özellikler" ve "animasyon bölümünün önemi" ile ilgilidir. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için tukey testi yapılmıştır. Analiz sonucunda kişisel özellikler faktörünün Kırgız ve diğer milliyetlere sahip öğrenciler arasında farklılığa neden olduğu saptanmıştır (Tablo 4). Söz konusu farklılık Kırgız öğrenciler lehinedir. Buna göre Kırgız öğrencilerin diğer milliyetlere sahip öğrencilere göre, "kişisel özellikler faktörüne" yönelik daha olumlu yaklaşım sergiledikleri ileri sürülebilir.

Tablo 4: Öğrencilerin Milliyetlerine İle Kişisel Özellikler Faktörü Arasındaki İlişki

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Gruplar Arası	62,504	5	12,501	3,187	0,011*
Gruplar İçi	345,155	88	3,922		
TOPLAM	407,660	93			

*p<0,05

Benzer şekilde, animasyon bölümünün önemi faktörünün de Kırgız ve Tacik öğrenciler arasında bir farklılığa neden olduğu tespit edilmiştir (Tablo 5). Buradaki farklılık da Kırgız öğrencileri lehine gerçekleşmiştir. Yani Kırgız öğrenciler, Tacik öğrencilere göre “animasyon bölümünün önemi” faktörüne ilişkin daha olumlu bir yaklaşıma sahiptirler.

Tablo 5: Öğrencilerin Milliyetlerine İle Animasyon Bölümünün Önemi Faktörü Arasındaki İlişki

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Gruplar Arası	143,237	5	28,647	4,079	0,002*
Gruplar İçi	618,039	88	7,023		
TOPLAM	761,277	93			

*p<0,05

Öte yandan, öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarını oluşturan boyutların, eğitim görülen bölümlere (turizm ve otel işletmeciliği, yiyecek-içecek işletmeciliği, seyahat işletmeciliği ve turist rehberliği) göre farklılık gösterip göstermediği de test edilmiştir. Ancak bu analizlerde 0,05 düzeyinde anlamlı bir fark elde edilememiştir. Buradan, öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumlarını oluşturan boyutların, bölümlere göre farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

Tablo 6: İşe Bağlılık Boyutunun Öğrencilerin Cinsiyeti İle İlişkisine Yönelik t-Testi Sonucu

		Cinsiyet		t-değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
		Bayan	Erkek		
İşe Bağlılık Boyutu	N	64	30	2,015	0,047*
	Ortalama	2,714	2,358		

*p<0,05

Diğer taraftan cinsiyet, yaş, sınıf vb. değişkenlerin öğrencilerin tutumları üzerinde herhangi bir farklılığa neden olup olmadığını incelemek için t-testi yapılmıştır. İlk olarak, cinsiyet değişkeninin animasyon bölümüne yönelik tutumları oluşturan boyutlar üzerindeki etkisi incelenmiştir. Yapılan analizde

LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN
OTEL İŞLETMELERİNİN ANİMASYON BÖLÜMÜNE
YÖNELİK TUTUMLARI: AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA

yalnızca “işe bağlılık” boyutu üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılık tespit edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 6’da da görüldüğü gibi, cinsiyet değişkeni, işe bağlılık faktörü üzerinde bir değişime neden olmuştur. Ortalamalara bakıldığında bu farklılığın bayan öğrenciler lehine olduğu görülmektedir. Buna bağlamda bayan öğrencilerin (ortalama = 2,714), erkek öğrencilere (ortalama = 2,358) göre işe bağlılık boyutuna yönelik daha olumlu bir yaklaşıma sahip oldukları söylenebilir. Diğer bir ifadeyle, bayan öğrenciler erkek öğrencilere göre animasyon bölümüne yönelik işe bağlılık faktörünü daha önemli bulmaktadır. Öğrencilerin tutumlarını oluşturan diğer boyutlarla cinsiyet değişkeni arasında başka bir farklılığa rastlanamamıştır. Buna göre işe bağlılık dışındaki diğer boyutların cinsiyet değişkeni açısından ayırt edici bir kriter olmadığı sonucuna varılmıştır.

Öte yandan, öğrencilerin şu anda buldukları sınıfın, animasyon bölümüne yönelik tutumları oluşturan iki boyutta bir değişime neden olduğu saptanmıştır. Bu boyutlar “iş arkadaşları” ve eğitimin önemi” ile ilgilidir (Tablo 7).

Tablo 7: “İş Arkadaşları” ve “Eğitimin Önemi” Boyutlarının Öğrencilerin Buldukları Sınıf İle İlişkinine Yönelik t-Testi Sonucu

		Sınıf		t-değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
		İkinci Sınıf	Üçüncü Sınıf		
İş Arkadaşları Boyutu	N	76	18	2,417	0,022*
	Ortalama	2,223	2,777		
Eğitimin Önemi Boyutu	N	76	18	2,946	0,004*
	Ortalama	2,065	2,518		

p<0,05

Tablo 7’de de görüldüğü gibi, üçüncü sınıf öğrencileri gerek iş arkadaşları boyutunu (ortalama = 2,777), gerekse eğitimin önemi boyutunu (ortalama = 2,518) ikinci sınıf öğrencilere göre daha olumlu değerlendirmektedir. Bu sonuç, üçüncü sınıf öğrencilerin ikinci sınıf öğrencilere göre turizm sektöründe nispeten biraz daha fazla bir deneyime sahip olmalarından kaynaklanmış olabilir. Animasyon bölümüne yönelik tutumları oluşturan diğer boyutlar ile sınıf değişkeni arasında anlamlı başka bir farklılık bulunamamıştır. Buna göre, “iş arkadaşları” ve “eğitimin önemi” dışındaki diğer boyutların sınıf değişkeni açısından ayırt edici bir kriter olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada son olarak, daha önce otel işletmelerinde staj yapan öğrencilerle staj yapmayan öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumları arasında bir farklılığın olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Yapılan t-testinde 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılığa rastlanamamıştır. Bu bağlamda, staj

değişkeninin öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik tutumları üzerinde ayırt edici bir kriter olmadığı anlaşılmaktadır.

5. SONUÇ

Bu araştırmada, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinin otel işletmelerinin animasyon bölümüne yönelik tutumları ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda, ankete katılan öğrencilerin tamamına yakınının daha önce animasyon bölümünde çalışmadığı anlaşılmaktadır. Bu şaşırtıcı değildir, zira ilgili yazındaki önceki araştırmalarda da benzer sonuçlar göze çarpmaktadır. Buna karşılık, öğrenciler daha önce animasyon bölümünde bir iş deneyimi yaşamamış olmalarına rağmen, ileride bu bölümde çalışmaya yönelik oldukça olumlu bir tavır içindedirler. Öğrencilerin benzer olumlu tutumunu, genel olarak turizm sektöründe çalışma isteklerine yönelik de görmek mümkündür. Önceki bazı araştırma bulgularından farklı olarak bu çalışmada, öğrencilerin mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmaya yönelik tutumları oldukça olumlu yöndedir. Her ne kadar önceki araştırmalar genel olarak turizm sektörüne yönelik tutumların belirlenmesi amacını taşıyor olsa da (birkaç istisna dışında), bu araştırma sonuçları animasyon bölümüne yönelik tutumlarda daha olumlu sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Bunun bir nedeni, araştırmanın Türkiye dışında gerçekleştirilmesi ve deneklerin büyük çoğunluğunu Kırgız öğrencilerin oluşturması olabilir. Türkiye’de toplumun turizm mesleğine bakışı Kırgızistan’a göre farklılıklar göstermektedir. Ankete katılan öğrencilerle yapılan yüz yüze görüşmelerde, özellikle bayan öğrencilerin büyük bölümü, ailelerinin kendilerini turizm sektöründe çalışma yönünde teşvik ettiklerini ifade etmişlerdir. Öğrencilerin animasyon bölümünde çalışmaya yönelik olumlu tutumlarında bu faktör etkili olmuş olabilir. Öte yandan diğer bir neden olarak, ankete katılan öğrencilerin sahip oldukları yabancı dil sayısı gösterilebilir. Deneklerin büyük bölümü ana dilleri olan Kırgızca dışında Rusça, İngilizce, Almanca ve Türkçe konuşabilmektedirler. Dolayısıyla öğrenciler, animatörlük mesleğinin gerektirdiği yabancı dile fazlasıyla sahiptirler. Bunun dışında, turizmin tüm dünyada hızla gelişen bir sektör olmasına paralel olarak, Kırgızistan’da da turizm eğitiminin giderek önem kazanması bu olumlu tutumların gelişmesinde etkili olmuş olabilir.

Öte yandan bu araştırmada da, öğrencilerin animasyon bölümüne yönelik olumsuz değerlendirmeleri önceki araştırmalarla benzerlik göstermektedir. Animasyon bölümünde çalışma saatlerinin uzun, işlerin yorucu ve çalışma ortamının stresli olması, öğrencilerin en çok yakındıkları konulardır.

Bu araştırmayı önemli kılan temel sebep, en azından araştırmacının bilgisi dâhilinde, Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin, otel işletmelerinin animasyon bölümünde çalışmaya yönelik tutumlarını ölçmeyi amaçlayan başka bir araştırmaya rastlanamamış olmasıdır. Türkiye’de benzer amaca yönelik çalışmalar olmuş olsa bile, özellikle animasyon bölümü kapsamında bu tarzda bir çalışmaya rastlanamamış olması bu araştırmayı

değerli kılmaktadır. Bu bağlamda, bu araştırmadan elde edilen bulguların bu alana yön verecek nitelikte olduğunu söylemek mümkündür.

Tüm bilimsel çalışmalarda olduğu gibi, bu araştırmanın da bazı kısıtları bulunmaktadır. Araştırmanın sadece Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencileri ile sınırlı olması, çalışmanın en önemli kısıtını oluşturmaktadır. Her ne kadar bölümlerdeki öğrencilerin büyük çoğunluğuna ulaşılmış olsa da, örneklem sayısının sınırlılığı bu araştırmanın temel kısıtı olarak görülmektedir. İleride yapılacak olan çalışmalarda, Türkiye’de turizm eğitimi veren okullardaki öğrenciler ile bir karşılaştırma yoluna gidilmesi, animasyon bölümüne yönelik tutumlarda kültürler arası farklılıkları görmek bakımından yararlı olabilir. Öte yandan bu araştırma yalnızca lisans eğitimi alan öğrenciler ile sınırlıdır. Aralarındaki farklılığı görmek açısından örnekleme ön lisans öğrencileri de dâhil edilebilir. Hatta otel işletmelerinin animasyon bölümünde çalışmakta olan işgörenler de bu karşılaştırmanın bir parçası olabilir. Böylelikle bu araştırmanın bir sonraki adımı, şu an eğitim almakta olanlar ile animasyon bölümünde çalışmakta olan işgörenlerin tutumlarının karşılaştırılması olabilir.

KAYNAKLAR

Acuner, T. (2000): “Değişim Sürecinde Organizasyonel Süreklilik”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 2, Sayı:2, [Http://www.sbe.deu.edu.tr/Yayinlar/Dergi/Dergi05/Acuner.htm](http://www.sbe.deu.edu.tr/Yayinlar/Dergi/Dergi05/Acuner.htm), (02.05.2006).

Ahipaşaoğlu, S., Karaman, A. Ve Sağlık, E. (2002): “Turizm Sektöründe Endüstriye Dayalı Eğitim, Sorunlar Ve Çözüm Önerileri: Palandöken Kış Sporları Merkezinde Bir Uygulama”, Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara: Tc. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 137-143.

Airey, D. Ve Frontistis, A. (1997): “Attitudes To Careers In Tourism: An Anglo Greek Comparison”, *Tourism Management*, 18 (3), May: 149-158.

Aksu, A. A. Ve Köksal, C. D. (2005): “Perceptions And Attitudes Of Tourism Students In Turkey”, *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 17 (5): 436-447.

Aktaş, A. Ve Tarcan, E. (2002): “Konaklama İşletmelerinin İşgören Temininde Kullandıkları “Üniversite Kaynağı”Nın Yeri Ve Önemi: Antalya Yöresinde Bir Araştırma”, Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara: Tc. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 523-532.

Amaoka-Twum, E. (2001): “The Impact Of Tourism On The Hospitality Industry Of Ghana”, University Of Birmingham (Msc Thesis).

Atay, L. Ve Yıldırım, H. M. (2008): "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyetine Yönelik Bir Araştırma", Soid Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 5 (3), Ağustos-Eylül: 6-14.

Batman, O. Ve Oktay, K. (2008): "Kırgızistan'da Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Meslek İle İlgili Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma, Kırgızistan'da Turizm Eğitiminin Mevcut Durumu, Sorunları Ve Çözüm Önerileri", Ulusal Turizm Kongresi, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Turizm Ve Otelcilik Yüksek Okulu, 20 Mayıs 2008, Bişkek, Kırgızistan: 105-112.

Benli, T. Ve Karaosmanoğlu, K. (2005): "Turizm Sektöründeki İşletmelerde Meslek Stajını Yapan Ön Lisans Ve Lisans Öğrencilerinin Sorunlarına İlişkin Bir Alan Çalışması", Mevzuat Dergisi, 8 (88), Nisan, [Http://www.mevzuatdergisi.com/2005/04a/04.htm](http://www.mevzuatdergisi.com/2005/04a/04.htm), (17.09.2009).

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 Konferansı-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara: Tc. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 495-504.

Boz, İ. (2002): "Türkiye'de Turizm Eğitimi Maliyeti İle Reel Ücret Seviyesinin Karşılaştırılması", Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara: Tc. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 145-160.

Casado, M.A. (1992): "Student Expectations Of Hospitality Jobs", Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly, 33(4): 80-82.

Chen, J. S., Chu, K. H. Ve Wu, W. (2000): "Tourism Students' Perceptions Of Work Values: A Case Of Taiwanese Universities", International Journal Of Contemporary Hospitality Management, 12 (3): 360-365.

Costa, G., Glinia, E., Gaudas, M. Ve Antoniou, P. (2004): "Recreational Services In Resort Hotels: Customer Satisfaction Aspects", Journal Of Sport&Tourism, 9 (2), May: 117-126.

Çetin, Ş. (2002): "Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Mezunlarının İstihdam Sorunları", Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara: Tc. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 485-494.

Demirer, H. (2000): "Kapadokya Bölgesi Turizm Belgeli Konaklama İşletmeleri Üst Ve Orta Düzey Yöneticilerin Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Yüksek Okulu Öğrencilerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Kapadokya Toplantıları VII, 18 Nisan, Nevşehir.

Dieke, P. U. C. (1993): "Tourism Policy And Employment In The Gambia", Employee Relations, 15 (2): 71-80.

LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN
OTEL İŞLETMELERİNİN ANİMASYON BÖLÜMÜNE
YÖNELİK TUTUMLARI: AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA

Duman, T., Tepeci, M. Ve Unur, K. (2006): "Mersin'de Yükseköğretim Ve Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektörün Çalışma Koşullarını Algılamaları Ve Sektörde Çalışma İsteklerinin Karşılaştırmalı Analizi", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), Bahar: 51-69.

Ehtiyar, R. Ve Üngören, E. (2008): "Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk Ve Kaygı Seviyeleri İle Eğitime Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1 (4), Summer: 159-181.

Grznic, J. (2008): "Trends In Croatia Hotel Industry", *Management&Marketing - Craiova, Issue: 1/2008*, Pp. 122-128, Central And Eastern European Online Library ([Http://www.Ceeol.Com](http://www.Ceeol.Com), (18.09.2009).

Güngör, E. (2007): "Animasyon Aslında Yıpratıcı Bir Meslek", [Http://www.Turizmforumu.Net/Yorum/E-Gungor.Htm](http://www.Turizmforumu.Net/Yorum/E-Gungor.Htm), (10.09.2009).

Hacıoğlu, N., Gökdeniz, A. Ve Dinç, Y. (2003): "Boş Zaman Ve Rekreasyon Yönetimi (Örnek Animasyon Uygulamaları)", Ankara, Detay Yayıncılık.

[Http://www.Megep.Meb.Gov.Tr](http://www.Megep.Meb.Gov.Tr), (15.09.2009).

Hyalager, A. Ve Andersen, S. (2001): "Tourism Employment: Contingent Work Or Professional Career?", *Employee Relations*, 23 (2): 115-129.

Ilgaz, S. Ve Çakar, M. (2002): "Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Problemleri: Başkent Üniversitesi İ.İ.B.F. Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma", *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop*, 11-13 Aralık 2002, Ankara: Tc. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 385-389.

Jenkins, A. K. (2001): "Making A Career Of It? Hospitality Student's Future Perspectives: An Anglo-Dutch Study", *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 13 (1): 13-20.

Jolliffe, L. Ve Farnsworth, R. (2003): "Seasonality In Tourism Employment: Human Resource Challenges", *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 15 (6): 312-316.

Kalaycı, Ş. (2006): "Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri", 2. Baskı, Ankara, Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

Koçak, N. (2001): "Konaklama İşletmelerinde Animasyonun Önemi Ve Animasyon Personeline Yönelik Bir Araştırma", *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 16 (1), Yıl: 2001: 61-79.

Koyuncu, M. (2000): "Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Yüksek Okulu Öğrencilerinin Turizm İşletmeleri Yöneticilerinden Beklentileri", Kapadokya Toplantıları VII, 18 Nisan, Nevşehir.

Kuşlivan, S. Ve Kuşlivan, Z. (2000): "Perceptions And Attitudes Of Undergraduate Tourism Students Towards Working In The Tourism Industry In Turkey", Tourism Management, 21 (3): 251-269.

Kuşlivan, S. (2000): "Turizm İşletmeciliği Öğrencilerinin Ve Turizm İşletmeleri Yöneticilerinin Birbirinden Beklentileri", Kapadokya Toplantıları VII, 18 Nisan, Nevşehir.

Leiper, N. (1999): "A Conceptual Analysis Of Tourism -Supported Employment Which Reduces The Incidence Of Exaggerated, Misleading Statistics About Jobs", Tourism Management, 20 (5), October: 605-613.

Nickson, D. (2004): "Employment Relations In The Hospitality And Tourism Industries", Employee Relations, 26 (5).

Özdemir, B., Aktaş, A. Ve Altıntaş, V. (2005) "Turizm Ve Otelcilik Eğitimi Görmekte Olan Lisans Düzeyindeki Öğrencilerin Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Bölümüne Yönelik Tutumları", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 18 (1), Bahar: 46-58.

Pelit, E. Ve Göçer, E. (2006): "Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma", Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Yıl: 2006, Sayı: 1: 139-164.

Powers, T. (1995): "Introduction To Management In The Hospitality Industry", Fifth Edition, Toronto, John Wiley&Sons, Inc.

Price, L. (1993): "The Limitations Of The Law In Influencing Employment Practices In Uk Hotels And Restaurants", Employee Relations, 15 (2): 16-24.

Richardson, S. (2009): "Undergraduates' Perceptions Of Tourism And Hospitality As A Career Choice", International Journal Of Hospitality Management, 28 (3), September: 382-388.

Roney, S. A. Ve Öztin, P. (2007): "Career Perceptions Of Undergraduate Tourism Students In Turkey", Journal Of Hospitality, Leisure, Sport And Tourism Education, 6 (1): 4-17.

Uçgun, C. G., Latif, H., Uçgun, S. Ve Elbeyi, P. (2004): "Otel Organizasyonundaki İşlerin Yaratıcı Ve Tutucu Kişilik Boyutunda Değerlendirilmesine İlişkin Bir Uygulama", Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 10, Yıl: 2004, Haziran: 55-78.

LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN
OTEL İŞLETMELERİNİN ANİMASYON BÖLÜMÜNE
YÖNELİK TUTUMLARI: AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA

Ural, A. Ve Elbeyi, P. (2002): "Türkiye'de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Örgütlerinin Örgütleniş Biçimleri", Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, 11-13 Aralık 2002, Ankara: Tc. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü: 75-86.

Vromm, J. A. (1979): "Employment Opportunity Through Tourism", Tourism Review, 34 (3): 10-11.

Wong, K. K. F. (2004): "Industry-Specific And General Environmental Factors Impacting On Hotel Employment", International Journal Of Contemporary Hospitality Management, 16 (5): 287-293.

Yurtseven, H. R. Ve Sönmez, D. (2003): "Örgütsel Etkinlik Kriteri Olarak Müşteri Tatmini: Örgüt Ve Müşteri Boyutlarıyla Karşılaştırmalı Bir Pilot Araştırma", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 14 (2): 132-140.