

**Araştırma Makalesi**

**İnsan Kaynakları Müdürleri Perspektifinden Staj/Stajyerlerin Değerlendirilmesi:  
Kuşadası Konaklama İşletmeleri Örneği<sup>1</sup>**

*Evaluation of Internship/Interns from The Perspective of Human Resources Managers: The  
Case of Kuşadası Hospitality Businesses*

<b>Dr. Ozan ESEN</b> Milli Eğitim Bakanlığı <a href="mailto:oziesen@hotmail.com">oziesen@hotmail.com</a> <a href="https://orcid.org/0000-0002-1410-6282">https://orcid.org/0000-0002-1410-6282</a>	<b>Ayşe ARSLAN ÖZKAN</b> Dr. Öğr. Üyesi Aydın Adnan Menderes Üniversitesi <a href="mailto:ayse.arslan@adu.edu.tr">ayse.arslan@adu.edu.tr</a> <a href="https://orcid.org/0000-0001-5459-0147">https://orcid.org/0000-0001-5459-0147</a>
---	--

<b>Makale Geliş Tarihi</b>	<b>Makale Kabul Tarihi</b>
<b>14.02.2024</b>	<b>22.08.2024</b>

**Öz**

Turizm sektörü, eğitim kurumları tarafından yetiştirilen nitelikli çalışanlara ihtiyaç duymaktadır. Turizm eğitiminin önemli bir parçası, tamamlayıcısı olarak kabul edilen staj, eğitim kurumları ile sektör arasında işbirliğini içermekte olup, insan kaynakları ihtiyacını karşılamaya yöneliktir. Bu çalışmada, Kuşadası konaklama işletmelerinde staj yapan lise ve üniversite öğrencilerinin insan kaynakları departmanı müdürleri tarafından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın çalışma grubunu Kuşadası ilçesinde öğrencilere staj olanağı sağlayan on konaklama işletmesi oluşturmaktadır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeler Temmuz 2023-Ocak 2024 tarihleri arasında yüz yüze gerçekleşmiştir. Görüşmeler, katılımcıların rızası alınarak kayıt altına alınmış ve sonrasında içerik analizi yapılmak üzere deşifre edilmiştir. İçerik analizi sonucunda konaklama işletmelerinin stajyer seçiminde yakın bölge okullarına öncelik verdiği, lise öğrencilerinin üniversite öğrencilerine kıyasla daha çok tercih edildiği, öğrencilerin okulda aldığı teorik eğitimlerin yetersiz olarak değerlendirildiği, stajyer öğrencilere diğer çalışanlara göre daha hafif işler verildiği sonuçlarına ulaşılmıştır. Geçmiş yıllarda yapılan araştırma sonuçlarına kıyasla stajyer öğrencilerin özlük haklarında olumlu gelişmelerin gerçekleştiği tespit edilmiştir. Araştırmada kız öğrenciler ile personel arasındaki duygusal ilişkilerin olumsuz sonuçlarına ilişkin bulgular da elde edilmiştir. Ayrıca konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgede konaklayan öğrencilerin işletmenin diğer çalışanları gibi davranmaları önemli bir sorun olarak belirtilmiştir. Araştırma sonucuna göre, sektöre ve eğitim kurumlarına birtakım önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm Eğitimi, Staj, Sektör - Eğitim İşbirliği, İnsan Kaynakları

**ABSTRACT**

The tourism sector needs qualified employees trained by educational institutions. Internship, which is considered an important part and complement of tourism education, involves cooperation between educational institutions and the sector and is aimed at meeting the need for human resources. In this research, it is aimed to evaluate high school and university students who are internships in Kusadasi hospitality businesses by their human resources department managers. In this context, the study group of the research consists of ten hospitality businesses that

<sup>1</sup> Bu çalışma, 13-15 Ekim 2023, Denizli’de düzenlenen 23. Ulusal Turizm Kongresi’nde sunulan “İnsan Kaynakları Müdürleri Perspektifinden Staj/Stajyerlerin Değerlendirilmesi: Kuşadası Konaklama İşletmeleri Örneği” isimli bildirinin genişletilmiş ve gözden geçirilmiş halidir.

**Önerilen Atf/Suggested Citation**

Esen, O. & Arslan Özkan, A., 2024, İnsan Kaynakları Müdürleri Perspektifinden Staj/Stajyerlerin Değerlendirilmesi: Kuşadası Konaklama İşletmeleri Örneği, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 59(3), 1459-1477.

*provide internship opportunities to students in Kusadasi district. Semi-structured interview technique, one of the qualitative research methods, was used in the research. The interviews took place face to face between July 2023 and January 2024. The interviews were recorded with the consent of the participants and then transcribed for content analysis. As a result of the content analysis, it was concluded that hospitality businesses gave priority to nearby regional schools in selecting interns, high school students were preferred more than university students, the theoretical training students received at school was evaluated as insufficient, and intern students were given easier jobs than other employees. Compared to the results of the research conducted in previous years, it has been determined that there have been positive developments in the personal rights of intern students. In the research, findings on the negative consequences of emotional relationships between female students and staff were also obtained. In addition, it has been stated as an important problem that students staying in the area where the hospitality businesses are located behave like other employees of the business. According to the results of the research, some suggestions have been made to the sector and educational institutions.*

**Key Words:** *Tourism Education, Internship, Sector - Education Cooperation, Human Resource*

## 1.Giriş

Turizm, günümüz küresel ekonomisinde en büyük ve en dinamik sektörlerinden biridir. Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkeler için önde gelen gelir kaynaklarından (Mason, 2015; Costa, 2017). Sürdürülebilir ekonomik kalkınmanın güçlü bir ayağı olarak ifade edilen turizm, çok çeşitli sektörleri etkileyen sosyal bir güç olarak hareket etmektedir. Bu bağlamda, Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC, 2021), seyahat ve turizmin hem doğrudan, hem dolaylı hem de uyarılmış etkileri dahil olmak üzere istihdam yaratılmasında hayati bir rol oynadığını ortaya koymuştur.

Turizm, geniş bir ziyaretçi yelpazesinin çeşitli taleplerini karşılama sürecinde, ister kamu ister özel sektörde olsun, girişimciler ve birçok küçük ve mikro işletme için fırsatlar yaratmaktadır. Büyük turizm işletmeleri konaklama ve ulaşım faaliyetlerinde yoğunlaşmaktadır. Sayıca az olmalarına rağmen, toplam istihdamın önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Pozisyonların büyük çoğunluğu yerel işgücü piyasalarından alınmaktadır. Turizm işgücü piyasası dinamik bir yapıya sahiptir (kuruluşlar arasında yüksek işgücü devri, çok çeşitli ücret düzeyleri ve programları, mevsimsellik vb.). Özellikle gelişmekte olan ülkelerde, genellikle çok genç ve az eğitilmiş kesim turizm işlerine rağbet göstermektedir. Emek yoğun bir sektör olan turizm, işgücü piyasasına ilk kez giren ya da başka bir yerde iş bulmakta zorlanan düşük vasıflı kişiler için istihdam olanakları sunmaktadır (World Tourism Organization and International Labour Organization, 2014:16). Ayrıca çok iyi eğitilmiş profesyoneller, aile sorumluluklarından dolayı yarı zamanlı çalışan kadınlar da istihdamın bir parçasıdır (www.unwto.org). Örneğin, 2023 yılında turizm sektörlerinden tur operatörlüğü ve seyahat acenteleri, konaklama sektörlerinde istihdam edilen kadın işgören oranı erkek işgören oranından daha fazladır. Ayrıca, istihdam edilenlerin %11'i genç işçilerden (15-24) oluşmaktadır (ec.europa.eu). Turizm işgörenlerine gelir ve deneyim sağlarken, kişisel gelişimlerine de katkıda bulunmaktadır. Öte yandan ise sektör, gerekli asgari niteliklere veya becerilere sahip işçi sıkıntısı çekmektedir. Turizm çalışma koşullarının genel olarak işgörenlerin beklentilerini karşılamaması, işgörenleri başka yerlerde daha iyi iş arama eğilimine sokmaktadır ve bu nedenle işgörenlerin daha iyi bir iş için ilk fırsatta sektörden ayrılması olasıdır (www.unwto.org). Bu açıdan, turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre dair ilk izlenimlerinin oluştuğu staj süreçleri oldukça önemlidir.

Turizm eğitimi alan öğrenciler konaklama işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri, seyahat acentaları, havayolu şirketleri gibi pek çok işletmede staj yapabilmektedir. Öğrencilerinin stajları sırasında yaşadıkları sorunların tespit edilmesi, bu sorunların çözümü için gerekli ilk adım olup, staj eğitiminin sağlayabileceği katkının en üst düzeye çıkarılmasına yardımcı olacaktır. Ancak bu tek başına yeterli değildir, aynı zamanda işletmelerin değerlendirmeleri de göz önünde bulundurulmalıdır. Eğitim kalitesinin yükselmesi, nitelikli mezunların verilmesi ve öğrencilerin uzmanlaşması noktasında bu oldukça mühim bir konudur. Sektörel değerlendirmelerle, müfredatlarda güncelleme ve değişiklikler yapılabilir, kendi alanında uzmanlık geliştirmiş insan kaynakları sayesinde hizmet kalitesi yükseltilebilir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinde staj yapan öğrencilerin insan kaynakları tarafından değerlendirilmesidir. Araştırma sonucunun stajın paydaşları olan öğrencilere, eğitim kurumlarına ve işletmelere faydalı olması beklenmektedir.

## 2. Turizmde Staj

Türkiye’de turizm eğitimi lise, önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyinde verilmektedir. Staj, turizm eğitiminin bir parçası ve tamamlayıcısı olarak kabul edilmektedir. Lise düzeyinde staj zorunlu iken; ön lisans ve lisans düzeyinde üniversiteden üniversiteye, bölümden bölüme farklılık gösterebilmektedir. Meslekî ve teknik eğitim okul ve kurum öğrencilerinin stajı 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanununun 18 inci maddesine göre düzenlenirken ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)); yükseköğrenim kurumlarında ilgili birim kurulunca alınan esaslara dayanmaktadır.

Zopiatis’e (2007) göre staj, *“onaylanmış bir turizm işletmesinde, ücretli veya ücretsiz, bir öğrencinin akademik kredi kazanabileceği en az bir işletme profesyoneli ve bir öğretim üyesinin doğrudan gözetimi altında yapılandırılmış ve kariyerle ilgili denetimli profesyonel öğrenme deneyimi olarak”* tanımlanmaktadır.

Emek yoğun bir sektör olan turizm sektörünün başarısı insan kaynaklarına dayanmaktadır. Sektör, eğitim kurumları tarafından yetiştirilen kalifiye elemana ihtiyaç duymaktadır. Bu sebeple, eğitim kurumları ve sektör arasındaki başta staj ve konferans, kongre gibi konulardaki işbirliği nitelikli insan kaynakları ihtiyacını karşılamaya yöneliktir (Wildes ve Tepeci, 2002). Stajın başarılı olması için de öğrenci, eğitim kurumu ve işletme olmak üzere üç paydaşın işbirliği gereklidir. Nitekim, paydaşların her biri stajdan farklı şekilde yararlanmaktadır. Sektör ve eğitim kurumu arasındaki işbirliği sektöre, insan kaynakları ihtiyacını karşılama ve maliyet azaltma imkanı sunmaktadır. Ayrıca, bu işbirliği sektöre eğitilmiş ve alanında uzman kişilerin girmesiyle rekabet avantajını artırmaktadır (Jauhari ve Thomas, 2013). Öte yandan eğitim kurumları da sektör ile işbirliği içine girerek hem öğrencilerin hem de akademik personelin sektörel eksikliğini gidermeye ve sektörün sorunlarına çözüm üretmeye çalışmaktadır. Staj her ne kadar eğitim kurumlarına ve işletmelere sayısız faydası olsa da genellikle bu işbirliğinin ana yararlanıcısı olarak öğrenciler kabul edilmektedir. Staj, öğrencilerin teorik bilgilerini gerçek sektörel deneyimle harmanlamalarına yardımcı olarak öğrencilerin iş yeri becerilerini geliştirir (Bayerlein ve Jeske, 2018) ve kendilerini donatmalarına yardımcı olur (Dani vd., 2020). Sınıfta teorik olarak öğrenilen bilgilerin, sektörel deneyim ile birleşimi, iş gereksinimlerinin tam olarak anlaşılmasını kolaylaştırır, böylece öğrencilerin sosyal becerileri gelişir ve öğrenciler arasında özgüven oluşturur (Boger ve Lim, 2005; Chi ve Gürsoy, 2009). Stajlar sayesinde öğrenciler mesleğe ilk adımlarını atmakta ve kariyer seçimlerini test etme olanağı yakalamaktadır (Walo, 2001). Böylece, öğrencilerin stajda edindikleri deneyimle kariyerlerinde karar vermeleri kolaylaşmaktadır (Ko, 2007). Ayrıca, staj öğrenciler için tam zamanlı çalışmaya geçiş, hayati bir gelir kaynağı ve hatta mezuniyet şartı gibi birçok değeri içermektedir (Yaffe-Bellany, 2020). Zopiatis ve Constanti (2012), stajla birlikte öğrencilerin yalnızca gerçek öğrenme deneyimi kazanmadıkları, aynı zamanda gerçek dünyanın pratikliklerine dair daha iyi bir öz farkındalık duygusu kazandıkları görüşündedir.

Öğrencilerin stajları üzerine yapılan araştırmalar, sektörel öğrenmenin, öğrencilerin giriş seviyesi bir iş piyasasına hazırlanmasını ve başarısını arttırmada hayati bir rol oynadığını ortaya koymaktadır (Knouse & Fontenot, 2008; Saltikoff, 2017). Genel olarak, bir öğrencinin stajda olumlu bir deneyime sahip olması turizm sektöründe çalışmaya devam etme motivasyonunu arttırmaktadır. Aynı şekilde, olumsuz deneyimler ve karşılanmayan beklentiler de sektörde çalışmaya devam etme kararlarını olumsuz etkilemektedir (Barron ve Maxwell, 1993; Busby, 2003; Ko, 2007; Güzel, 2010). Fox (2001), olumsuz bir staj deneyiminin genç bir insanı hızla sektörden uzaklaştırabileceğini ileri sürmüştür. Stajlar, potansiyel çalışanlar için önemli bir faaliyettir ve stajyerlerin okuldayken gelecekteki işlere hazırlanmalarını sağlar. Stajlar, stajyerlere iş yerinde ilk uygulamalı deneyim fırsatı sunar. Olumlu ya da olumsuz, bu dönemde edinilen imajlar meslekte geçirilen ileriki yılları etkileyecektir. Stajyerlerin staj sırasında yaşadıkları olumsuz deneyimler, turizm sektöründe çalışma planlarını baltalayacaktır (Zheng, 2008). Hacıoğlu vd., de (2008), öğrencilerin karşılaştıkları sorunlar sebebi ile mezun olduktan sonra sektörde kalmak istemediklerini belirtmiştir. Bununla birlikte, sektör için daha endişe verici olan, öğrencilerin iş deneyimi yoluyla sektöre maruz kaldıktan sonra ilk kariyer tercihleri olarak turizm sektörünü seçmeye önemli ölçüde daha az ilgi duymalarıdır (Richardson, 2009; Kim ve Park, 2013). Bu doğrultuda, öğrencilere sektördeki çalışma hayatının gerektirdiklerine dair kapsamlı ve gerçek dünya görüşü sağlamak eğitim kurumlarının görevidir. Bu nedenle, turizm sektörüne yüksek kaliteli mezunların çekilmesi, işe alınması ve elde tutulması için staj programlarında kullanılacak stratejilerin

geliştirilmesi önemlidir. Verimli ve kaliteli staj programının geliştirilmesi için de sektör ve eğitim kurumları arasında işbirliği sağlanması gereklidir.

### 3. İlgili Literatür

Turizmde staj konusu oldukça yaygın olarak incelenmiş konulardan biridir. Mevcut literatür incelendiğinde Akoğlan ve Okumuş (1991); Esin (1992); Çetin (1995); Çakır (1998); Çapar (2002); Ilgaz ve Çakar (2002); Pelit ve Güçer (2006); Taşkin, (2006); Emir vd., (2008); Güzel (2010); Öztürk ve Görkem (2011); Türkseven (2012); Kaşlı ve İlban (2013); Mankan (2015); Akçin, (2015); Olcay vd., (2015); Uslu vd., (2017); Zengin ve Kırmızı (2017); Özdemir (2017); Akay vd., (2018); Yağcı vd., (2019); Boyraz (2020) öğrencilerin staj sorunlarını/staj görüşlerini öğrenci açısından ele almıştır. Staj, hem öğrenciler hem de işletmeler açısından değerlendirilmesi gereken önemli bir konudur. Ancak, stajın önemli paydaşlarından olan işletmeler açısından gerçekleşen araştırma sayısına bakıldığında oldukça az olduğu görülmektedir. Bu nedenle, konunun daha fazla araştırılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. İlgili literatür incelendiğinde şu araştırmalara ulaşılmıştır:

Yıldırım (2002), Kocaeli Üniversitesi Derbent Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin staj sorunları ve çözüm önerilerini sunmak üzere gerçekleştirdiği araştırma sonucuna göre, konaklama işletmesi yöneticilerinin stajyerlerle ilgili belirttiği en büyük sorun staj süresidir. Staj süresi yetersiz olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca öğrencilerin staj için konaklama işletmelerindeki departman dağılımlarına bakıldığında, öğrencilerin alanlarından ziyade konaklama işletmesinin gerekli gördüğü yoğun departmanlara yerleştirildiği görülmüştür.

Dayıoğlu (2010), Balıkesir Edremit'te eğitim veren Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin stajyer öğrencilerini istihdam eden 74 konaklama işletmesinin işverenlerinin stajyer öğrenciler hakkındaki görüşlerini değerlendirdiği araştırma sonucuna göre; öğrencilerin iş bilgisinin, işi anlama derecesinin iyi olduğunu, ancak araç ve gereçleri kullanma yeteneği açısından istenilen seviyede olmadıklarını tespit etmiştir.

Demir ve Şen Demir (2014), Bodrum, Dalaman, Fethiye ve Marmaris'teki turizm işletmelerinin (konaklama, seyahat acentası, yer hizmetleri, havayolu işletmesi ve yiyecek işletmelerinin) 20 yöneticisi ile görüşerek işletmelerin stajyerlere bakış açısını ve mevcut sorunları ortaya koymaya çalışmıştır. Araştırma sonucuna göre, yöneticiler genel olarak staj ve stajyerlerin turizm sektörü için önemli olduğunu belirtmektedir.

Polat Üzümcü (2015), turizm ve otelcilik eğitime yönelik algılarını tespit etmek için Kocaeli'de 10 konaklama işletmecisi yöneticisi ile gerçekleştirdiği nitel araştırma sonucuna göre, stajyerlerle ilgili görülen en temel sorunların ast-üst ilişkilerinde yaşanan iletişim sorunu ve kişisel donanımlarının yetersizliğidir.

Saatçı ve Güdü Demirbulat (2015), konaklama işletmelerinin mesleki turizm eğitimi almış çalışanlardan beklentilerini ve turizm eğitimi hakkındaki düşüncelerini ortaya koymak amacıyla Travel Turkey İzmir 2014 fuarına katılan 69 konaklama işletmesi yöneticisiyle gerçekleştirdiği araştırma sonucuna göre, yöneticiler uygulamaya dönük derslerin artırılması ve yabancı dil bilmenin gerekliliğine vurgu yapmıştır.

Olcay vd., (2017), Gaziantep'te konaklama işletmesi sahipleri ve yöneticilerin stajyer öğrencilerin performanslarını değerlendirmesine yönelik gerçekleştirdiği nicel araştırma sonucuna göre, konaklama işletmesi sahipleri ve yöneticilerin olumlu görüşlere sahip olduğu görülmektedir.

Cankül ve Erşahin (2021), İstanbul ilinde Milli Eğitim Bakanlığı'na (MEB) bağlı açılılık eğitimi veren meslek liselerinin yiyecek içecek bölümündeki staj yapan öğrencilerin alan ve mesleki yeterliliklerinin 10 yiyecek içecek işletmesi yöneticisi tarafından değerlendirildiği araştırma sonucuna göre, öğrenciler pratik yeterliliklerinde teorik yeterliliklerine göre daha başarılıdır.

### 4. Araştırmanın Yöntemi

#### 4.1. Araştırmanın Amacı

Yapılan literatür taraması sonucunda staj ve stajyerlerle ilgili pek çok araştırmaya rastlanmıştır. Yoğun olarak öğrencilerin staja bakış açıları, staj beklentileri, stajda yaşadığı sorunlar ve staj memnuniyeti gibi

konulara yer verilmiştir. Ancak stajı/stajyerleri işletmeler açısından ele alan araştırma sayısı oldukça sınırlıdır. Kuşadası bölgesindeki konaklama işletmelerini konu alan bir araştırmaya da rastlanmamıştır. Bu doğrultuda araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinde staj yapan öğrencilerin insan kaynakları tarafından değerlendirilmesidir.

#### 4.2. Veri Toplama ve Analizi

Araştırmanın verileri, nitel araştırma yöntemlerinden oldukça sık kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle toplanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme, katılımcıların seçilen konu hakkındaki görüşlerinin alınmasında kullanılan en etkin yollardan biridir (Karasar, 2002). Örneklem olarak ise nitel araştırma yöntemlerinde yaygın olarak tercih edilen olasılıklı olmayan örnekleme başvurulmuştur. Bu yöntemde, araştırmacının hedefleri doğrultusunda en üst düzeyde bilgiye ulaşmak için evrenden seçim yapılarak örneklem belirlenmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Bu örneklem, araştırmacının evren ile ilgili kendi bilgisine ve araştırmanın amacına bağlıdır (Marczyk vd., 2005). Örneklem seçiminde araştırmacının evren hakkında çok iyi fikir sahibi olması gerekmektedir, böylece evreni temsil edebilecek en iyi örnekleme belirleyebilir (Neuman ve Robson, 2014). Bu noktada araştırmacılarından birinin üniversitede, diğerinin de MEB’te staj koordinatörlüğü yapmış olması örneklemin seçilmesi hususunda belirleyici olmuştur. Bu doğrultuda, araştırmanın çalışma grubunu Kuşadası’nda staj eğitimine olanak sağlayan konaklama işletmelerinde çalışan 10 insan kaynakları müdürü oluşturmaktadır. Konaklama işletmelerinin tamamı 5 yıldız sahibidir.

Araştırma soruları mevcut literatür taraması sonucunda belirlenmiştir. Katılımcılara sorulan sorular iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik ve mesleki deneyimlerini içeren 6 soru, ikinci bölümde ise Demir ve Şen Demir (2014); Cankül ve Erşahin’in (2021) araştırmalarında kullandığı 9 soruya yer verilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme kapsamında insan kaynakları yöneticilerine sorulan sorular Tablo 1’de verilmektedir:

**Tablo1: Katılımcılara Sorulan Staj ve Stajyer Süreçleri Soruları**

S-1	İşletmenize stajyer seçiminde dikkat ettiğiniz en önemli konu(lar) nedir?
S-2	Neden (zorunluluk mu, yoksa ihtiyaçtan mı) stajyer alınmaktadır?
S-3	Hangi düzeydeki öğrenciler (lise mi yoksa üniversite öğrencileri mi) öncelikle tercih edilmektedir? Neden?
S-4	Genel olarak stajyerlerde aradığınız nitelikler var mıdır? Varsa nelerdir?
S-5	Diğer çalışanlar ile stajyerlerin iş yükü, çalışma koşulları vb. konularında farklılık var mıdır?
S-6	Stajyerlerden isteğiniz verimi alabiliyor musunuz?
S-7	Çalışma döneminde stajyerlerle ilgili en önemli sıkıntılar nelerdir?
S-8	Sizce öğrencilerin okuldaki aldıkları teorik eğitimler staj için yeterli oluyor mu?
S-9	Çalıştıkları dönemde stajyerlerin en önemli şikayetleri nelerdir?

Görüşmeler, Temmuz 2023- Ocak 2024 tarihleri arasında yüz yüze gerçekleşmiştir. Görüşme öncesi katılımcılardan randevu alınmış ve belirlenen zamanda gerçekleştirilmiştir ve her bir görüşme ortalama 15 dakika sürmüştür. Yapılan onuncu görüşme ile birlikte ulaşılan bilgilerin birbirini tekrar etmeye başlaması ile araştırmada doyum noktasına ulaşılmış ve bu aşamada görüşmelere son verilmiştir. Nitel araştırmalarda, bu kıstas örneklem büyüklüğü için belirleyici temel koşuldur (Baltacı, 2018).

Verilerin analizinde içerik analizi tekniğinden yararlanılmıştır. İçerik analizinde elde edilen veriler, verilerin kodlanması, temaların bulunması, kodların ve temaların düzenlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanması olmak üzere, dört aşamada analiz edilir. Böylece elde edilen ham bilgilerin anlam kazandırılması için sistematik bir metodoloji sağlar (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Bu doğrultuda katılımcıların bilgisi dahilinde ses kaydına alınmış görüşmeler Word programına aktarılmıştır. Sonrasında, içerik analizi yapılarak kodlama yapılmıştır. Elde edilen veriler yorumlanarak sonuçlar ortaya konulmuştur. Araştırma için gerekli olan etik kurul izinleri Adnan Menderes

Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 29.09.2023 tarih ve 489 sayılı kararı ile alınmıştır.

## 5. Bulgular ve Değerlendirme

Araştırma kapsamında Kuşadası'nda faaliyet gösteren 10 adet konaklama işletmesinin insan kaynakları yöneticileri ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan yöneticilere ait bilgiler Tablo 2'de sunulmuştur.

**Tablo 2: Katılımcılara İlişkin Demografik ve Mesleki Deneyim Bilgileri**

Katılımcı	Yaş	Cinsiyeti	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	İnsan Kaynakları Departmanında Çalışma süresi
K1	49	Kadın	Bekar	Lisans	34 yıl	30 yıl
K2	45	Erkek	Bekar	Lisans	22 yıl	15 yıl
K3	30	Kadın	Bekar	Lisans	15 yıl	10 yıl
K4	55	Kadın	Bekar	Lisans	32 yıl	32 yıl
K5	47	Kadın	Evli	Lisans	23 yıl	26 yıl
K6	33	Erkek	Evli	Lisans	17 yıl	10 yıl
K7	45	Kadın	Evli	Lisans	16 yıl	16 yıl
K8	43	Kadın	Bekar	Lisans	16 yıl	14 yıl
K9	45	Erkek	Evli	Lisans	20 yıl	10 yıl
K10	33	Erkek	Bekar	Lisans	19 yıl	12 yıl

Tablo 2 incelendiğinde, araştırmanın amacı doğrultusunda gerçekleştirilen görüşmelere 6'sı kadın, 4'ü erkek olmak üzere toplam 10 kişi katılmıştır. Katılımcıların yaşları 30-55 arasında değişmekte olup, tüm katılımcıların lisans düzeyinde üniversite mezunu oldukları görülmüştür. Katılımcıların sektör tecrübesi ise 15 ile 34 yıl arasında değişmektedir bu nedenle oldukça deneyimli bir grup olduğu söylenebilir. Medeni durum açısından incelendiğinde 6 katılımcının bekar; 4 katılımcının ise evli olduğu görülmektedir.

## Bulgular

Katılımcılar ile yapılan görüşmeler sonucunda konaklama işletmelerinin stajyer seçiminde sıklıkla vurguladıkları ifadeler, “bölgesellik” “kurumlarla ve eğitimcilerle olan iletişim” “kültürel çeşitlilik” “okulların eğitim kalitesi” olmuştur. Stajyer temininde yakın çevrede yer alan okulların tercih edilmesi en sık vurgulanan ifade olarak yer almıştır. Bölgedeki okulların tercih edilmesinde aileler ile daha kolay iletişim kurabilme ve sürdürülebilir turizm kapsamında konaklama işletmelerinin bulunduğu çevreden stajyer alması gibi faktörler vurgulanmıştır. Tesis büyüklüğüne bağlı olarak stajyer ihtiyacının ve iletişim kurulan okul sayısının artması da bölgeselliğin etkisini azaltan önemli bir bulgu olarak yer almaktadır.

Katılımcılar, kurumlarla ve kurumların temsilcileri olan iletişimlerini staj eğitim sürecinin önemli bir parçası olarak değerlendirmektedir. Göz ardı edilmemesi gereken diğer bir unsur ise kültürel çeşitlilik kavramıdır. Bu konuda insan kaynakları müdürlerinin farklı düşüncelere sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu kültür farklılığının uyumlu çalışmayı azalttığını ifade ederken; bazı katılımcılar stajyer öğrencilerin farklı kültürlere sahip olmasının verimliliği arttırdığını belirtmiştir. Ayrıca, katılımcılar stajyer alımı yaparken, disiplinli ve geçmiş dönemlerle staj sürecinde sorun yaşamadıkları okullara öncelik vermektedir. Konaklama işletmeleri eğitim kurumları ile bir protokol gerçekleştirilmemiş ise stajyer temini sürecinde sorun yaşamaktadır. Bu konulara ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıda yer almaktadır.

*Lise öğrencilerini alırken yakın bölgeleri tercih etmemizin sebebi öğrencilerle yaşanacak herhangi bir sıkıntı durumunda öğrencilerin aileleriyle daha yakından iletişim kurabilmek ve bir de son yıllarda özellikle sürdürülebilir turizm kapsamında bölge halkını çalıştırmak daha etkili olduğu için bölgeden stajyerleri tercih ediyoruz. (K4)*

*Okullarla bağlantımız oldukça önemli. Kurum ve temsilcileriyle olan iletişimiz bu noktada belirleyici olabiliyor(K3)*

*Yöresel olarak da bölgesel olarak da ne kadar çok çeşitlilik olursa o kadar iyi olduğunu düşünüyorum. Farklı okullardan stajyerlerle bir arada çalışmanın, stajyerlerin gelişimine az da olsa etki ettiğini düşünüyorum (K1)*

*Kültür farklılığından kaynaklı sorunlar yaşamamak için stajyerlerimizi kendi bölgemizden alıyoruz (K4)*

*Tesis büyük olduğu için stajyer temini için bölge dışına çıkarak Muğla'dan Çanakkale'ye okulları dolaşıyoruz. (K6)*

*Farklı bir bölgeden stajyer öğrenci almıştık. Mutlaka onların almış oldukları eğitimler yeterlidir diye düşünüyorum. Burada adaptasyon problemi yaşadılar ve çok büyük problemler yaşadık biz. Yani sonuçta burası gerçekten farklı bir bölge. Ankara'dan kırsal bölgeden gelip de çocukların problemi oldu coğrafyaya alışamadılar gece hayatı ile ilgili problem yaşadığımız oldu ama buradaki öğrencilerin böyle bir problemi genelde olmuyor çünkü zaten burada olduğu için ailecek burada yaşadıkları için bu ortama alışkın oldukları için genelde biz buna benzer problemler yaşamıyoruz (K10)*

Katılımcılara stajyer temininin, herhangi bir zorunluluktan mı yoksa ihtiyaç duyulduğu için mi tercih edildiğine ilişkin katılımcıların görüşleri değerlendirildiğinde tüm katılımcılar stajyer öğrencilere ihtiyaç duyduklarını ifade ederken, bir katılımcı ise hem zorunluluk hem de ihtiyaç olduğunu belirtmiştir. Tüm katılımcılar, sektörün ihtiyacı olan nitelikli personel yetiştirilmesi konusunda stajyerlerin önemli olduğu konusunda hem fikirdir. Ayrıca, üç katılımcı stajyer öğrencilerin işletme maliyetleri açısından büyük avantaj sağladığını ancak öğrencilerin ucuz işgücü olarak görülmesinin doğru olmadığı, işletmelerin öğrencilerin mesleği sevmelerine yönelik bazı düzenlemeler/teşvikler yapması gerektiğini ifade etmiştir. Katılımcılar, staj yapılacak konaklama işletmelerinin seçiminde özen gösterilmesinin stajın başarısında önemli rol oynayacağını da ek olarak belirtmiştir.

Stajyer öğrenci teminine ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıda verilmiştir:

*Zorunluluk olarak görmüyorum, daha çok ileriye dönük sektör için nitelikli personel yetiştirme olarak bakıyorum. Staj sırasında, öğrencilerin sektörü benimsemesini sağlamak ve onları yetiştirmek bu açıdan bir zorunluluk diyebilirim (K3)*

*Özellikle kendi bölgemizden stajyeri tercih ediyoruz, onları eğitiyoruz ve yetiştiriyoruz. Kendi konaklama işletmesi kültürümüze, konseptimize göre ve önümüzdeki yıllarda çocuklar tercih edip tekrar bizimle çalışmayı düşünürler diye personel yetiştirmek adına da öğrenci alıyoruz (K4).*

*Sektörün kanayan yarısı yetişmiş personel bulamıyoruz. Yetişmiş personeli, nitelikli personeli bırakın sektörde çalışmayı tercih edecek kişi bulunamazken bazı işletmelerin stajyer öğrencileri bu kadar meslekten soğutmalarındaki zihniyeti anlamıyorum. Bu genellikle her şey dahil konaklama işletmelerinde daha çok olduğunu düşünüyorum. Öyle duyum alıyoruz. Çocuk meslekten soğuyor sektörden soğuyor staj yaparken. (K4)*

*Okulların öğrencileri staja gönderdikleri konaklama işletmeleri daha özenle seçmeleri gerekmektedir. (K1-K4)*

*Stajyer öğrencilerin doğru kişilerle/işletmelerle çalışmaları önemlidir. (K5)*

*Birilerine şans vermek yani alttan başlatıp kendi kültürümüzde yetiştirmek aslında bizi daha çok uyuyor, o yüzden stajyer olarak başlamış birçok arkadaşımız zaten aramızda halen personel olarak çalışıyor. hatta örneklerimiz var bir tane personelimiz burada stajyer olarak başlamış kendi kültürümüz ile yetiştirdiğimiz için bizim şirketimiz açısından daha iyi (K8)*

Katılımcılar, ortaöğretim öğrencileri ile üniversite öğrencileri arasında tercih yapmaları istendiğinde genel olarak ortaöğretim öğrencilerini tercih ettiklerini belirtmiştir. Katılımcılar bu durumun sebebi

olarak ortaöğretim öğrencilerinin staj süresinin uzun olmasını, eğitime daha açık olmalarını, çalışma sürecinde daha ciddi çalıştıklarını ifade etmiştir. Maliyetleri daha düşük olmasına rağmen üniversite düzeyinde öğrencilerin staj sürecinin kısa olması, uygulama anlamında yetersizliklerine rağmen kariyer anlamında üst pozisyonlar talep etmeleri katılımcılar açısından olumsuz olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca katılımcılar, üniversite öğrencilerinin temsil etme ve iş akışı noktasında daha başarılı olduklarını vurgulamıştır. Katılımcıların eğitim düzeyi açısından stajyer tercih süreçlerine ilişkin görüşleri aşağıda yer almaktadır.

*Stajyer alımında üniversite öğrencilerini pek tercih etmiyoruz lise stajyerlerini tercih ediyoruz. Lise stajyerlerini tercih etmemizin sebebi daha uzun vadeli çalışabiliyor olmalarıdır. Staj dönemleri mesela Nisan sonu başlıyor Eylül sonu gibi bitiyor. Üniversite stajyerlerinde de 30 iş günü 45 iş günü maksimum 60 iş günü oluyor ve stajyerin konaklama işletmesine gelip de işte alışma süreci ile tam ısınmaya başlıyor verim almaya başlıyorsunuz stajını bitirip ayrılıyor ve bundan çok verim alamadığımız için genellikle lise stajyerlerini tercih ediyoruz (K4)*

*Her ikisini de tercih ediyoruz. Üniversitedeki öğrenciler aslında maliyet açısından daha düşük ama çalışma süresi açısından daha kısa olduğu için tercih sebebi olarak liseler uzun vadeli olduğu için daha mantıklı (K5)*

*Şöyle deneyimlerimize göre üniversite öğrencileri bizi daha iyi temsil ediyor daha rahat iş akışı sağlıyor rahatlık konusunda bir şeyler aktarma konusunda üniversite öğrencileri bizim için daha iyi oluyor (K8).*

Stajyerlerin nitelikleri açısından katılımcıların görüşleri değerlendirildiğinde en çok vurgulanan ifadeler “yabancı dil yeterliliği”, “işini sevmek ve istekli olmak”, “kariyer planına sahip olma” “aile içi ilişkiler” “ikinci yabancı dil yeterliliği” “daha önce staj yapmış öğrenciler” ifadeleri olmuştur. Yabancı dil yeterliliği ve işini severek yapma ifadeleri tüm katılımcılar açısından vurgulanmıştır. Katılımcılar, tüm stajyerlerin bir kariyer planına sahip olmasının sektördeki geleceklerini olumlu yönde etkilediklerini vurgulamışlardır. Bu kapsamda ortaya çıkan diğer önemli veri ise aile içi ilişkiler olgusudur. Katılımcılar aile içi ilişkilerin, öğrencinin işyerinde uyumu açısından önemli olduğunu vurgulamıştır. Ayrıca katılımcılardan biri bölünmüş aile çocuklarının, ailevi problemleri nedeniyle çeşitli sorunlar yaşadıklarını, turizm sektöründe çalışmayı çok benimsemediklerini belirtmiştir. Ayrıca bazı okullarda uygulama yetersizliklerinin olması öğrencilerin staja hazır bulunuşluk seviyelerinde olumsuzluk yaratmaktadır. Bu konuya ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıda belirtilmektedir.

*Ön büroda gerçekten yabancı dil ihtiyacı var, bellboy da bile yabancı dil şartı arıyoruz. Hatta misafirlerle birebir iletişimde olmaları gerektiği için servis departmanında çalışacaklarda da olması gerekiyor (K4)*

*Bir kere işini sevmesi lazım, işletmeye zorunluluktan gelmemesi lazım. İşinin severek yapması lazım zorunluluk olarak gelenlerden verim alamıyoruz. Bazen zaten ailesinin zoruyla gelenler oluyor(K5)*

*İleriyi düşünüp düşünmemekle alakalı aslında yani ben bu işi yapacağım ben mutfakta olacağım ben aşçı olacağım diyen çocuk işini gerçekten severek yapıyorsa o çocuklar ilerleyecekler zaten(K5)*

*Mesela Ailesi Balıkesir'de miydi bilecik' miydi bilmiyorum ben ailesinin yanında kalıyor sanıyordum meğersem babaannesinin yanında kalıyormuş mesela o çocuk dışlanmış çok fazla kendini ifade edemiyor çok sessiz kalıyor geriye çekiliyor mesela geçen sene kollarına jiletlemeye yapmış(K5)*

*Asya pazarı genişlediği için Çince Japonca bilen bir öğrenci olabilir. Almanca da çok önemli bu yıl Almanlar da geldi ve Almanları biliyorsunuz asla kendi dilleri dışında İngilizce bile konuşmuyor. Almanca bilen personel bulmakta çok zorluk çekiyoruz. (K7)*

*Şöyle söyleyeyim 2.sınıf daha önce bir kere staj yapmış çocuk ile 1. sınıf gelmiş olan çocuğun arasında gerçekten çok fark oluyor daha önce staj yapmış olan kişi biraz daha iyi oluyor tabii sebebi teorik eğitimi direk işletme de aldığı için o daha fark yaratıyor (K8-K10).*

Araştırma kapsamında katılımcılardan 9'u diğer personellerle karşılaştırıldığında, stajyer öğrencilere daha hafif işler ve daha az sorumluluk verildiğini; stajyerlere verilecek görev ve sorumlulukların aşamalı bir şekilde artırılmasının daha doğru olacağı belirtilmiştir. Ayrıca öğrencilere alt düzey işler verilmemesi de staj sürecinin olumlu etkilerini arttırmakta olduğu görülmüştür. Yine bu kapsamda değerlendirilen diğer bir ifade ise, görev dağılımı sürecinde stajyerlerin sağlığının özellikle ortaöğretim

öğrencilerin iskelet yapısının gelişmekte olduğunun göz önünde bulundurulması gerektiğidir. Her şey dahil sistemde staj yapan öğrenciler ve çalışanlar arasında görev dağılımında farklılık olmadığı bir katılımcı tarafından ifade edilmiştir.

*Stajyere ilk aşamada kısmen daha hafif işler verilerek süreç ilerliyor. Mesela stajyere bir aşçı yardımcısı ile aynı işlere vermeyiz çünkü onun yanında öğrenerek sürece devam ediyor. Yani bıçağı tutmasından, hangi tahtanın kullanımına kadar birçok şeyi öğrenmesi gerekiyor bu sebeple ilk başta aynı iş vermek olmaz. İşletmemizde stajyerlere günde 7 saat 8 saat iş veriliyor. Bence stajyerlere günde 6 saat iş verilerek, haftada iki gün izin verilerek de süreç ilerleyebilir. Şu an için yapamıyoruz ama çalışma saatini 7,5 saate indirmeye çalışıyoruz stajyerler için (K3)*

*Çalışma koşulları ve zamansal anlamda biraz farklılıklar var. Stajyere çalışanla tam olarak aynı işi veremiyoruz biraz daha farklı çünkü normal çalışan artık profesyonel iş hayatına girmiş, diğeri daha öğrenme sürecinde. Stajyerlerin öğrenci olduğunu unutmamak lazım, mümkün olduğunca biraz daha hafif işler veriyoruz ama bazı çocuklar var ki çok hevesli her şeyi yapmak, her şeyi öğrenmek istiyor. Onlara da diyoruz ki sakın olun yavaş yavaş hepsini öğrenirsiniz yaparsınız. Özellikle ağır şeyler kaldırmamalarını söylüyoruz çünkü bunlar daha çocuk, iskelet yapısı da çocuk dikkatli olmak lazım (K1)*

*Vallahi aslında yok. Her şey dahil sisteminde garson ve komi dediğimiz arkadaşlar alakart garsonluk ve alakart komilik yapmadığı için yani masayı temizle örtüsünü ser yenisi gelsin otursun, o kalkınca yine yeni müşteri otursun şekilde olduğu için işi komi de garson da yapıyor. Şu an mesela stajyerinin yaptığı işin komininkinden farkı yok. Barda çalışan stajyerler barmenle aynı işi yapıyor, aralarında bir fark yok (K2)*

*Normal stajyerlerimizin çalışma saatlerine 8 saat ayarlıyoruz stajyerlerin yapacağı genel olarak belli zaten bir stajyerler ustaların yanlarına veriyoruz onlara yardımcı olarak biraz daha hafif işlere veriyoruz diğer personellere göre beklentimiz ustalarımızın yanında yardım edecek aşçı yemek yaparken bir kepçeyi ver şunu ver diyecek ana unsur değil de ara unsur (K9).*

Katılımcılar genel olarak stajyerlerden verim aldıklarını ancak bazı sorunlar da yaşadıklarını dile getirmiştir. Konaklama işletmeleri stajyerlerin verimlilik açısından farklılıklar gösterdiğini, mutfak departmanındaki öğrencilerden verim aldıklarını ifade ederken; kat hizmetleri departmanında görev yapan stajyerlerin isteksizliği sebebiyle verim alamadıklarını ifade etmiştir. Bunun sonucunda araştırma yapılan 9 konaklama işletmesinde toplam 388 stajyer çalışmakta iken; 44 öğrenci araştırmanın yapıldığı tarih itibarıyla işletmelerden ayrılmış olduğu belirtilmiştir. Buna göre stajyer devir oranı yaklaşık olarak % 11'dir. Sadece 12 ay açık olan bir konaklama işletmesinde tüm stajyerlerin sorunsuz olarak çalışmaya devam ediyor olması da dikkat çeken bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

*Evet aldık gayet iyi verim alıyoruz stajyerlerden (K2)*

*İki tanesi ailevi durumları sebebi ile ayrıldı. Birisi ailesine daha yakın bir yerde çalışmak istediğinden dolayı ayrıldı. Diğeri kendi istediği için. Aslında çok küçük sebeplerle aramızdan ayrıldılar benim için geçerli bir sebep değil aslında ama mecburen kaybetmiş olduk (K3)*

*Mutfak bölümünde staj yapan öğrenciler isteyerek geldikleri için daha başarılı, kat hizmetleri departmanında öğrenciler isteksiz oldukları için verim almakta zorlanıyoruz. Genel olarak baktığımızda memnunuz ama departman olarak sorunlar olabiliyor (K6)*

*Çünkü işletmenin şartları diğer konaklama işletmelerine göre çok daha iyi ve güzel çalışma şartları sunuyoruz. Mesela stajyerlere kesinlikle gece mesaisi yaptırmıyoruz yada işte stajyerlere fazla mesai kesinlikle yaptırmıyoruz. Hepsi normal saatleri içinde çalışıyorlar artı iş yükü onlara vermemek için sürekli gözlemliyoruz yani bizim ara kademe şeflerimiz departman yöneticilerimiz de bu konuda hassas (K8)*

Konaklama işletmeleri staj döneminde en çok yaşanan sorunlar açısından bakıldığında vurgulanan ifadeler “lojman sorunları”, “öğrenci kimliğinin unutulması”, “öğrencilerin dürüst olmayan davranışları”, “diğer işletmelerde çalışan stajyer öğrenciler”, “kat hizmetleri bölümünde çalışmak istenmemesi” “personel ile özellikle kız öğrenciler arasında yaşanan duygusal ilişkiler”, “okullarda etkin rehberlik sisteminin kurulması” “eğitmenlerin (koordinatör öğretmenlerin) etik olmayan

davranışları”, “ailelerin tutumları” olarak belirlenmiştir. Lojman sorunları kapsamında en çok yaşanan sıkıntı, öğrencilerin belirlenen saatlerden daha geç bir saatte giriş yapmak istemeleri olarak belirtilmiştir. Bunun sebebi olarak öğrenci kimliğinin unutulması gösterilebilir. Ayrıca öğrencilerin bu ve benzeri istekleri gerçekleşmediği takdirde uygun olmayan davranışlar sergilediği vurgulanmıştır. Öğrencilerin farklı işletmelerde staj yapan öğrenciler ile irtibatın olması da stajyerin çalışma sürecinde çeşitli sorunlara yol açmaktadır (Örneğin lojmanda kalan kişi sayısı, yemekler, işletmenin sunduğu olanaklar vb. durumların kıyaslanması). Stajyerlerin kat hizmetleri bölümünde çalışmak istememesi de diğer bir problem olarak değerlendirilmiştir. Turizm alanında ortaöğretim hizmeti veren okulların, diğer ortaöğretim kurumlarından farklılıkları sebebiyle, turizm okullarını tercih edecek olan öğrencilere etkin rehberlik sisteminin uygulanması okulu bırakma vb., olumsuz durumları engelleyebileceği belirtilmektedir. Personel ile stajyer öğrenciler arasında yaşanan fiziksel kavgaların her iki taraf açısından üzerinde durulması gereken bir konu olduğu ifade edilmiştir. Diğer dikkat çekici bir sorun da kız öğrencilerle ilgilidir. Kız öğrencilerin özellikle erkek personellerle olan ilişkileri sonucunda bazı etik olmayan durumlarla karşılaşabilmekte, hatta bazı durumlarda hukuki davaların açıldığı belirtilmiştir.

*Bazı sıkıntılar yaşıyor çünkü büyük abilerini görerek şeflerin görerek stajyerler de onlara uymak istiyor öğrenci olduklarını unutuyorlar. Turizm sektörüne girdiği anda okulu unutuyor öğrenciliği unutuyor (K1)*

*Lojmana geç girmek istiyorlar. Şu an bizim belirlediğimiz bir saat var o da gece 12. Ama onlar 2'de 4'te gelmek istiyor. Lojmanda kaldıkları için sıkıldıklarını dışarıda eğlenip gelmek istediklerini söylüyorlar (K3)*

*Sık sık departman müdüründen izin istedikleri oluyor, eğer hayır cevabı alıyorsa bu kez çeşitli mazeretlerle geliyor. Yok sınavım var yok annem/babam hasta gibi. Çok kayda değer olmayan sebeplerle izin istiyorlar (K4)*

*Buraya geldiklerinde bir anda aileden ayrı serbest olduklarını düşünüyorlar. Bazen dürüst davranmıyorlar, yalan söyledikleri oluyor. Mesela ailesine gideceğini söylüyor ama gitmiyor. (K2)*

*yalan etkeni çıkıyor devreye aileye gideceğim diyor ama aileye gitmeme durumu oluyor göndermediğiniz zaman farklı bir süreç yaşayabiliyoruz bu etkenleri yaşıyorum şu anda O yüzden kız çocuklarına karşı artı bir baskı yapıyorum (K3)*

*Aynı okuldan/sınıftan öğrenciler, farklı işletmelerde staj yapabiliyor. Her işletmenin farklı olduğu durumlar olabiliyor. Ücret politikası gibi, çalışma saatleri gibi, ya da ne bileyim lojman gibi. Yaşlarının verdiği şey olarak birbirleriyle irtibat halinde oldukları için etkileniyorlar. Mesela bir öğrenci rapor aldı mı diğerleri de almaya başlıyor, peş peşe raporlar geliyor ya da izin talebi geliyor ya da kıyaslama oluyor. Kıyaslama sorunuyla çok karşı karşıya kalıyoruz (K4)*

*HK'da hiç öğrenci çalışmak istemiyor. Biz okuyup tuvalet mi temizleyeceğiz mantığındalar. Aslında HK da yükselmeleri onlar için daha çabuk mesela ön büroda yükselmeleri uzun vadede olabilecek bir şey ama HK'da çok çabuk, işi düzgün yaparlarsa çok çabuk yükselebilirler. Çünkü HK'da alt personel çabuk bulunabiliyor ama şefler mesela o kadar çabuk bulunamıyor. Hem okulda öğrenmiş oluyorlar, hem burada öğrenmiş oluyorlar. İkisini birleştirdiklerinde üst düzeylere çıkmaları daha kolay (K5)*

*Bu yıl yaşadığımız olaylardan biri hocalarımızdan biri tam gün yani 2 tam gün konaklama işletmesinde kalması gerektiğini belli bir saatinin olduğunu tam gün burada personel ile yani stajyerlerle zaman geçirmesi gerektiğini ilettiler. Uzak bir bölge değil yakın toplamda 1 saat yol oluyor buraya gelip sabahtan akşama kadar çocuklarla birlikte zaman geçiriyordu. Mesela 2 tam gün kalıp onları gözlemlemek istediğini ilettiler. Tabii bu bizim işleyişimiz açısından çok olumlu bir durum değil. Çünkü onların iş yapma süreçlerini bozuyoruz yani işte çalışırken sürekli hocalarının yanına gidip iş akışını ve motivasyonlarını bozuyor (K8)*

*Aileler işte benim çocuğum niye bulaşık topluyor ya da benim çocuğum niye katta odada ne işi var diyor, benim çocuğum niye meydana temizlik yapıyor. Aslında ailelerde dahil olmak üzere bu konu hakkında çocuklara detaylı bilgi verilmesi gerek. Biz birebir bu sorunları çok kez yaşadık. Bu yıl çok olmasada ben bunu yaşadım kalktım çocuğa görev veriyoruz ya da meydana temizlik işi veriyoruz benim çocuğum işi temizlik değil benim çocuğum bölümünde okuyor ama odalar bölümünde ne işi var herkes ön büro da olarak resepsiyonist olarak başlamıyor(K8)*

*Ailelerin işletmeye gelip öğrencilerin çalıştığı alana müdahale etmesi ve ya şeflerine müdahale etmesi bizim karşılaştığımız problemlerden bir tanesi (K10)*

Katılımcılar, stajyer öğrencilerin okullarda aldıkları teorik eğitimi genel olarak yetersiz bulmuştur. Bu kapsamda en çok dile getirilen konular ise “bar bilgisi eksikliği” ve “müfredat yetersizliği” olmuştur. Barda görev alan öğrencilerin ciddi anlamda yetersiz olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca okul bazında eğitim düzeyi açısından önemli farklılıklar olduğu vurgulanmıştır. Özellikle stajyer öğrencilerin yabancı dil yetersizliğinin misafir şikayetlerine konu olması da eğitim programlarının güncellenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Konuya ilişkin katılımcıların görüşleri aşağıda belirtilmiştir.

*Barda soft içeceklerde bile yeterli değiller, tepsini taşımayı bile bilmeyen öğrenci var(K5)*

*Kokteyli okulda öğreneceksin, çatal kaşığı okulda öğreneceksin. Teorik basit şeyler bunlar. Müfredatın baştan aşağıya değişmesi lazım. Ayrıca teorik mesleki derslerin yanı sıra ahlak/davranış dersleri de verilmeli okullarda. 60'larda 70'lerde köy enstitüleri varmış adabı muâşeret kuralları varmış, dersi bile varmış. Bu tarz dersler olsa o zaman durum farklılaşır (K2)*

*Bence yeterli değil, kendimden örnek vermem gerekirse ben de staj zamanı çok zorlanmıştım. Okulda öğrendiklerim ve konaklama işletmesinde uyguladıklarımız farklıydı. Okulda farklı, konaklama işletmesinde farklı bir işleyiş ile karşılaşıncaya zorlanıyorlar çocuklar (K3)*

Stajyerlerin çalıştıkları dönem içinde bazı istek ve şikayetlerinin olduğu ve bunların bir kısmının işletmeler açısından belirtilen sorunlar ile paralellik gösterdiği görülmektedir. Bu açıdan dile getirilen ifadeler ise “lojman”, “yemek”, “fiziksel yorgunluk”, “alt düzey işlerin verilmesi” ve “departman değişikliği istekleri” olmuştur. Özellikle stajyerlerin lojmana geç girme isteği tüm katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Lojman kapsamında dile getirilen diğer bir şikayet ise odalarda 4 kişi yerine daha az kişi kalma isteği olmuştur. Ayrıca personele sunulan yemeklerin öğrenciler açısından şikayet konusu olduğu görülmektedir. Diğer önemli bir veri ise alt düzey işlerin verilmemesinin öğrencilerin şikayetlerini azalttığına yönelik ifadelerdir. Stajyerlerle çalışan personelin eğitim seviyesinin yüksekliği, stajyerlerin eğitim süreçlerini olumlu yönde etkilediği ifade edilmekte ayrıca, bazı işletmelerde öğrencilerin yasal sınıрын üstünde sürelerde çalıştırıldıkları ve mobbinge uğradıkları bulgular arasında yer almaktadır.

*Burası için lojmana daha geç gitmek için şikayet ediyorlar (K5)*

*Herkese aynı şekilde mutlu edebilme şansımız yok ama özellikle ilk gelen 10. sınıf stajyerler evden direkt buraya geldikleri için anne yemeğinden sonra burada yemek yemek onlar için zor oluyor yani (K5)*

*Bir stajyerlere 8-9 saat arası çalıştırıyoruz, alt düzey işler vermiyoruz. Başka konaklama işletmelerinde bakıyorum 10 gün sonra öğrenci yemek, temizlik, bulaşık alt düzey işler yapıyor. Biz vermediğimiz için pek şikayet gelmiyor (K2).*

*İzinlerle ilgili çok şikayet oluyor haftada bir gün izinleri var stajyerlerin örneğin hepsine aynı gün izin veremiyoruz arkadaşları ile aynı gün izin almaya çalışıyorlar ya da şitlerini değiştirmek istiyorlar hani stajyerler aynı gün izin veremeyiz günlere bölüyoruz(K8)*

## **Sonuç ve Öneriler**

Staj hem işletmeler hem de öğrenciler açısından faydalar sağlayan bir süreç olarak nitelendirilmektedir. Konaklama işletmelerinde stajyer pozisyonunda çalışanlar orta öğretim kurumları ile üniversite öğrencilerinden oluşmaktadır. Öğrenciler staj sayesinde okullarda kazandıkları teorik ve uygulama bilgilerini gerçek iş yaşamında deneyimleyerek pratik bilgilerini geliştirmektedirler. Bu süreçte öğrenciler yasal olarak belirtilen ücretleri alarak gelir elde etmekte aynı zamanda tecrübe kazanmaktadır. Diğer taraftan, işletmeler açısından staj yapmak üzere işletmeye gelen öğrenciler geliştirilebilir insan kaynakları potansiyeli olarak görünmektedir. Yasal açıdan stajyer öğrencilerin sigortalarının okullarca yapılıyor olması ve daha düşük ücretlerle çalışmalarını işletmelere ciddi anlamda maliyet avantajları sağlamaktadır.

Bu araştırmada konaklama işletmelerinde çalışan süreçlerini yürüten insan kaynakları müdürleri ile yapılan görüşmeler neticesinde bazı verilere ulaşılmıştır. Katılımcılar ile yapılan görüşmeler sonucunda konaklama işletmelerinin stajyer temininde “bölgesellik”, “kurumlarla ve eğitimcilerle olan

iletişim”, “kültürel çeşitlilik”, “okulların eğitim kalitesi” vurguladıkları olgulardır. Yakın bölge okullarından stajyer almaya ilişkin ifadeler Demir ve Şen Demir’in (2014) çalışmasıyla uyumludur.

Konaklama işletmeleri stajyer alma sürecini, zorunluluktan ziyade bir ihtiyaç olarak değerlendirmektedir. İşletmeler, stajyerleri yetiştirerek ve geliştirerek, turizm sektörüne nitelikli personel sağlamayı amaçladığı ortaya koymuştur. Ayrıca stajyer öğrenciler, konaklama işletmelerinin destek elemanı (komi, barboy vs.) ihtiyacını karşılamaktadır. Konaklama işletmeleri, stajyer öğrenci tercihinde genellikle ortaöğretim düzeyindeki öğrencileri tercih etmektedir. Üniversite öğrencisinin maliyeti daha düşük olmasına rağmen, staj süresinin kısalığı ve pozisyon anlamında aşırı beklentileri, staj süreleri daha uzun olan, eğitime daha açık ve işi daha ciddiye alarak çalışan lise öğrencilerine kıyasla işletmelerin tercih sürecinde dezavantajlar oluşturmaktadır. Yıldırım da (2002) üniversite öğrencilerinin staj sürelerinin kısalığını en büyük sorun olarak değerlendirmiştir. Tekbalkan da (2015) staj süresinin uzun olması gerektiğini ifade etmiştir.

Stajyerlerin sahip olması gereken nitelikleri açısından katılımcıların görüşleri değerlendirildiğinde en çok vurgulanan ifadeler “yabancı dil yeterliliği”, ”işini sevmek ve istekli olmak”, “kariyer planına sahip olma”, “aile içi ilişkiler”, “ikinci yabancı dil yeterliliği” ve “daha önce staj yapmış öğrenciler” ifadeleri” olmuştur. Bu doğrultuda özellikle bölünmüş aile çocuklarının işletmelerde yarattıkları sorunların ciddi boyutları olduğu belirtilmiştir. Araştırma kapsamında diğer personellerle karşılaştırıldığında, genel olarak stajyer öğrencilere daha hafif işler ve daha az sorumluluk verildiği görülmektedir. Stajyerlere verilecek görev ve sorumlulukların aşamalı bir şekilde işe ve ortama alıştıırılarak dağıtılmasının daha uygun olduğu görüşünün hakim olduğunu söylemek mümkündür.

Konaklama işletmeleri genel olarak stajyer öğrencilerden verim almaktadır. Buna rağmen araştırmanın gerçekleştirildiği konaklama işletmelerinde gerçekleşen stajyer devir oranı % 11 civarında olup, dikkate alınması gereken bir oran olarak göze çarpmaktadır. Stajyerlerin işletmeden ayrılma sebepleri arasında ailevi sebepler ve kendi istekleri yer almaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken husus ortaöğretimde yer alan bazı stajyer öğrencilerin okulun özelliklerini bilmeden tercih yapması sonucu 11. Sınıfta öğrencilerin okul bırakması ile sonuçlanan durumların meydana gelmesidir. Etkin rehberlik hizmetleri ile okulu tercih edecek ilköğretim öğrencilerinin staj süreçleri hakkında bilgilendirilmesi eğitimin verimliliğini arttıracaktır. Üniversite öğrencilerinin de eğitim sürecinde staj ve gerçekliliği konusunda daha fazla bilgilendirilmesi gerekli görülmektedir.

İşletmeler açısından staj ve stajyer süreci ilgili sorunlar değerlendirildiğinde, özellikle ortaöğretim stajyerlerin aileleri ile yaşadıkları yerlerden tatil bölgelerindeki konaklama işletmelerine gittiklerinde kendilerini daha özgür hissederek, öğrenci kimliklerini unuttukları vurgulanmıştır. Bu nedenle diğer çalışanlar gibi lojmana geç saatlerde gelme vb., istekleri olabilmektedir. Ayrıca başka konaklama işletmelerinde staj yapan öğrencilerle irtibatın sürmesi gereksiz rapor ve izin alma davranışlarına dönüşebilmektedir. Kat hizmetleri departmanında görev almak istemeyen ve sektörde kariyer düşünmeyen öğrenciler önemli bir sorun olarak göze çarpmaktadır. Ayrıca, kız öğrencilerle yaşanan problemlerin özellikle personel ile duygusal ilişkilerin oldukça ciddi boyutlara ulaşabildiği vurgulanmıştır. Özellikle bölünmüş ailelerin kız çocuklarının, aile içerisinde yaşadığı sorunların, staj sürecinde ciddi psikolojik ve hukuki sorunlara yol açtığı görülmektedir. Ayrıca ailelerin staj sürecinde bazı görevlere (kat hizmetleri personeli veya komi) ilişkin ön yargılı bakış açıları ve eğitim sürecine fazla müdahil olmaları da dikkate alınması gereken bir unsur olarak yer almaktadır. Öğrencilerin şikayet ettiği konular değerlendirildiğinde, işletmelerin sorun yaşadığı konularla benzerlik göstermektedir. Özellikle lojmana erken girmek istememe stajyer öğrenciler tarafından insan kaynakları departmanına iletilen en önemli sorun olarak göze çarpmaktadır.

İnsan kaynakları müdürleri okullarda verilen teorik eğitimin yetersiz olduğunu ifade etmişlerdir. Bu sonuç, Cankül ve Erşahin’in (2021) sonucu ile benzerlik göstermektedir. Özellikle bar alanında müfredat ve daha çok uygulama düzenlemesi yapılması gerektiği ortaya konulmuştur. Dayıoğlu da (2010), öğrencilerin araç gereç kullanma becerileri konusunda yetersiz olduğunu vurgulamıştır. Bütün bu veriler göz önünde bulundurulduğunda, staj süreci öğrenciler ve konaklama işletmeleri açısından kazan-kazan felsefesi çerçevesinde değerlendirilmektedir. Geçmişe oranla düzenli çalışma saatleri (8 saatten fazla çalışmama), konaklama koşullarının iyileştirilmesi ve özlük haklarının ödenmesi konusunda stajyer öğrencilerin lehine önemli gelişmeler gerçekleşmiştir. Kuşlivan ve Kuşlivan (2000); Pelit ve Güçer

(2006); Koçak vd., (2019) araştırma sonuçlarında öğrencilerin staj sürecinde yasal haklarla ilgili sorunlarının olduğunu ortaya koyarken; mevcut çalışmada öğrencilerin herhangi bir yasal sorun (düşük ücret, sigortasız çalıştırma, uzun çalışma saatleri) ile karşılaşmadıkları görülmüştür. Ama bu durum staj sürecinde sorunların olmadığı anlamına gelmemektedir. Özellikle staj için yaşadıkları şehirlerden farklı şehirlere ya da ilçelere giden öğrencilerin öğrenci kimliklerini unutmaları ve diğer çalışanlar gibi davranmak istemeleri önemli bir sorun olarak görülmektedir. Aynı şekilde özellikle kız öğrencilerin yaratabileceği sorunların ciddiyetle ele alınması gerekmektedir. Kız öğrenciler ile personelin arasında yaşanan duygusal ilişkilerin staj sürecinde yer alan tüm paydaşlara olumsuz etkiler yaratacaktır. Bu gelişmeler doğrultusunda hem işletmelere hem de eğitim kurumlarına bazı önerilerde bulunulmuştur:

- Ön lisans ve lisans düzeyinde öğrencilerin staj süresi uzatılmalıdır.
- Ortaöğretim ve üniversite düzeyinde yabancı dil eğitimleri uygulamaya dönük şekilde geliştirilmelidir.
- Turizm sektöründeki gelişmelerle bağlantılı olarak öğrencilerin ikinci yabancı dil yeterliliklerinin artırılması sağlanmalıdır.
- Sektör okul işbirliği sürecinde, paydaşlar öğrencilerin eğitimini birlikte planlamalı ve güncel gelişmeleri müfredata eklemelidir.
- İlköğretim düzeyinde mesleki tanıtım yapılma sürecinde ortaöğretim düzeyinde turizm okullarının staj dönemlerine ilişkin doğru bilgilendirmelerin yapılması sağlanmalıdır.
- Öğrencilerin psikolojik ve ruhsal açıdan sorun yaşamamaları için hem okullarda hem de işletmelerde gerekli destekler verilmelidir.
- Ortaöğretim kurumlarında staja gönderilecek öğrencilerin planlamasına mutlaka rehberlik hizmetleri dahil edilmeli gerekirse psikolog desteği sağlanmalıdır.
- Eğitim kurumları staj için seçilecek işletmeler konusunda oldukça hassas davranılmalıdır.
- İşletmeler, stajyerlerin beklentilerini maksimum düzeyde karşılamak için çaba göstermelidir.
- Personele ortaöğretimden staj için gelecek öğrencilerin 18 yaş altında olduklarını ve özellikle stajyer kız öğrenciler ile iletişimlerinin sınırlarının çizilmesine yönelik bilgilendirmeler yapılmalıdır.
- Eğitim kurumları, ailelerin öğrencilerin görevleri ve faaliyetleri ile ilgili konularda konaklama işletmesi yönetimleri ile doğrudan ilişkiye girmesini sınırlandırmalıdır.

## KAYNAKÇA

- Akay, B., Uslu, A. & Sancar, M.F. (2018). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Döneminde Yaşadıkları Sorunlar: Lisans ve Ortaöğretim Turizm Öğrencileri Örneği, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(8), 212-236.
- Akçin, N. (2015). Turizmde Staj Sorunları Turizmde Sorunlar ve Çözüm Önerileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Akoğlan, M., & Okumuş, F. (1991). Stajyer Öğrenci Sorunları ve Bu Konuda Bir Anket Çalışması, *Anatolia Aylık Turizm, Çevre ve Kültür Dergisi*, 2(19-20), 32-33.
- Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örnekleme Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 239-262.
- Barron, P., & Maxwell, G. (1993). Hospitality Management Students' Image of the Hospitality Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 5(5), v-viii.
- Bayerlein, L., & Jeske, D. (2018). The Potential of Computer-mediated Internships for Higher Education. *International Journal of Educational Management*, 32(4), 526-537.

- Boger, E., & Lim, E. (2005). Management Requires Leadership. *Consortium Journal of Hospitality & Tourism*, 9(1), 59–66.
- Boyraz, M. (2020). Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğrencilerinin Staj Deneyimlerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma, *Turar Turizm ve Araştırma Dergisi*, 9 (2), 97-120.
- Busby, G. (2003). Tourism Degree Internships: A Longitudinal Study. *Journal of Vocational Education & Training*, 55, 319-334.
- Cankül, D. & Erşahin, R. (2021). Aşçılık Alanındaki Stajyerlerin Mesleki Yeterliliklerinin İşverenler Tarafından Değerlendirilmesi: İstanbul Örneği, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, Special Issue 5, 477-496.
- Chi, C. G., & Gursoy, D. (2009). How to Help Your Graduates Secure Better Jobs? An Industry Perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 308–322.
- Costa, J. (2017) . How Are Companies and Destinations “Surfing the Wave” of Global tourism? Strategic Question Overview. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* 9: 588–91.
- Çakır, İ. (1998). *Türkiye’de Lisans Düzeyi Turizm Eğitiminde Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri*. 1. Ulusal Turizm Sempozyumu Bildiri Kitapçığı, Eğirdir: Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Meslek Yüksekokulu.
- Çapar, B. (2002). *Turizm Sektörü-Turizm Eğitim Kurumları İşbirliği, Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Turizm Eğitimi Konferans-Workshop (ss.415-426).11 Aralık, Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Çetin, Ş. (1995). Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğrencilerinin Genel Profili ve Eğitim-Öğretim Sorunları, *Turizmde Seçme Makaleler*. 35: 22-34.
- Dani, R., Kukreti, R., Negi, A. & Kholiya, D. (2020). Impact of Covid-19 on Education and İnternship of Hospitality Students. *International Journal of Current Research and Review*, 12(12), 86-90.
- Dayıoğlu, M. (2010). Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Stajyer Öğrencilerinin Yeterliliği Konusunda İşveren Görüşleri (Edremit Körfezi Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Demir, M., & Şen Demir, Ş. (2014). Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Mesleki Staj ve Stajyerleri Değerlendirmesi, *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*.
- Emir, O., Arslan, S., & Kılıçkaya, Ş. (2008). Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Programı Öğrencilerinin Staj Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerinin Değerlendirilmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 10(2): 273-291.
- Esin, Ö. (1992). *Yüksekokul Düzeyindeki Eğitim Kurumlarında Öğrenci Staj ve Uygulamalarında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri*. Turizm Eğitimi Konferans-Workshop (ss. 361- 364). 9-11 Aralık, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.
- Fox, T. (2001). A Sense of Place. *Caterer and Hotelkeeper*, 189, 4160.
- Güzel, F. Ö. (2010). Turizm Öğrencilerinin Staj Döneminde Edindikleri Motivasyonun Herzberg Teorisine Göre Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Yasar University*, 20(5): 3415-3429.
- Hacıoğlu, N., Kasli, M., Sahin, S., & Tetik, N. (2008). *Türkiye’de Turizm Eğitimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- [https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Tourism\\_industries\\_\\_employment&ol did=445425](https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Tourism_industries__employment&ol did=445425), Erişim Tarihi: 08.08.2024.
- <https://www.unwto.org/project/employment-and-decent-work-tourism-ilo-unwto-joint-project>, Erişim Tarihi: 08.08.2024.

- <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2001/07/20010710.htm#:~:text=MADDE%2013.%20%203308%20sayılı%20Kanunun,kurumu%20öğrencilerine%20beceri%20eğitimi%20yaptırır,> Erişim Tarihi: 01.01.2024.
- Ilgaz, S. & Çakar, M. (2002). *Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Problemleri: Başkent Üniversitesi İİBF Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma*, Turizm Eğitimi Konferans-Workshop (ss.385-391). Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.
- Jauhari, V., & Thomas, R. (2013). Developing Effective University Industry Partnerships: An Introduction. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 5(3), 238-243.
- Karasar, N. (2002). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Kaşlı, M., & İlban, M. O. (2013). The Relationship Between Problems Faced During Internships and Interns' View of Profession and Intention to Work In The Tourism Industry. *Eğitim Araştırmaları-Eurasian Journal of Educational Research*, (52): 79-96.
- Kim, H.B., & Park, E. J. (2013). The Role of Social Experience in Undergraduates' Career Perceptions Through Internships. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 12(1), 70-78.
- Knouse, S. B., & Fontenot, G. (2008). Benefits of the Business College Internship: A Research Review. *Journal of Employment Counseling*, 45(2), 61-66.
- Ko, W. H. (2007). Training, Satisfaction with Internship Programs, and Confidence About Future Careers Among Hospitality Students: A Case Study of Universities in Taiwan. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 7(4), 1-15.
- Koçak, Y., Hazarhun, E., & Enser, İ. (2019). Üniversite Öğrencilerinin Zorunlu Staj Tecrübeleri ve Turizm Kariyerine Bakış Açılıarı. *Gastroia: Journal of Gastronomy And Travel Research*, 3(4), 702-722.
- Kuşluvan, S., & Kuşluvan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in the Tourism Industry in Turkey. *Tourism Management*, (21),251- 269.
- Marczyk, G., DeMatteo, D., & Festinger, D. (2005). *Essentials Of Research Design And Methodology*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Mankan, E. (2015). Mesleki Önlisans Programlarında Staj Eğitiminin Önemi: Bülent Ecevit Üniversitesi Çaycuma Meslek Yüksekokulu Örneği, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi (ASOS)*, 3(10): 734-741.
- Mason, P. (2015). *Tourism Impacts, Planning and Management*. Arbingdon: Routledge.
- Neuman, W. L., & Robson, K. (2014). *Basics Of Social Research*. Toronto: Pearson Canada.
- Olçay, A., Çıkmaz, E., Özekici, Y. K., & İnce, E. (2017). Otel Sahip ve Yöneticilerinin Stajyer Öğrencilerin Performanslarını Çeşitli Açılardan Değerlendirmelerine İlişkin Bir Araştırma: Gaziantep Örneği. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 2 (1) , 65-85.
- Olçay, A., Yıldırım, İ., & Sürme, M. (2015). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Eğitimi Hakkında Görüşleri Gaziantep İli Örneği, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 5(3), 324- 334.
- Özdemir, G. (2017). Turizmin Geleceğinde Stajyerlerin Karşılaştıkları Sorunların Rolü, 1st *International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability*, 28-30 Eylül, Mersin, 285-294.
- Öztürk, Y., & Görkem, O. (2011). Mutfak Dalı Öğrencilerinin Mesleki Yeterliklerinin Değerlendirilmesi: Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama/ *İşletme Araştırmaları Dergisi* 3/2, 69-89.
- Pelit, E., & Güçer, E. (2006). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 139-164.

- Polat Üzümcü, T. (2015). Otel Yöneticilerinin Turizm Eğitime Yönelik Algıları: Kocaeli İli Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(30), 123-150.
- Richardson, S. (2009). Undergraduates' Perceptions of Tourism and Hospitality as a Career Choice. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 382 –388.
- Saatçı, G., & GÜDÜ Demirebulat, Ö. (2015). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Mesleki Turizm Eğitimi Almış Çalışanlara Yönelik Değerlendirmeleri, *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, Cilt: 4 Sayı: 13, 43-58.
- Saltikoff, N. (2017). The Positive Implications of Internships on Early Career Outcomes. <https://www.naceweb.org/job-market/internships/the-positive-implications-of-internships-on-early-career-outcomes/> Erişim Tarihi.01.08.2023.
- Tekbalkan, M. (2015). Önlisans Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Staj Uygulamasına Yönelik Öğrencilerin Bakışları: Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde Bir Uygulama. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 5(5), 16-22.
- Türkseven, E. (2012). Turizm Eğitiminde Yaşanan Staj Sorunları: Lisans Öğrencilerinin Görüşlerine Yönelik Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Uslu, A., Sancar, M. F., Kutukız, D. & İlter, Ü.E. (2017). Turizm Alanında Önlisans ve Lisans Öğrenimi Gören Öğrencilerin Staj Hakkındaki Görüşleri: Siirt Üniversitesi ve Batman Üniversitesi Örneği, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4(3), 81-92.
- Walo, M. (2001). Assessing the Contribution of Internship in Developing Australian Tourism and Hospitality Students' Management Competencies. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 2 (1), 12-28.
- Wildes, V. J., & Tepeci, M. (2003). Influences of Campus Recruiting on Applicant Attraction to Hospitality Companies. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 2 (1), 39-51.
- World Tourism Organization and International Labour Organization (2014). Measuring Employment in the Tourism Industries – Guide with Best Practices, UNWTO, Madrid.
- WTTC (2021). Global Economic Impact and Trends 2021. Available online: <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Global%20Economic%20Impact%20and%20Trends%202021.pdf?ver=2021-07-01-114957-177> (Erişim Tarihi 01.08.2023).
- Yaffe-Bellany, D. (2020). Another Casualty of the Coronavirus: Summer internships. The New York Times. <https://www.nytimes.com/2020/05/22/business/coronavirussummer-internships.html>. Erişim Tarihi 01.08.2023.
- Yağcı, K., Efendi, M., & Akçay, S. (2019). Stajyerler; Seyahat İşletmesi Sahipleri ve Yöneticileri Bakış Açısıyla, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 1244-1259.
- Yıldırım, A. (2002). *Turizm Sektörü-Turizm Eğitim Kurumları İşbirliği, Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri: Kocaeli Üniversitesi Derbent MYO'lunda Yürütülen Bir Proje*. Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop (ss. 369-384), 9-11 Aralık, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (11. baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zengin, B., & Kırmızı, A. (2017). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Uygulama Eğitiminde Karşılaştıkları Sorunları: Gazi Üniversitesi Örneği, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(43), 564-582.
- Zheng, Y. (2008). The Problems of Current Tourism and Hospitality Higher Education for Undergraduates in China, Msc Theses, The University of Nottingham, Nottingham. <http://edissertations.nottingham.ac.uk/2146/1/08MSClixyz36.pdf>. Erişim Tarihi: 01.08.2023.
- Zopiatis, A., & Constanti, P. (2012). Managing Hospitality Internship Practices: A conceptual framework. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 24(1), 44–51.
- Zopiatis, A. (2007) Hospitality Internships in Cyprus: A Genuine Academic Experience or a Continuing Frustration? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19, 65-77.

*Research Article*

**İnsan Kaynakları Müdürleri Perspektifinden Staj/Stajyerlerin Değerlendirilmesi:  
Kuşadası Konaklama İşletmeleri Örneği**

*Evaluation of Internship/Interns from The Perspective of Human Resources Managers: The  
Case of Kuşadası Hospitality Businesses*

<p><b>Dr. Ozan ESEN</b> Milli Eğitim Bakanlığı <a href="mailto:oziesen@hotmail.com">oziesen@hotmail.com</a> <a href="https://orcid.org/0000-0002-1410-6282">https://orcid.org/0000-0002-1410-6282</a></p>	<p><b>Ayşe ARSLAN ÖZKAN</b> Dr. Öğr. Üyesi Aydın Adnan Menderes Üniversitesi <a href="mailto:ayse.arslan@adu.edu.tr">ayse.arslan@adu.edu.tr</a> <a href="https://orcid.org/0000-0001-5459-0147">https://orcid.org/0000-0001-5459-0147</a></p>
---	---

**Extensive Summary**

The tourism sector needs qualified employees trained by educational institutions. Internship, which is considered an important part and complement of tourism education, involves cooperation between educational institutions and the sector and is aimed at meeting the need for human resources. Internships plays a vital role in enhancing students' preparation and success in an entry-level job. In general, having a positive experience in an internship increases a student's motivation to continue working in the tourism industry. Likewise, negative experiences and unmet expectations also negatively affect decisions to continue working in the sector.

Many studies related with internships and interns topics focused on students' perspectives on internship, internship expectations, problems experienced during internship and internship satisfaction. However, the number of studies examining internship/interns from the perspective of businesses is quite limited. No research has been found on hospitality businesses in the Kuşadası region. In this regard, the purpose of the research is to evaluate the students who do internships in hospitality businesses by human resources.

The data of the research is collected using the semi-structured interview technique, which is the most commonly used qualitative research method. Semi-structured interview is one of the most effective ways to obtain participants' opinions on the selected topic (Karasar, 2002). Non-probability sampling, which is widely preferred in qualitative research methods, is used for sampling. In this method, the sample is determined by selecting from the universe in order to reach the highest level of information in line with the goals of the researcher (Yıldırım ve Şimşek, 2018). This sample depends on the researcher's own knowledge of the universe and the purpose of the research (Marczyk et al., 2005). In sample selection, the researcher must have a very good idea about the universe, so that he can determine the best sample that can represent the universe (Neuman & Robson, 2014). At this point, the fact that one of the researchers worked as an internship coordinator at the university and the other at the Ministry of Education was decisive in selecting the sample. In this regard, the study group of the research consists of 10 human resources managers working in hospitality businesses that provide internship training. All hospitality businesses are five star.

Internship is described as a process that provides benefits for both businesses and students. Those who work as interns in hospitality businesses consist of high school and university students. Thanks to

internships, students improve their practical knowledge by experiencing the theoretical and practical knowledge they gained in schools in real business life. In this process, students earn income by receiving legally specified fees and gain experience at the same time. On the other hand, for businesses, students who come to the company to do internships appear to be a potential human resources that can be developed. Legally, the fact that intern students are insured by schools and that they work for lower wages provides serious financial advantages to businesses.

In this research, some data are obtained as a result of interviews with human resources managers who carry out employee processes in hospitality businesses. As a result of the interviews with the participants, "regionalism", "communication with institutions and instructors", "cultural diversity" and "educational quality of the schools" are the facts that the hospitality businesses emphasize in providing interns. Statements for employing interns from nearby regional schools are in line with the study of Demir and Şen Demir (2014).

Hiring interns is considered as a necessity rather than an obligation. It has been revealed that businesses aim to provide qualified personnel to the tourism sector by training and developing interns. In addition, intern students meet the needs of accommodation businesses as support staff (broomboys, barboys, etc.). Hotels generally prefer high school students when choosing intern students. Although the cost of a university student is lower, the shorter internship period and excessive expectations in terms of position create disadvantages in the selection process of businesses compared to high school students who have longer internship periods, are more open to education and work more seriously. Yıldırım (2002) also evaluated the short internship period of university students as the biggest problem.

Human resources ranks the qualities that interns should have as follows "foreign language proficiency", "loving their job and being willing", "having a career plan", "family relations" and "second foreign language proficiency" "students who had an internship before". In this regard, it has been stated that the problems caused by children from separated families in businesses are serious. It is stated that internship students are employed in easier jobs when compared to other personnel. It is the opinion that it is more appropriate to carry out the duties and responsibilities to be given to the trainees in a progressive manner.

When the problems related to internship and intern process are evaluated in terms of businesses, it is emphasized that interns feel free and forget their student identities. For this reason, they may want to come to the lodging late at night, like other employees.

The fact that students are in constant communication with students who are interning at other hotels results in situations such as getting medical reports and requesting unnecessary permission. It is a significant problem that some of the students do not want to take part in the housekeeping department and do not think about a career in the sector. Additionally, it is emphasized that the problems experienced with female students, especially emotional relationships with the staff, could reach quite serious levels. It is seen that the problems experienced by girls, especially from divided families, within the family cause serious psychological and legal problems during the internship process. In addition, parents' prejudiced perspectives regarding some duties (housekeeping staff or bellboy) during the internship process and their excessive involvement in the education process are also factors that should be taken into consideration.

Human resources managers states that the theoretical education given in schools is insufficient. This result is similar to the result of Cankül and Erşahin (2021). It has been revealed that curriculum and more practice regulations need to be made, especially in the bar area. The issues that students complain about are similar to the issues that businesses have problems with. Especially intern students who want to enter the lodging late are a problem frequently reported to the human resources department.

To sum up, all human resources managers attach importance to internships and interns. In order for the internship to be successful, it is necessary to cooperate with three stakeholders: student, educational institution and business. As a matter of fact, each of the stakeholders benefits from the internship differently. Considering all the results, these suggestions are given: The internship period of the students at the associate and undergraduate level should be extended. Foreign language education at secondary and university level should be based on practise. Consistent with the developments in the tourism sector, students' second foreign language proficiency should be increased. In the sector-school collaboration process, stakeholders should plan the education of students together and add current developments to

the curriculum. Educational institutions should be very sensitive about the businesses to be selected for internship. Businesses should strive to meet the expectations of interns at the maximum level. Both schools and businesses should give support to prevent students from experiencing psychological and spiritual problems.