

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Hasan KINAY

YÜKSEKÖĞRETİM TURİZM EĞİTİMİNDE FARKLI ÖĞRETİM TEKNİKLERİ ve
ÖĞRENME ORTAMLARININ ÖĞRENCİLERİN PAKET PROGRAMLARI KULLANIMI
BAŞARISI ÜZERİNE ETKİSİ

Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı
Eğitim Programları ve Öğretim Programı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2012

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Hasan KINAY

YÜKSEKÖĞRETİM TURİZM EĞİTİMİNDE FARKLI ÖĞRETİM TEKNİKLERİ ve
ÖĞRENME ORTAMLARININ ÖĞRENCİLERİN PAKET PROGRAMLARI KULLANIMI
BAŞARISI ÜZERİNE ETKİSİ

Danışman




Prof. Dr. Mimar TÜRKKAHRAMAN

Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı
Eğitim Programları ve Öğretim Programı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2012

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Hasan KINAY'ın bu çalışması jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Programları ve Öğretim Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Yrd. Doç. Dr. Mehmet ERDOĞAN 
Üye (Danışmanı) : Prof. Dr. Mimar TÜRKKAHRAMAN 
Üye : Yrd. Doç. Dr. Nuroy GEDİK 

Tez Başlığı:

Hükseköğretim Turizm Eğitiminde Farklı Öğretim Teknikleri ve Öğrenme Ortamlarının Öğrencilerin Paket Programları Kullanımı Başarısı Üzerine Etkisi

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 26/06/2012

Mezuniyet Tarihi : 27/06/2012

Prof.Dr. Mehmet ŞEN
Müdür

.....

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ	iv
TABLOLAR LİSTESİ	v
KISALTMALAR LİSTESİ	vi
ÖZET	vii
SUMMARY	viii
ÖNSÖZ	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM KAVRAMLAR

1.1. Eğitim	5
1.2. Eğitimin Amacı	6
1.3. Eğitim Türleri	6
1.4. Mesleki Eğitim	7
1.4.1. Mesleki Eğitimin Özellikleri	9
1.4.2. Mesleki Eğitimde Temel Düşünsel Yapı	9
1.4.3. Mesleki Eğitim Genel Eğitim İlişkisi	9
1.4.4. Mesleki Eğitimde Yönelimler	10
1.4.5. Mesleki Eğitimin Program Boyutu	10
1.4.6. Gerlach-Ely Modeli	11
1.4.7. ADDIE Modeli	13
1.5. Öğretim	15
1.5.1. Öğrenme	15
1.5.2. Öğretme	16
1.5.3. Öğretim Yöntemi	17
1.5.3.1. Anlatım Yöntemi	17
1.5.3.2. Tartışma Yöntemi	17
1.5.3.3. Örnek Olay İncelemesi	18
1.5.3.4. Gösterip Yaptırma	18
1.5.3.5. Problem Çözme	18
1.5.3.6. Bireysel ve Bağımsız Çalışma	18
1.5.3.7. Modüler Öğretim Sistemi	18
1.6. Eğitim-Öğretim Teknolojisi	19
1.7. Öğretim Materyalleri	20

1.8. Bilgisayar Destekli Öğretim	20
1.8.1. Bilgisayar Destekli Öğretimin Amaçları	21
1.8.2. Bilgisayar Destekli Öğretimin Yararları	21
1.8.3. Bilgisayar Destekli Öğretimin Sınırlılıkları	22
1.9. Türkiye’de Bilgisayar Destekli Öğretim	22
1.10. Turizm Nedir? Turizm İşletmeleri	23
1.11. Turizmin Önemi	23
1.11.1. Turizm Gelirinin Çoğaltan Etkisi	26
1.11.2. İstihdam Etkisi	26
1.11.3. Bölgeler Arası Gelir Dağılımına Etkisi	26
1.12. Turizm İşletmelerinde Bilgisayar Kullanımı	27
1.13. Temel Otel Önbüro Yönetim Sistemi Özellikleri	28
1.14. Turizmde Bilgisayar Eğitimi	29
1.14.1 Paket Program Nedir?	30
1.15. Mesleki Bilgi İşlem Dersi ve Özellikleri, Program Önerisi	31
1.16. Dersin Diğer Derslerle İlişkisi	39
1.17. Alan ile ilgili Araştırmalar	39

İKİNCİ BÖLÜM YÖNTEM

2.1. Araştırma Deseni	44
2.2. Katılımcılar	45
2.3. Kontrol ve Deney Gruplarının Evinde Bilgisayar Bulunma Durumları.....	46
2.4. Kontrol ve Deney Gruplarının Bilgisayar Kullanım Düzeyleri	46
2.5. Kontrol ve Deney Gruplarının İngilizce Bilme Düzeyleri	47
2.6. Kontrol ve Deney Gruplarının Önceden Paket Program Kullanım Durumları	48
2.7. Veri Toplama Süreci	49
2.8. Verilerin Toplanması	49
2.9. Geçerlik Güvenirlik	50
2.10. Verilerin Analizi ve Kullanılan Yöntemler	50

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR

3.1. Kontrol ve Deney Gruplarının Öntest Sonuçları	52
3.2. Kontrol ve Deney Gruplarının Sontest Sonuçları	52
3.3. Kontrol Grubunun Öntest-Sontest Sonuçları	53
3.4. Deney Grubunun Öntest-Sontest Sonuçları	53
3.5. Öntest Sontest Puan Farklılıklarının Deney ve Kontrol Grup Arasında Fark Sonuçları	54
SONUÇ	55
KAYNAKÇA	59
EK 1- Kazanılması Hedeflenen Davranışlar	67
EK 2- Başarı Testi	68
EK 3- Konu	75
EK 4- Otel Uygulama Laboratuvarı	81
EK 5- Bilgisayar Laboratuvarı	82
EK 6- Akıllı Tahta	83
EK 7- Power Point Sunusu	84
ÖZGEÇMİŞ	89

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1 Eğitim Türleri	7
Şekil 1.2 Gerlach Ely modeli	11
Şekil 1.3 ADDIE modeli	14
Şekil 1.4 Konaklama İşletmelerinde Kullanılan Önbüro Paket Programlarının Temel İşlem Süreci	29
Şekil 1.5 Mesleki Bilgi İşlem Dersi Program Tasarımı Önerisi	39
Şekil 2.1 Grupların Oluşturulması	45

TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1 Araştırma Deseni Tablosu	44
Tablo 2.2 Öğrencilerin Evlerinde Bilgisayar Bulunma Oranları Dağılım Tablosu	46
Tablo 2.3 Öğrencilerin Bilgisayar Kullanım Düzeyleri Dağılım Tablosu	47
Tablo 2.4 Öğrencilerin İngilizce Bilme Düzeyleri Dağılım Tablosu	48
Tablo 2.5 Öğrencilerin Önceden Program Kullanım Dağılım Tablosu	48
Tablo 3.1 Kontrol ve Deney Gruplarının Öntest T Testi Sonuçları	52
Tablo 3.2 Kontrol ve Deney Gruplarının Sontest T Testi Sonuçları	53
Tablo 3.3 Kontrol Gruplarının Öntest ve Sontest Çift Örneklem T Testi Sonuçları	53
Tablo 3.4 Deney Gruplarının Öntest ve Sontest Çift Örneklem T Testi Sonuçları	54
Tablo 3.5 Kontrol ve Deney Gruplarının Öntest ve Sontest Farkları T Testi Sonuçları.	55

KISALTMALAR LİSTESİ

BDE	Bilgisayar Destekli Eğitim
BDÖ	Bilgisayar Destekli Öğretim
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
EML	Endüstri Meslek Lisesi
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
OSYM	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı

ÖZET

Bu araştırmada kendisi uygulamalı bir ders olan mesleki bilgi işlem derslerinde öğretim tekniği ve öğretim ortamlarının öğrencilerin paket program kullanım başarısına etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır.

Öntest-sontest kontrollü deneysel desen kullanılarak yapılan araştırma, 2011-2012 eğitim-öğretim yılında Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda örgün öğretim 3. sınıfta mesleki bilgi işlem derslerini ilk defa alan öğrencilerden oluşan 20 kişilik kontrol ve 24 kişilik deney grupları olmak üzere toplam 44 kişilik bir öğrenci grubuyla gerçekteşirilmifitir.

Araştırmacı ve paket program eğitimcileri ile toplam 20 sorudan oluşan bir başarı testi veri toplama aracı olarak geliştirilmiştir. Başarı testi, geçerlik-güvenilirlik analizi için, kontrol ve deney gruplarından bağımsız 56 kişilik bir öğrenci grubuna uygulanmıştır. Elde edilen veriler ise KR-20 hesaplaması için Statistica programı ile analiz edilmiştir.

Analizler sonucunda mesleki bilgi işlem derslerinde öğretim tekniği ve öğretim ortamlarının kontrol ve deney grupları arasında fark oluşturduğu tespit edilmiştir ancak bu fark istatistikî olarak anlamlı değildir.

Anahtar Sözcükler: Öğretim teknikleri, Öğretim ortamları, Mesleki eğitim programı, Otel otomasyonları, Turizm eğitimi, Uygulamalı eğitim

Hasan KINAY
Antalya, 2012

SUMMARY

In this study it was investigated whether teaching techniques and conditions in vocational data processing lessons, which itself is an applied lesson, had an effect on the success of students' software pack usage capability.

The research carried out during the 2011-2012 academic year at Akdeniz University, School of Tourism and Hotel Management using pretest-posttest experimental design was conducted with 44 3rd grade students who attended vocational data processing lessons for the first time. Students were divided into a control group and experimental group which were made up of 20 and 24 students respectively.

As a means of data collection, an achievement test consisting of 20 questions was developed in collaboration with researchers and software pack educators. Apart from the control and experimental groups, the test was applied to an independent group of 56 students in order to analyze its validity and reliability. The data obtained were analyzed with Statistica for KR 20 calculations.

As a result of the analysis, it was established that teaching techniques and conditions in vocational data processing classes lead to a difference in control and experimental groups. However, this difference isn't statistically significant. It is suggested that different teaching techniques should be researched for applied lessons.

Key Words: Teaching material, Education conditions, Vocational training program, Hotel automation, Tourism education, Applied education

Hasan KINAY

Antalya, 2012

ÖNSÖZ

Bu çalışma ile lisans düzeyinde turizm eğitimi veren okullarda okutulan mesleki bilgi işlem derslerinin daha iyi nasıl verilebileceği araştırılmıştır. Bilgisayar uygulamalı diğer dersler ile ilgili yapılacak çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Birçok değerli kişinin bu çalışmanın planlanması ve gerçekleştirilmesinde önemli katkıları bulunmaktadır. Öncelikle çalışmanın her aşamasında yol gösteren, hoşgörü ve sabırla yaklaşan, desteğini esirgemeyen tez danışmanım Prof. Dr. Mimar TÜRKKAHRAMAN'a, Yrd. Doç. Dr. Mehmet ERDOĞAN'a ve isimlerini sayamadığım her fırsatta sorularıma cevap veren diğer öğretim elemanı arkadaşlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

15 yıllık öğretim elemanlığı yaşantımda daha iyi öğretme çabalarım için başladığım ve devam etmek istediğim bu yolda; hala pek çok eksikim olduğunu görmemi sağlayan yüksek lisans hocalarıma teşekkür ediyorum. Daha öğrenecek çok şey var.

Varlıklarından güç aldığım sevgili kızım Zeynep'e ve oğlum Ömer'e ve tüm sevdiklerime sonsuz teşekkürler...

Hasan KINAY
Antalya, 2012

GİRİŞ

Günümüzde bilim ve teknolojideki hızlı ilerlemeler, yaşam biçimimizi etkilemiş ve değiştirmiştir. Son yıllarda, teknolojideki hızlı gelişmelerden biri de bilgisayar olmuştur. Büyük boy bilgisayarların yanısıra daha ucuza üretilen ve kullanımı kolay olan küçük bilgisayarların geliştirilmesi, bilgisayarın günlük yaşamda yaygın biçimde kullanılmasını sağlamıştır. Yaygın biçimde kullanılmasının nedenleri arasında yapılan işlerin bilgisayar yoluyla kolaylaşması, zenginleşmesi, hızlanması ve niteliğinin artması sayılabilir. Bu nedenle, günümüz toplumlarında varolan en çekici, en gösterişli aracın bilgisayar olduğu söylenebilir (Akkoyunlu, 1998, s:33).

Bu gelişmelerden eğitim ve turizm sektörü de payına düşeni almış, turizm sektöründe adeta bilgisayar olmaksızın herhangi bir işlem yapılamaz olmuştur. Turizm sektöründe e-ticaretten başlayarak hemen hemen her alanda bilgisayarsız işlem yapmak mümkün olamaz hale gelmiştir. Bu kadar yaygın kullanılan bilgisayar ve bilgisayar programları beraberinde bir takım sıkıntıları da meydana getirmiştir.

Yapılan araştırmalar sektörde kullanılan programlarda yaşanan en büyük sıkıntının kullanıcıların eğitiminden kaynaklandığı tespitini ortaya koymuştur (Kınay ve Kınay, 2004, s:77). Bu durumda sektörde kullanılan programların öğretimi söz konusudur. Hangi program ya da programlar öğretilmelidir ve nasıl öğretilmelidir?

Öğretim yöntemi, “daha iyi nasıl öğretirim?” sorusunun cevabını arayış sürecidir. Yöntem; bir sorunu çözmek, bir deneyi sonuçlandırmak, bir konuyu öğrenmek ya da öğretmek gibi amaçlara ulaşmak için bilinçli olarak seçilen ve izlenen yoldur (Demirel, 2009, s.80). Yöntem, amaca götüren yollardır.

Başlıca öğretim yöntemlerini şöyle sıralamak mümkündür.

- Anlatım
- Tartışma
- Örnek olay incelemesi
- Gösterip yaptırma
- Problem çözme
- Bireysel/bağımsız çalışma(Yurdakul, 2009,s.62)

Geleneksel öğretim yöntemi; eğitim sistemimizi incelediğimizde genel olarak; sadece bilgi aktarmaya ağırlık veren bir öğretim anlayışı, ders kitapları dışına çıkamama, öğrencileri araştırmaya yöneltmeyip tek yönlü bir şekilde yalnızca dinleyen, kişisel görüşleri açıklamaya pek müsait olmayan sınıf ortamı ve öğretmen merkezli bir yapı aklımıza gelmektedir.

Nasıl öğretim?’e yönelik yapılan araştırmalarda ek öğretim materyali kullanımının öğrencilerin ders başarılarını olumlu etkilediği görölmüştür. Chang’ın (2002) fen bilimleri, Akdağ ve Tok’un (2008) İngilizce, Altunay ve şeker’in (2008) fen bilgisi derslerinde yaptıkları araştırmalarda ek öğretim materyali(bilgisayar destekli) kullanmanın öğrencilerin ders başarılarını arttırdığını ortaya konulmuştur.

Farklı öğretim materyallerinin bilgisayarların kendi öğretiminde ya da bilgisayar ile yapılan paket program öğretilimiyle ilgili olarak taranan literatürlerde herhangi bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu noktadan hareketle bu araştırmada “Turizm İşletmeciliği Bölümlerinde Okutulan Mesleki Bilgi İşlem Derslerinde Öğretme Ortamlarının Ve Farklı Öğretim Tekniklerinin Öğrencilerin Paket Programları Kullanımı Başarısı Üzerine Etkisi Var Mıdır?” araştırılmıştır.

Araştırmanın Önemi

Turizm sektörü bir hizmet sektörüdür. Kaliteli hizmet için kaliteli insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır. Her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de yaşanan en büyük sıkıntılardan biri nitelikli insan gücüdür. En üst kademedeki çalışan yöneticiden, en alt kademedeki çalışan personele kadar eğitilmiş insan gücü hizmet kalitesinin artması açısından önemlidir.

Sistemlerden başarılı bir biçimde yararlanılabilmesi için sorumluluğun büyük bölümünü üstlenen turizm yöneticileri de bilgisayarların iyice yaygınlaştığı bir dünyada bilgisayarlarla yönetmeyi öğrenmek zorundadır.

Bilgisayarlar ve iletişim sistemlerine ilişkin örgüt planları hazırlayan üst düzey yöneticilerin; rekabet ortamında yeni ve gelişen teknolojileri devreye sokabilmek için, örgüt yapılarında ve insanların çalışma biçimlerinde radikal dönüşümlere yol ačan bilgi sistemleri konusunda eğitim almaları bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır (Alkaya, 2006). Bu eğitim nasıl olmalıdır?

Bugüne kadar yapılmış pek çok çalışma ders öğretim materyali kullanımının öğrencilerin ders geçme ve öğrenmesinde olumlu bir etki yarattığını göstermektedir. Daha önce Tosun’un(2006) yaptığı doktora tezinde bilgisayarlı destekli ve bilgisayar temelli eğitimin bilgisayar dersi başarısına etkisi araştırılmış ise de sektörde önbüro yönetimine yönelik program eğitimi verilen mesleki bilgi işlem derslerine yönelik böyle bir çalışmaya ulaşılamamıştır.

Bu deneysel çalışma ile turizm okullarında mesleki bilgi işlem, otel otomasyonları vb. isimlerle okutulan ve içeriğinde sektörde kullanılan önbüro paket programlarının öğretilmeye çalışıldığı derslerde öğrencilerin paket program kullanabilme yeterliliğini kazanabilmesi ve araştırma; evreni tam olarak yansıtmaya da basamak teşkil etmesi açısından önemlidir.

Uygulamalı bir ders olan mesleki bilgi işlem dersinde ek öğretim materyalleri kullanmanın öğrenci başarısına etkisinin araştırılması, bu ve buna benzer diğer uygulamalı derslerde hangi öğretim materyalleri kullanılabileceğinin araştırılması konusunda destek olması açısından önemlidir.

Turizm sektöründe teknolojinin insan üzerindeki etkilerinin hem olumlu hem de olumsuz yönleri bulunmaktadır. Bu teknolojilerin iş yaşamına girmeleri yepyeni sorun ve ihtiyaçların oluşması sonucunu getirir. Bilgi sistemleri tasarlanırken turizmin hizmet sektörü ve insana dayalı bir endüstri olduğu düşünülerek temel insani gereksinimler göz önünde bulundurularak teknoloji kullanımı sağlanmalıdır (Alkaya, 2006). Turizm sektörü hizmet sektörü olması sebebiyle nitelikli insan gücüne dayanan sektördür. Hemen hemen her aşamasında teknoloji kullanımı adeta bir zorunluluktur. Sektörde çalışan insan gücünün de nitelikli olabilmesi için teknolojiyi iyi bilmesi gerekmektedir.

Turizm okullarında okutulan mesleki bilgi işlem derslerinin de çalışanların nitelikli olmasında katkısı olması ve bunu amaç edinmesi kaçınılmazdır. İşte bu bağlamda araştırmanın bir önemi de turizm sektöründe kullanılan önbüro yönetimine yönelik paket programların öğretime yönelik olarak daha iyi nasıl öğretilbileceğine ilişkin çalışmalara katkı sağlamaktır.

Aynı zamanda bu çalışmada ek öğretim materyali olarak öğrenci başarısını arttıran bilgisayarların kendi eğitiminde ek öğretim materyalleri kullanmak; “öğrencilerin paket program kullanma başarısını artırır mı? Ya da hangi öğretim materyalleri kullanılırsa daha iyi öğretilir?” gibi çalışmalara basamak teşkil etmektedir.

Bu araştırma; bilgisayar ile anlatılması zorunlu olan bilgisayarlı muhasebe, acenta otomasyonları gibi dersler içinde kaynak olabilecektir.

Araştırmayla İlgili Sınırlılıklar

- Araştırma Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği bölümü 3. sınıf öğrencileri ile sınırlıdır.
- Bu araştırma ile çalışmada kullanılan yöntem ve tekniklerin hangisinin daha etkili olacağı tespit edilememektedir.
 - 5 haftalık bir süre ile sınırlıdır.
 - 2011-2012 eğitim öğretim yılı ile sınırlıdır.
 - Öğrencilerin rezervasyon oluşturma bilgileri ile sınırlıdır.
 - Bu çalışma tüm evreni yansıtmamaktadır.
 - Araştırmacı ile sınırlıdır.

Araştırmanın Soruları

1. Mesleki bilgi işlem derslerinde kontrol ve deney gruplarının öntest başarı ortalamaları arasında manidar bir farklılık var mıdır?
2. Mesleki bilgi işlem derslerinde ek öğretim materyal kullanımı gerçekleştirilen deney gurubu ile kontrol grubunun sontest başarı ortalamaları arasında manidar bir fark var mıdır?
3. Mesleki bilgi işlem derslerinde ek öğretim materyal kullanımı yapılmaksızın öğretim yapılan kontrol grubunun öntest başarı ortalamaları ile sontest başarı ortalamaları arasında manidar bir farklılık var mıdır?
4. Mesleki bilgi işlem derslerinde ek öğretim materyal kullanımı gerçekleştirilen deney gurubunun öntest başarı ortalamaları ile sontest başarı ortalamaları arasında manidar bir farklılık var mıdır?
5. Mesleki bilgi işlem derslerinde öntest sontest puan farklarının kontrol ve deney grupları arasında manidar bir farklılık var mıdır?

Araştırmanın Hipotezleri

1. Kontrol ve deney gruplarının öntest başarı ortalamaları arasında manidar bir farklılık yoktur.
2. Ek öğretim materyal kullanımı gerçekleştirilen deney gurubu ile kontrol grubunun sontest başarı ortalamaları arasında fark vardır.
3. Ek öğretim materyali kullanmaksızın kontrol grubunun öntest ve sontest başarı ortalamaları arasında fark vardır.
4. Ek öğretim materyali kullanımı gerçekleştirilen deney grubunun öntest ve sontest başarı ortalamaları arasında fark vardır.
5. Öntest sontest puan farklılıklarının deney ve kontrol grup arasında fark vardır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMLAR

Bu bölüm iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, eğitim-öğretim ile ilgili temel kavramlar, tanımlar anlatılmıştır. Mesleki eğitim, mesleki eğitimin özellikleri, genel eğitim ile ilişkisi, yönelimleri, programları, öğretim, öğrenme, öğretim yöntem ve teknikleri, öğretim materyalleri ve bilgisayar destekli öğretim konuları hakkında bilgiler verilmiştir. İkinci kısımda turizm, turizm sektörü, turizm işletmeleri, turizmin önemi, turizm işletmelerinde bilgisayar kullanımı, turizmde bilgisayar eğitimi konuları anlatılmıştır. Ayrıca öneri olarak ta mesleki bilgi işlem dersi program tasarısı hazırlanmıştır. Son olarak ta alanla ilgili yapılan araştırmalara da yer verilmiştir.

1.1 Eğitim

Eğitim en genel tanımıyla bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla kasıtlı olarak istendik davranış değişikliği meydana getirme sürecidir (Ertürk, 1972, akt. Tanrıöğen, 2007, s.14). Eğitimin tanımından da anlaşılacağı gibi eğitimden söz edebilmek için; birey, yaşantı, kültürlenme, davranış ve süreç, olmak üzere beş temel araç olmalıdır. Bunlardan birey, yani insan biyo-kültürel, sosyal bir varlık olarak tanımlanırken yaşantı; bireyin diğer bireylerle etkileşimi ve bu etkileşimin kendisi ve diğer bireyler üzerinde bıraktığı izlenim olarak açıklanmaktadır. Eğitimin üçüncü aracı olan kültür, toplumun bir üyesi olan insanın öğrendiği, bilgi, sanat, gelenek-görenek vb. yetenek, beceri ve alışkanlıklar olarak açıklanırken, kültürlenme bu kültürel değerlerin bireye kazandırılma süreci olarak tanımlanmaktadır.

Eğitim açısından ölçülebilir, gözlenebilir ve istendik olması beklenen davranış ise bireyin etkiye karşı gösterdiği tepki ya da tepkiye karşı göstermiş olduğu etki olarak tanımlanmaktadır.

Süreç; Aralarında birlik olan veya belli bir düzen veya zaman içinde tekrarlanan, ilerleyen, gelişen olay ve hareketler dizisi (<http://tdkterim.gov.tr/bts>, 19.03.2012) olarak tanımlanmaktadır.

Eğitimin her toplumda özel bir önemi olmuştur. Eğitim bir yandan geçmişe bakmayı, ama ona takılmamayı, diğer yandan geleceğe bakarak, insanın yaratıcılığını keyifli bir arayış ve gezintiye çıkarır. Bu anlamda eğitim, insan ve toplum için bir yeniden inşa aracıdır (Balay,

2004, s.78). İnsan her zaman öğrenir. Bu nedenle eğitim aynı zamanda hayat boyu devam eden bir süreçtir.

1.2 Eğitimin Amacı

Eğitimin amacı; bireylerin kişisel yeteneklerini, insan ilişkilerine becerilerini, ekonomik yeterliliklerini geliştirmek ve yurttaşlık görevlerini tam olarak sağlamak olarak tanımlanabilir (Tanrıöğen, 2007, s.12).

Eğitimde amaç, bireylerin yeteneklerini ve ilgi alanlarını tespit ederek bunları geliştirici eğitim metotları uygulamaktır. Her insanın belli bir alana ilgisi ve bir alanda yeteneği vardır. Eğer yetenekler iyi tespit edilir ve aynı doğrultuda eğitim yapılırsa eğitimin asıl maksadına uygun bir çalışma yapılmış olacaktır (Arslan, 2004, s.47).

Hammaddesi insan olan eğitimin temel amacı değerleriyle, varlığıyla, insanı insan yapmak ve insanca yaşaması için koşulları sağlamaktır.

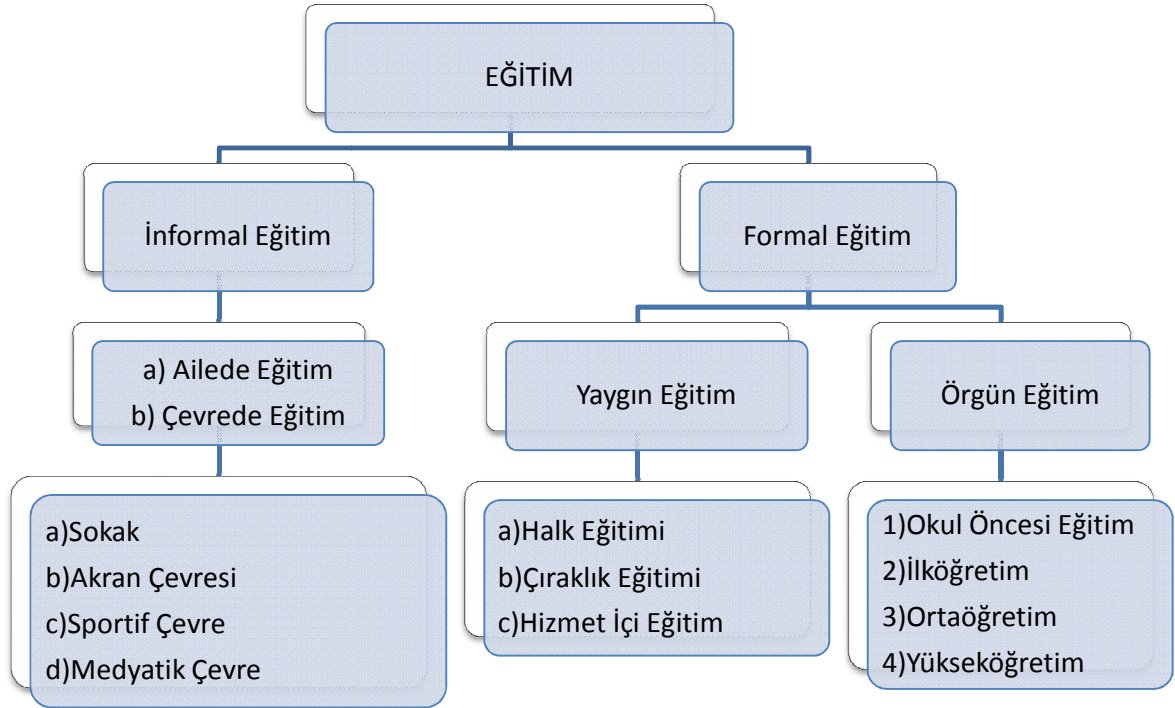
1.3 Eğitim Türleri

Eğitim genel olarak formal (resmi) ve informal (resmi olmayan) eğitim olarak ikiye ayrılmaktadır.

Formal eğitim; amaçları önceden belirlenmiş, bir program çerçevesinde planlı olarak öğrenme ortamlarında yapılan eğitimidir (Tanrıöğen, 2007, s.15)..

İnformal eğitim ise; doğal ortamında kendiliğinden herhangi bir plana, programa bağlı olmadan gelişen eğitimidir (Tanrıöğen, 2007, s.17).

Formal ve informal olarak ikiye ayrılan eğitim, kendi arasında da farklı şekillerde görülebilmektedir. Eğitim türleri şekil 1 de verilmiştir.



Şekil 1.1. Eğitim Türleri

1.4 Mesleki Eğitim

Mesleki eğitim formal eğitim altında gerçekleştirilen eğitimin bir parçasıdır. Yaygın eğitimde ve örgün eğitimin bir bölümünde de mesleki eğitim verilmektedir.

Mesleki eğitim; çalışanların ihtiyaç duyduğu genel ve mesleki bilgileri kapsayan; bilgi, beceri, yeterlik, anlayış, tavır ve iş alışkanlığı geliştirmek için düzenlenmiş eğitimidir (Hacıoğlu vd., 2008, s.5). Uzmanlaşmamış ya da yarı uzman işgücünü, uzmanlık gerektiren ve özel nitelikteki görevlere hazırlamak amacıyla yapılan çalışmaların bütünüdür (Olçay, 2008, s.384). Bireye iş hayatında belirli bir meslekle ilgili bilgi, beceri ve iş alışkanlıkları kazandıran ve bireyin yeteneklerini çeşitli yönleriyle geliştiren eğitimidir (Alkan, 1998, s.5).

Mesleki eğitimin üç ana unsuru vardır;

- Birey
- Meslek
- Eğitim

Mesleki eğitim sürecinde önce birey vardır. Bu bireyin, meslek kolunda eğitilerek ilgi istihdam ve sürekli eğitim gereksinimi içerisinde bulunan en temel ögedir.

İkinci olarak bu bireyin belirli bir meslek alanında yetiştirilmesi gerekir. Meslek, bireyin sistemli olarak yetiştiği, o alanın gerektirdiği iş ve görevleri kapsayan geniş anlamı terimdir.

Üçüncü olarak da birey-meslek eşliğinde uygun bir eğitim süreci yer almaktadır. Meslek eğitimi ancak bu üç yönlü bütünlüğe kavuşturulduğu sürece gerçek anlamda eğitim olma vasfını kazanır.

O halde, mesleki eğitim, bir toplumda yaşayan birey yaşantılarının sağlanmasında zorunlu olan belirli bir mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama yeteneklerini kazandırmak suretiyle birey kabiliyetlerini zihinsel, duygusal, sosyal, ekonomik ve kişisel yönlerden geliştirme sürecidir (Tufan, Mızrak, Çelik., 2009, s.32) .

Mesleki eğitim olan turizm eğitimi Olalı (1990)'ya göre; toplumda turizm bilincini geliştirmek, turizm kaynaklarını koruyarak, bilinci geliştirmek, turiste karşı onun ekonomik gücüne, ırk, milliyet, din, dil, toplumdaki statüsüne, ahlak ve namus düzeyine, siyasal ideolojilerine göre ayırım yapmadan eşit ve dürüst hizmet etmek ahlakını ve terbiyesini vermek, turizmin sağladığı uzun vadeli çıkarlar üzerine dikkati çekerek saygıya ve konukseverliğe dayalı bir davranış düzeni geliştirmektir (akt. Ural ve Pelit, 2002, s.142, akt. Ağaoğlu, 1991, s.37). Genel olarak turizm eğitiminde temel öge insandır ve temel bilgilerin yanı sıra kültür ve davranış bilimleri üzerine eğilmeyi de gerektirir. Turizm eğitimi bilgi, beceri, insan sevgisi, hoşgörü ve meslek bilinci kazandıran bir olgudur (Gürbüz ve Dağdeviren, 2007, s.162).

Turizm eğitiminin tanımlarına bakarak amaçlarından bazılarını şu şekilde sıralamak mümkündür;

- Turizm sektörüne kalifiye eleman yetiştirmek
- Eğitim yoluyla teorik ve pratik arasında bağlantı kurmak
- Turizm endüstrisinin gelişmesine katkıda bulunmak
- Doğa ve insan sevgisini geliştirerek tüm dünya insanları arasında dostluğu ve kardeşliği pekiştirmek
- Turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini arttırmak
- Turizmin ekonomideki yerini anlatmak
- Vatandaşların turizme ilgilerini çekmek,

olarak sıralanabilir (Dağdeviren, 2007, s.17). Turizm eğitimi, mesleki eğitimidir.

Ülkemizde ticaret ve turizm okulları sayısı diğer bölümlere kıyasla yeterli olmadığı görülmektedir. Turizm alanında öğretmen yetiştiren tek okul Gazi Üniversitesine bağlı Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi'dir (OSYM klavuzu, 2011). Ülkemizde yaklaşık olarak 112 adet lise düzeyinde turizm meslek lisesi bulunmaktadır (MEB, 2011). Ülkemize gelen turist sayısı 2011 yılı itibari ile 13,1 milyon kişidir (Turizm Bakanlığı, 2011, s.9). Turizmin önemi

düşünüldüğünde sayıların orantısızlığı açıktır. Turizmin en büyük sıkıntılarında biri de kalifiye eleman sıkıntısıdır (Kınay ve Kınay, 2004, Alkaya, 2006).

1.4.1 Mesleki Eğitimin Özellikleri

Mesleki eğitimin belirgin özelliklerini şöyle sıralamak mümkündür;

- Öğrenme-öğretme ve değerlendirme süreçleri öğretim ilkelerinden “iş ilkesi” temeline dayanır.
- Yapararak yaşayarak uygulamalı eğitsel etkinlikler esas alınır.
- Programların kapsamı salt bilişsel alan öğrenmeleriyle sınırlı bulunmamakta; devinsel alan ve duyuşsal alan yeterlilikleri de içerikte öngörülür.
- Öğrenme-öğretme ve değerlendirme süreçleri okul ve işyeri işbirliği içerisinde yürütülür.
- Program çalışma hayatına yöneliktir.
- Öğretme-öğrenme ortamı atölye, ofis ve laboratuvar ve ilgili alan ortamlarıdır.
- Mesleğe hazırlık esastır (Karaağaçlı, 2002, s.115).

1.4.2 Mesleki Eğitimde Temel Düşünsel Yapı

Mesleki eğitim bireyde düşünme ve uygulama yeterliliklerini geliştirmeyi öngörmektedir. Buna göre temel düşünsel yapısında şu özellikler kendini göstermektedir;

- gözlem yapma,
- çevreyi koruma ve geliştirme,
- işlevsel olma,
- üretken davranma,
- yararlı olma,
- ekonomik davranma,
- gözlem ve deneysel çalışmalara ağırlık vermedir.

1.4.3 Mesleki Eğitim Genel Eğitim İlişkisi

Genel eğitim, eğitimin herhangi bir meslek alanına bağlı olmaksızın bireyin başarılı bir yaşam sürmesi için geliştirilmesi sürecidir.

Mesleki eğitim ise daha çok belirli bir meslek alanıyla ilgilidir.

Genel eğitim daha çok kültür eğitimi olarak değerlendirilirken mesleki eğitim ise bir meslek eğitimi, üretimci eğitim olarak değerlendirilmektedir. Mesleki eğitim bazen genel

eğitimden tamamen ayrı bazen de genel eğitimin bir parçasıdır. Her ne olursa olsun her iki eğitimin de bir bütünlük içinde yürütülmesi zorunludur (Alkan, Doğan ve Sezgin, 1998, s.13).

1.4.4 Mesleki Eğitimde Yönelimler

Mesleki eğitim; yapı ve içerik bakımından, yönetsel yaklaşımları açısından şu yönelimler içerisindedir;

- Meslek standartları ve belgelendirme sistemine uyumlu programlar geliştirmektir.
- Meslek standartlarına dayalı eğitsel özel hedefler belirlenmektedir.
- Öğrenme-öğretme ve değerlendirme süreçlerinde meslek standartlarına dayalı yeterlilikler kazandırmaya, ölçme ve değerlendirmede ağırlık verilmektedir.
- Öğretim sistemleri ve tasarımında modüler öğretim yaklaşımları uygulanmaktadır.
- Meslek yeterlik belgelerine yönelik sınavları eğitim yetkilileri, üniversiteler, işçi örgütleri, işveren örgütleri, endüstriyel kuruluşlar ve meslek odalarının katılımıyla yürütülmektedir.
- Mesleki eğitimde toplam kalite standartları, belgelendirme süreci ve geçerli değerlendirme yöntemleri ön plana alınan geçerli anahtar etmenler olarak görülmektedir (Karaağaçlı, 2002, s.116).

1.4.5 Mesleki Eğitimin Program Boyutu

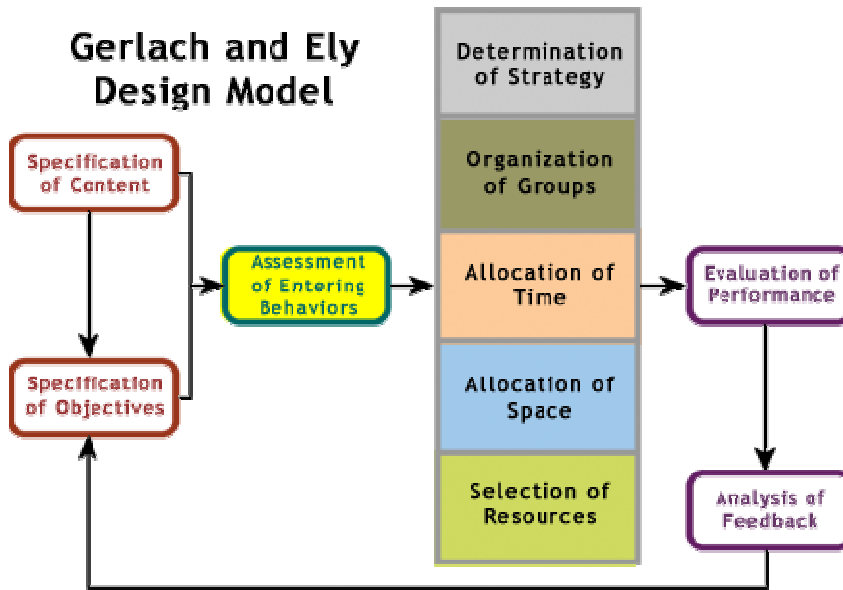
Mesleki programlandırılırken analize dayalı olarak yapılandırılmaktadır. Bu programlama alanda işgücünden beklenen bilgi, beceri, alışkanlıklar ve gelişmeleri esas olarak yapılaşmaktadır. Sürekli gelişim esastır. Bunlar; genel eğitim boyutları, teknolojik boyutlar ve mesleki gelişim esas olacak şekildedir. Ayrıca mesleki kurumlar ve standartlar da esas alınmaktadır. Programda mesleki gereksinimler, toplumsal koşullar, gençlerin ihtiyaç ve ilgileri de esas alınarak yapılaştırılır. Buna göre program;

Amaç, öğrenci, yöntem ve teknik, insan gücü, ortam, öğrenme durumları, değerlendirme, kuramsal boyut şeklinde belirtilebilir (Alkan ve Kurt, 2001 s.147-157).

Gerlach-Ely ve ADDIE program modeli mesleki eğitim programlarına uygun bir modeldir. Alkan ve Kurt'un çizdiği program modeline oldukça benzemektedir.

1.4.6 Gerlach-Ely Modeli

Gerlach ve Ely Tasarım modelinin şeması şekil 2 de görüldüğü gibidir.



Şekil 1.2 Gerlach Ely modeli

(Kaynak: Gerlach ve Ely, 2003).

Specification of content (İçeriğin belirlenmesi) : İçeriğin seçilmesi öğretmenin sorumluluğudur. Öğretmen içeriği seçerken meslektaşlarının tavsiyelerini, disiplin kuralları dahilinde yeni müfredatı, kişisel deneyim ve araştırmalarını değerlendirebilir.

Specification of objectives (hedeflerin Belirlenmesi): Gerlach ve Ely (2003), kısa menzilli ve uzun menzilli olarak iki tip hedef tanımlamaktadır. Uzun menzilli hedefler, daha çok basit amaçları çağırır. Amaçlar genellikle başlama noktasıdır. Kısa menzilli hedefler ise içeriğin zaman bakımından daha küçük olan bölümlerini içerir.

Assesment of Entering Behaviors (İstenilen Davranışların Belirlenmesi): Gerlach ve Ely (2003)'e göre öğretmen, öğrencinin davranışlarına yön veren hazır bulunuşluk düzeylerine başka bir deyişle bireysel farklılıklarını analiz etmek için “öğretmenin var olan kayıtlardan faydalanmak ve ön testler hazırlaması” şeklinde iki farklı yöntem izlemesi gerektiğini belirtmektedirler. Var olan kayıtlar; öğrencinin yeteneklerini, kişisel değerlendirmelerini, standart testlerin sonuçlarını ve zeka testlerini içeren ve gittikçe artan kayıtları içermektedir. Ön testler ise öğrenciye sorulması gereken temel soruları, öğrencilerin ilgili konu hakkındaki ilke, kavram ve yeteneklere ne derece sahip olduklarını içermektedir.

Determination of strateji(stratejilerin belirlenmesi): Gerlach ve Ely (2003)'e göre strateji, öğretmenin bilgiyi kullanmadaki tutumu, kaynak seçimi ve öğrencilerin rolünü belirlemesidir. Araştırmacı ve açıklayıcı olarak iki türlü strateji vardır. Açıklayıcı strateji öğretmenin dersi aktarmasını kapsar. En çok kullanılan ders aktarım tekniğidir. Araştırma stratejisi, öğretmenin öğretim deneyimleri üzerindeki rolünü kolaylaştırır ve öğrencilerin bir konu ya da olay hakkındaki soruları bir araya getirme davranışları gibi şartları planlar. Bu iki strateji sıklıkla birbirleriyle örtüşür.

Organization of groups (grupların organizasyonu): Hedefler grup büyüklüğünü belirtmelidir. Gerlach ve Ely grup büyüklüğüne karar vermek için öğretmenlere 3 temel soru sormayı önermektedir. Bunlar:

1. Öğrencinin bireysel olarak varabileceği hedefler
2. Öğrencilerin kendi aralarındaki etkileşim ile elde ettikleri başarı
3. Öğretmenin aktardığı sunum ile öğrenci-öğretmen etkileşiminin başarısı

Allocation of time(Zamanın ayarlanması):Öncelikle çeşitli öğrenci gruplarının oluşturulduğu ve gerekli zamanın açıkça belirtildiği stratejilerin belirtilmesi. Zamanı ayarlanmasının başarılı olabilmesi için aşağıda belirtilen sorular sorulur:

1. Öğrencinin bireysel olarak varabileceği hedefler
2. Öğrencilerin kendi aralarındaki etkileşim ile elde ettikleri başarı
3. Öğretmenin aktardığı sunum ile öğrenci-öğretmen etkileşiminin başarısı

Allocation of space (Yerin ayarlanması): Öğretmen alanı kullanırken hedeflerin başarısını da göz önünde bulundurmalıdır. Büyük grup alanları, küçük grup alanları ve bağımsız çalışma alanları vardır. Öğretmenler şu üç sorudan yararlanarak alan ayırmaya karar verebilir.

1. Öğrencinin bireysel olarak varabileceği hedefler
2. Öğrencilerin kendi aralarındaki etkileşim ile elde ettikleri başarı
3. Öğretmenin aktardığı sunum ile öğrenci-öğretmen etkileşiminin başarısı

Selection of resources (kaynak seçimi): Öğretmen materyal seçimini yapmadan önce, hedef; davranışsal olarak tanımlanmalıdır.

Kaynaklar genellikle beş kategoride toplanır:

1. Gerçek materyaller ve insan,
2. Gösterim için görsel materyaller
3. Sesli materyaller
4. Basılı materyaller

5. Sunum materyalleri

Birbirinden daha iyi öğretimsel araçlar yoktur. Bunlar kullanılırken öğrenci hedeflerine en uygunu kullanılmalıdır.

Eveluation of performance(performansın değerlendirilmesi): Gerlach ve Ely performansı; öğrenen ve öğretmen arasındaki, öğrenen ve diğer öğrenenler arasındaki veya öğrenenle eğitimsel araçlar arasındaki iletişim olarak tanımlar. Performans zamanla sınırlanabilir olmamalıdır.

Bütün performanslar belirlenen hedefler, içerik, belirli giriş davranışları ve belirli olmayan giriş davranışları ile ölçülür.

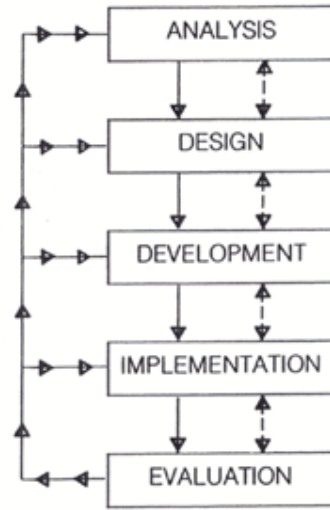
Glasser'in hangilerinin yapılacağı konusunda dikkat çektiği iki değer biçim vardır. Birinci koşul öğrenci ailelerinin davranışları hakkında bilgi, her şeyden önce kişisel farkı görmek amacı için ölçüm yapmak. İkincisi eğitsel tekniklerin hangi davranışları üreteceği hakkında bilgi sağlamak, her şeyden önce yol ayrımı yapmak amacı için ölçüm yapmakta kullanılır.

Analysis of feedback(geri dönütün analizi):Geri dönüt doğruyu pekiştirme anlamındadır. Geri dönüt hedeflerde davranışlar ve derecelendirme ölçekleri belirtildiği zaman kullanışlı olur. En ideali orijinal hedef ile gösterilen davranış arasında uyum olmasıdır. Eğer geri dönüt kullanışlı ise, hedefler olması gereken davranışları ve değerlendirme ölçütlerini içermelidir. Dönütün cevap verildikten sonra olması daha iyidir (Gerlach V.S. ve Donald P. Ely., 2003) .

Gerlach – Ely modelinin özelliği doğrusal programlı öğrenmeyi desteklemesidir. Doğrusal programlı öğrenmede bir önceki konuların öğrenilmişliği söz konusudur. Mesleki bilgi işlem dersleri de birbirini takip eden konulardan oluşmaktadır.

1.4.7 ADDIE Modeli

ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation) modeli temel modellerden birisidir. Seels ve Glasgow bu modelin modifikasyona ve işleme tabi tutulmadan kullanımının çok doğru olmayacağını belirtmişlerdir. Dolayısıyla pek çok kişi ADDIE modelini belirli ihtiyaçlar doğrultusunda özelleştirmiştir. Şekil 3 te ADDIE modeli görülmektedir (Kirkley, Tomblin, Kirkley, 2005, s.1-11) .



Şekil 1.3 ADDIE modeli

(Kaynak: Molenda, 2003, s.2).

ADDIE modelinin bileşenlerinin temel tanımları şu şekilde yapılabilir.

Analysis (Analiz)

Öğretim etkinliğinin, ne, kim, nasıl ve neden sorularının cevabı için yapılan öncelikli bilgi toplama işlemleridir

Design (Tasarım)

Öğretim etkinliğinin amaçlanan sonuçları ve hedeflerinin tasarlanması ve zaman çizelgeleri, stratejiler ve ders planları gibi bütün planların yapılmasıdır

Development (Geliştirme)

Öğretim materyallerinin ve öğreticiye yol gösterecek materyallerin hazırlanmasıdır.

Implementation (Uygulama)

Bir öğretim etkinliğini gerçekleştirmek için hazırlanan planların ve öğretim materyallerinin uygulanmasıdır.

Evaluation (Değerlendirme)

Kısa ve uzun vadede öğretim programının etkinliğinin ölçülmesidir (Molenda, 2003, s.1-2).

ADDIE modeli de doğrusal programlı öğrenmeyi destekleyen bir modeldir. Bu modellerin sentezleyerek mesleki bilgi işlem (Otel otomasyonları) dersine yönelik bir

program tasarımı geliştirilmiştir. Bu araştırmada geliştirilen model üzerinden eğitim-öğretim gerçekleştirilmiştir.

1.5 Öğretim

Öğretim; öğretim kurumlarında gerçekleştirilen planlı ve programlı öğretme etkinlikleridir (Tanrıöğen, 2007, s.18). Belli bir öğretim kurumunda, belli bir süre içindeki öğretilerin tümüdür (Cafoğlu, 2007, s.33). Tanımlardan da anlaşılacağı üzere öğretim okulda, planlı ve programlı olmalıdır. Öğretimin temel ögesi öğrenme, okul ve öğrencidir.

1.5.1 Öğrenme

Öğrenme; insan davranışında pratikten kaynaklanan görece sürekli bir değişim olarak tanımlanabilir (Atkinson vd., 2010, s.233). Bir diğer tanımla; bireyde yaşantılar sonucu oldukça uzun süreli değişimlerdir. Öğrenmenin meydana gelebilmesi için, davranışlarda bir değişikliğin olması, değişikliğin yaşantılar sonucu meydana gelmesi ve bu değişikliğin uzun süreli olması gereklidir (Kızılloluk, 2007, s.79). Öğrenme; yaşantı ürünü kalıcı izli davranış değişikliğidir (Ulusoy, 2004, s.140). Öğrenme; büyüme ve vücuttaki değişik etkilerle oluşan geçici değişimlere atfedilmeyecek, yaşantı ürünü olarak meydana gelen, davranışta ya da potansiyel davranıştaki nispeten kalıcı izli değişimdir (Senemoğlu, 2010, s.85). Şişman'a göre öğrenme, bireyde dış çevreden aldığı uyaranlara bağlı olarak onda oluşan kalıcı izli değişimlerdir (Şişman, 2007, s.9).

Öğrenme ile ilgili kuram ve uygulamalar bireylerin duyuları aracılığı ile belirli eğitsel ilkeler doğrultusunda edindikleri zengin içerikli deneyimlerin önemini vurgulamaktadır.

İnsanlar öğrendiklerinin;

- % 83'ünü görme,
- % 11'ini işitme,
- %3,5'ini koklama,
- %1,5'ini dokunma
- % 1'ini tatma

duyularıyla edindikleri yaşantılar yoluyla öğrenmektedirler (Yalın, 2004, s.21).

Duyular öğrenmenin en önemli ayağını oluşturur. Öğrenmenin kalıcı olması esastır.

Yapılan araştırmalar bireylerin:

- Okuduklarının %10'unu
- Duyduklarının %20'sini
- Gördüklerinin %30'unu
- Duyduklarının ve gördüklerinin %50'sini

- Söylediklerinin %70'ini
- Söylediklerinin ve yaptıklarının %90'ını hatırlayabildiğinin göstermektedir (Tanyeri, 2009, s.491). Öğrenmenin kalıcı olabilmesi için en etkili yolun söyleyip yapmak olduğu görülmektedir. Bunun içinde öğretme ve öğretim yöntemleri devreye girmektedir.

1.5.2 Öğretme

Öğretme; eğitim bireyde davranış değişikliği meydana getirme süreci, öğretim de bu davranış değişikliğinin okulda planlı programlı yapılması sürecidir (Demirel, 2009, s.9).

Alkan'a göre öğretme;

1. Belli durumlar veya şartlar altında belli davranımda bulunması için bireyin çevresini düzenleme sürecidir.
2. Belli bir öğretim durumunda önceden saptanmış hedeflere en etkin biçimde ulaşılabilecek şekilde uygun personel, materyal ve araçları kullanma sürecidir.
3. Öğretme; bir kimsenin bir diğerine öğrenmesi için yardım etme sanatıdır ve öğrenmeyi kolaylaştırmak için bilgi temini, uygun ortam, şartlar ve faaliyetler sağlamayı kapsar (Alkan, 1987, s:209).

Öğretme de en önemli unsur öğrenendir. Bu nedenle öğrenenlerin iyi analiz edilmesi gerekmektedir. İnsanlar birbirinden pek çok yönden farklılık gösterirler. Örneğin;

- Olguları, kavramları ilişkileri kavrama/hatırlama yeteneği,
- Fiziksel, duygusal ve sosyal gelişim
- Öğrenme arzusu, motivasyonu(isteklendirme)
- Öğrenme biçimleri(tercihleri)
- Bireysel ve/veya grupla çalışma yeteneği,
- Kas koordinasyonu
- Okuma ve dinleme yeteneği
- Kendini sözlü ve/veya yazılı ifade etme yeteneği
- Öğrenme hızı veya kapasitesi (Yalın, 2004, s.45).

Tüm bu farklılıklar öğretme yöntem ve tekniklerinin planlanmasını gerekli kılmaktadır. Bu durumda öğrenenler ve öğretilecek olanlar iyi analiz edilmelidir. Analiz sonucuna göre de nasıl öğretileceği belirlenmelidir.

1.5.3 Öğretim Yöntemi

Öğretim yöntemi, “daha iyi nasıl öğretirim?” sorusunun cevabını arayış sürecidir. Yöntem arayışıdır. Yöntem; bir sorunu çözmek, bir deneyi sonuçlandırmak, bir konuyu öğrenmek ya da öğretmek gibi amaçlara ulaşmak için bilinçli olarak seçilen ve izlenen yoldur (Yurdakul, 2009, s.58).

Başlıca öğretim yöntemlerini şöyle sıralamak mümkündür.

- Anlatım
- Tartışma
- Örnek olay incelemesi
- Gösterip yaptırma
- Problem çözme
- Bireysel/bağımsız çalışma (Yurdakul, 2009, s.58-126)

Bunların yanı sıra mesleki eğitimde en çok kullanılan modüler öğretim sistemini de dâhil etmek gerekir.

Geleneksel öğretim yöntemi; eğitim sistemimizi incelediğimizde genel olarak; sadece bilgi aktarmaya ağırlık veren bir öğretim anlayışı, ders kitapları dışına çıkamama, öğrencileri araştırmaya yöneltmeyip tek yönlü bir şekilde yalnızca dinleyen, kişisel görüşleri açıklamaya pek müsait olmayan sınıf ortamı ve öğretmen merkezli bir yapı aklımıza gelmektedir. Geleneksel öğretim, öğretmenin bilgiyi ders boyunca anlatım, gösteri, alıştırma ve uygulama yaparak sunduğu öğretmen merkezli bir öğretim yöntemidir.

Uygulamalı öğretim yöntemi; öğrencinin yaparak-yaşayarak uygulayarak öğrendiği bir öğretim ve öğrenen merkezli bir yöntemdir.

1.5.3.1 Anlatım Yöntemi

Öğretmen merkezli bir yöntemdir. Daha çok öğretmenin bilgiyi öğrencilere aktarması sürecidir (Demirel, 2009, s.80). Bu yöntemde öğretmen anlatacağı bilgi ile donanımlı olmak zorundadır. Daha çok bilgi düzeyinde kullanılan bir yöntemdir. Her ne kadar zenginleştirilse de bilginin doğrudan öğrenciye anlatılması için kullanıldığından anlatım yöntemi vazgeçilmesi mümkün olmayan bir yöntemdir.

1.5.3.2 Tartışma Yöntemi

İki veya daha kimsenin herhangi bir konuyu karşılıklı konuşarak, birbirini dinleyerek, eleştirerek ve gerektiğinde sorular sorarak incelenmesine dayanan bir öğretim yöntemidir.

Analiz, sentez ve değerlendirme düzeyindeki bilgilerin kazanılmasında kullanılabilir öğrenci merkezli bir öğretim yöntemidir.

1.5.3.3 Örnek Olay İncelemesi

Gerçek hayatta karşılaşılabilecek problemlerin sınıf ortamında çözülmesiyle öğrenmenin sağlanabileceği bir yöntemdir. Bu yöntemle öğrenciler olayı öğrenirler, verileri analiz ederler ve sorunu değerlendirirler. Bu nedenle öğrenci merkezli bir öğretim yöntemidir. Özellikle uygulamalı derslerde, mesleki öğretim derslerinde etkilidir.

1.5.3.4 Gösterip Yaptırma

Gösterip yaptırma bilişsel veya devinişsel becerinin öğretmen tarafından gösterilip yaptırılmasını temel alan bir yöntemdir. Bu yöntemde öğretmenin yeterliliği esastır ve yöntemin merkezinde öğretmen vardır. Öğrenme öğrencinin gözlemiyle gerçekleşir. Burada öğrenci motivasyonu etkilidir. Uygulamalı dersler için vazgeçilmesi mümkün olmayan bir yöntemdir.

1.5.3.5 Problem Çözme

Karmaşık ve gerçek hayat problemlerinin araştırılması ve çözümü etrafında organize edilmiş ve bireylerin hem zihin hem de beceri yönünden aktif katılımlarını gerektiren, tecrübeye dayanan bir öğretim yöntemidir. Öğrenciler bu yöntemle yaparak yaşayarak öğrenirler. Öğrenci merkezli bir öğretim yöntemidir.

1.5.3.6 Bireysel ve Bağımsız Çalışma

Öğrencinin bir konuyu veya bir problemi kendi başına öğrenmesi yöntemidir. Tamamen öğrenci merkezli bir öğretim yöntemidir. Öğretmen bu yöntemde daha çok rehber olma durumundadır.

1.5.3.7 Modüler Öğretim Sistemi

Öğrenme-öğretim etkinliklerinin kendi kendine öğrenme olanağı sağlayacak tarzda, kendi içinde bütünlüğü olan ve işlevsel olarak tamamlayacak biçimde bağımsız öğrenme elemanları şeklinde düzenlenmesidir (Alkan, 2005, s.197). Modüler sistemde konuların bağımsızlığı ve kendi kendine öğrenme esastır. Her modül kendi içerisinde bir bütünlük arz eder. Kendi kendine öğrenme esas olduğundan öğrenci merkezli bir yöntemdir.

1.6 Eğitim-Öğretim Teknolojisi

Bilim ve teknoloji alanlarındaki gelişmeler, bir yandan toplumsal yapıları uygun bir dönüşüme zorlarken, bir yandan da bireyler bu gelişmelerin her geçen gün hızla değiştiği yeni ortamlara uyum sorunlarıyla karşılaşmaktadır. Böylece gerek yaşamlarını dengeli bir biçimde sürdürebilmeleri, gerekse içinde buldukları topluma yapıcı bir üye olarak katılabilmeleri için, bireylerin gerekli bilgi, beceri ve tutumlarla donatılması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Bu noktada önce teknoloji sonra da eğitim kavramları devreye girmektedir. Her iki kavramın da çalışılması disipline bir şekilde olmalıdır (Tosun, 2006, s.1).

Teknoloji her alanda kullanılmaktadır ve bu alanların gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Bunlardan biri de eğitimidir. Eğitim ile teknoloji birbiri ile yakından ilişkilidir. Eğitim teknoloji için teknoloji de eğitim için gereklidir. Bu çerçevede eğitimin teknolojiye, teknolojinin de eğitime etkisi olmaktadır. Eğitim ve teknolojinin etkileşiminden “eğitim ve öğretim teknolojileri” kavramları ortaya çıkmıştır. Eğitim teknolojisi, genelde eğitime, özelde öğrenme durumuna hâkim olabilmek için ilgili bilgi ve becerilerin işe koşulmasıyla öğrenme ya da eğitim süreçlerinin işlevsel olarak yapılandırılmasıdır (Alkan, 1997: s.14). Eğitim teknolojisi, sınıf ortamını zenginleştirerek onun değişmesini sağlamıştır. Öğretim teknolojisi, öğrenme öğretme ortamının en etkin şekilde düzenlenmesi için gösterilen sistematik ve planlı etkinlikler bütünü olarak tanımlanabilir. Yapılan araştırmalarda, öğretim teknolojilerinin kullanıldığı öğrenme ortamlarında, öğrenci başarısının arttığı ve üst düzey düşünme becerilerinin geliştiği belirlenmiştir (Akt. Duman ve Ulubey, 2008, s.100).

Eğitim ve teknoloji, insan yetiştirmede önemli bir rol oynamaktadır. Her ikisinin temel amacı, insanın gelişimine etkili olarak katkı sağlamaktır.

Milli Eğitim Bakanlığı'nca (2004) Toplumların geleceği açısından teknolojinin kullanıldığı en önemli alanlardan biri de eğitim ve öğretimdir. Bu nedenle başta gelişmiş ülkeler olmak üzere, bütün toplumlar teknolojiyi kullanarak kaliteli bir eğitimi bireylerine kazandırma çabasında oldukları denilmektedir (Erdemir, Bakırcı, Eyduran, 2009, s.100).

Eğitim teknolojisi; öğrenme-öğretme ortamlarını etkili bir şekilde tasarlayan, öğrenme ve öğretilmede meydana gelen sorunları çözen, ürünün kalitesini ve kalıcılığını arttıran bir akademik sistemler bütünüdür.

Öğretim teknolojisi; ilgili disiplin alanlarına özgü olarak etkili öğrenme düzenlemeleri oluşturmak üzere amaçlı ve kontrollü durumlarda insan gücü ve insan gücü dışı kaynakları birlikte işe koşarak belirli özel hedefler doğrultusunda öğretim-öğrenme süreçlerini tasarımı, işe koşma, değerlendirme ve geliştirme eylemlerinin bütününe içeren sistematik bir yaklaşımdır (Yalın, 2004, s.6).

Öğrenmenin oluşabilmesi için kullanılacak olan tüm öğretim araç-gereçlerine de öğretim materyali diyebiliriz. Teknolojinin hızlı gelişimi; öğretim materyallerinin çeşitliliğini ve fonksiyonelliğini de arttırmıştır.

1.7 Öğretim Materyalleri

Bilginin öğrenene ulaştırılabileceği farklı yollar ve ortamlar öğretim araçlarıdır. Araç-gereçler genelde öğrenimi desteklemek amacıyla kullanılır. Öğretim materyalleri ise; sunulan bilgiler, mesajlar ve malzemelerdir (Yalın, 2004, s.4). Her bireyin öğrenme kabiliyetleri farklıdır. Bu farklılıklar öğretim yöntemlerini dolayısıyla öğretim materyallerini de farklılaştırmaktadır. Ders veya konuya göre her türlü nesne öğretim materyali olarak kullanılabilir. Günümüzde en yaygın ve nitelikli olması sebebi ile kullanılan öğretim materyali bilgisayardır. Bilgisayar ile yapılan öğretim de Bilgisayar Destekli Öğretim (BDÖ) olarak adlandırılmaktadır.

1.8 Bilgisayar Destekli Öğretim

Bilgisayar Destekli Eğitim (BDE); temelini davranışçı kuramcılardan Skinner'in uygulama ve alıştırma için geliştirdiği öğretim makineleri oluşturmaktadır (Somyürek ve Yalın, 2007, s.588).

Bilgisayar destekli öğretim; ders içeriğini sunmak için bir bilgisayarın öğrenci ile doğrudan etkileşime girmesi için kullanılmasıdır (Demirel, 2009, s.176). Bir başka tanımla; bilgisayarın öğrenmenin meydana geldiği bir ortam kullanıldığı, öğretim sürecini ve öğrencinin güdüsünü güçlendiren, öğrencinin kendi öğrenme hızına göre yararlanabileceği, kendi kendine öğrenme ilkelerinin bilgisayar teknolojisi ile birleşmesinden oluşmuş bir öğretim yöntemidir (Çelik, 2009,s.170). Senemoğlu(2010)'na göre bilgisayar destekli öğretim; öğrencilerin programlı öğretim materyalleri ile bilgisayar kullanarak etkileşimde bulunduğu, diğer bir deyişle, bilgisayar programları aracılığı ile öğrenmeyi gerçekleştirdiği, öğrenmelerini izleyip kendi kendini değerlendirebildiği bir öğretim biçimidir.

Bilgisayar destekli öğretim; öğrenmenin meydana geldiği bir ortam olarak kullanıldığı, öğretim sürecini ve öğrenme motivasyonunu güçlendiren, öğrencinin kendi öğrenme hızına göre yararlanabileceği, kendi kendine öğrenme ilkelerinin bilgisayar teknolojisiyle birleşmesinden oluşmuş bir öğretim yöntemidir (Koç, 2008, s.15).

Bilgisayar destekli öğretimde bilgisayar; bir öğretim aracı ve öğrenmenin meydana geldiği bir ortam olarak kullanılmaktadır. Bilgisayar destekli öğretim; "bilgisayarın ders içeriklerini doğrudan sunma, başka yöntemlerle öğrenilenleri tekrar etme, problem çözme,

alıştırmalar yapma ve benzeri etkinliklerde araç olarak kullanılmasını esas alan eğitim teknolojisi öğretme-öğrenme sistemi” olarak tanımlanmaktadır (Yalın, 2004, s.6).

Tüm bu tanımlardan yola çıkarak BDÖ, kısaca öğretim süreçlerinde bilgisayarın kullanılmasındır diyebiliriz.

1.8.1 Bilgisayar Destekli Öğretimin Amaçları

Bilgisayar destekli öğretimin temel amacı içeriğin öğrenciye bilgisayar aracılığı ile aktarılması ve öğrenme-öğretme etkinliğinin bilgisayar destekli biçimde gerçekleşmesidir.

Buna göre BDÖ'nün amaçları;

- Geleneksel öğretim yöntemlerini daha etkili hale getirmek
- Öğrenme sürecini hızlandırmak
- Zengin bir materyal sağlamak
- Ucuz ve etkili bir öğretimi gerçekleştirmek
- Gereksinmeye dayalı öğretimi gerçekleştirmek
- Telafi edici öğretimi sağlamak
- Öğretimde sürekli olarak niteliğin artmasını sağlamak
- Bireysel öğretimi gerçekleştirmek

şeklinde sıralanabilir (Tanyeri, 2009, s.492).

1.8.2 Bilgisayar Destekli Öğretimin Yararları

Bilgi çağı ya da bilgisayar çağı diye adlandırılan bu dönemde bilgisayar destekli öğretim uygulamanın yararları;

- Öğrencilerin düşünme kabiliyetlerini geliştirir.
- İşbirlikli öğrenmeyi arttırır.
- Anlaşılmayan konular için sürekli tekrar olanağı vardır.
- Geleneksel öğretime göre daha çok kaynak sunar.
- Bireysel öğrenmeyi etkin kılar.
- Öğrencilere kendi hızlarında ve düzeylerinde ilerleyebilme olanağı sunar.
- Çoklu ortam ve etkileşim olanakları sayesinde sıkıcı çalışmaları cazip hale

getirebilir.

- Zamanın etkin kullanımını sağlar.
- Bedensel ve zihinsel engelli öğrenciler için eğitimde fırsat eşitliği sağlar.
- Gerçekleştirilmesi tehlikeli ve pahalı olan uygulamaların yapılmasına olanak

sağlar.

şeklinde sıralanabilir (Çelik, 2009, s.177).

1.8.3 Bilgisayar Destekli Öğretimin Sınırlılıkları

Her yöntemin yararı olduğu gibi bir takım kısıtları, sakıncaları da olmaktadır. Buna göre BDÖ'min sınırlılıkları;

- Öğrencilerin sosyo-psikolojik gelişimlerini engellemesi,
- Özel donanım ve beceri gerektirmesi,
- Eğitim programını desteklememesi,
- Öğretimsel niteliğinin zayıf olması,
- BDÖ uygulamalarının pahalı olması
- BDÖ yazılımını üretenler ile öğrenciler arasındaki koordinasyon eksikliğidir

(Tanyeri, 2009, s.510) şeklinde sıralamak mümkündür.

Sınırlılıkları olmasına rağmen BDÖ; öğretimin vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Türkiye’de BDÖ ne durumdadır?

1.9 Türkiye’de Bilgisayar Destekli Öğretim

1980’li yıllarda dünyadaki birçok ülkede yaygın bir şekilde kullanılan bilgisayar teknolojisinin etkisi Türkiye’de de görülmeye başlanmıştır. Bilgisayarları kullanarak sınavlarla ilgili planlama, uygulama ve değerlendirmeleri yapmak amacıyla MEB tarafından 1982 yılında “Bilgi İşlem Daire Başkanlığı” kurulmuştur. Teknolojinin hızla gelişmesi ve bilgisayarın eğitimin bir parçasına haline gelerek günlük hayata girmesi ile birlikte, 1992 yılında Bilgi İşlem Daire Başkanlığı “Bilgisayar Hizmetleri ve Eğitim Genel Müdürlüğü” ‘ne dönüştürülmüştür. 1998 yılında ise kurumun ismi değiştirilmiş ve “Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü” haline getirilmiştir (Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü, 2005).

MEB’in bilgi teknolojileri alanında ulusal hedef ve politikası;

“Bilgi çağını yakalamak, bilgi ve teknoloji toplumu olmak için evrensel düşünen ve ulusal düşünen insanı yetiştirmek, insanımızın ve toplumumuzun rekabet gücünü sürekli arttırmak için eğitim sistemimizin her kademesini teknolojiyle donatmak”

şeklinde belirlenmiştir (MEB, 2002).

Son olarak ta FATİH projesi ile bilgisayar destekli öğretim farklı bir şekil almıştır. MEB tarafından yürütülmekte olan, eğitimde FATİH (Fırsatları Artırma Teknolojiyi İyileştirme Hareketi Projesi), eğitim ve öğretimde fırsat eşitliğini sağlamak ve okullarımızdaki teknolojiyi iyileştirmek amacıyla Bilişim Teknolojileri araçlarının öğrenme-öğretme

sürecinde daha fazla duyu organına hitap edilecek şekilde, derslerde etkin kullanımı için; okulöncesi, ilköğretim ile ortaöğretim düzeyindeki tüm okullarımızın 570.000 dersliğine dizüstü bilgisayar, LCD Panel Etkileşimli Tahta ve internet ağ altyapısı sağlanacaktır. Dersliklere kurulan BT donanımının öğrenme-öğretme sürecinde etkin kullanımını sağlamak amacıyla öğretmenlere hizmetiçi eğitimler verilecektir(MEB, 2012).

Araştırmanın turizm alanında, turizm eğitiminin bir parçası olan mesleki eğitim dersi ile ilgili olması sebebi ile turizm ilgili kavramlar bu bölümde açıklanmaya çalışılmıştır.

1.10 Turizm Nedir? Turizm İşletmeleri

Turizm, sürekli yaşanan yer dışında, ticari kazanç dışı nedenlerle yapılan ve yirmi dört saati aşan veya en az bir gecelenmeden oluşan geçici seyahat ve konaklamaların ortaya çıkardığı ekonomik ve sosyal nitelikli tüketim olay ve ilişkilerin bütünüdür (Usta, 2008, s.7). Bir başka tanımla turizm; kişilerin ikamet ettikleri yer dışındaki bir yerde bir yılı aşmamak üzere, boş zaman değerlendirme, iş ve diğer benzeri sebeplerle yaptıkları seyahatlerdir (Saç ve Hussein, 2008, s.5).

Konaklama İşletmeleri; asıl fonksiyonları müşterilerin gereksinmelerini karşılamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence gereksinmeleri için tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir (Kozak, 2008, s.3). Bir başka tanımla turizm işletmeleri arasında yer alan, turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan, varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenen işletmelerdir (Usta, 2008, s.43).

Seyahat işletmeleri; ulaştırma ve konaklama hizmetlerinin pazarlanmasına aracılık eden ve çeşitli turizm hizmetlerini bir araya getirerek yeni bir ürün tasarlayan ve bunu satışı sunan perakendeci ve toptancı işletmeler ve turistlerin bir yerden diğerine taşınmasını gerçekleştiren demiryolu, teleferik, telesiyej, deniz ulaştırmaları, havayolu ve otobüs işletmeleridir (Aktaş, 2002, s.12).

Seyahat işletmelerinin ana faaliyet konuları tur düzenleme, transfer, rezervasyon, enformasyon, kongre ve konferans organizasyonu, turistik gezi amaçlı taşıma aracı kiralama, ulaştırma araçları biletleri satma ve diğer seyahat acentası ürünlerini satmaktır (Öğüt, Güleş, & Çetinkaya, 2003, s.227). Turizm sektörü bu özellikleri sebebi ile hemen hemen tüm disiplin alanları ile etkili ve önemli bir sektördür.

1.11 Turizmin Önemi

Turizm, özellikle gelişmekte olan ülkeler tarafından şiddetle ihtiyaç duyulan döviz girdisi sağlayan, istihdam olanakları yaratarak işsizliğin azaltılmasına katkıda bulunan bir

ekonomik faaliyet olarak kabul edilmektedir. Öyle ki, Türkiye'nin de içinde bulunduğu kimi ülkeler turizmi başlı başına bir ekonomik gelişme aracı olarak kabul etmişler ve yetersiz ekonomik kaynakların önemli bir bölümünü turizmin gelişimine ayırmışlardır. Örneğin, 1991 yılında Türkiye'de yapılan toplam sabit sermaye yatırımlarının % 4 turizm alanındaki sabit sermaye yatırımları oluşturmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde, ekonomik kalkınmanın sağlanabilmesi için temel şart dışsattımın artırılmasıdır. Dolayısıyla gelişmekte olan ülkelerin turizmi ekonomik kalkınma aracı olarak kullanmak isteme nedenlerinden birisi; turizmin görünmeyen dışsattım olarak söz konusu ülkeler için önemli miktarda gelir yaratması olduğu söylenebilir.

Birçok ülke için önemli miktarlarda görünmeyen dışsattım geliri sağlayan turizm, diğer dışsattım sektörlerinden farklı özelliklere sahiptir. Bu özellikler şu şekilde sıralanabilir:

Bankacılık ve sigortacılık sektöründe olduğu gibi turizm sektöründe de bir yerden başka bir yere gönderilen somut bir ürün söz konusu değildir. Gerçekte turizm, müşterinin ürünün üretildiği yere gelip bizzat ürünü tükettiği birkaç sektörden birisidir.

Turizmin görünmeyen ihracat olarak bir başka özelliği, ülkenin sahip olduğu uluslararası ulaştırma işletmelerinin ödediği navlun hariç ülke turistik ürün dışsattımı için herhangi bir navlun ödememektedir.

Turizm ürününün birçok parçadan oluşması nedeniyle turizm, ulusal ekonomi içindeki birçok sektörü etkilemektedir. Örneğin, turist harcamaları otelleri, alışveriş merkezlerini, restoranları, rekreasyon hizmeti veren işletmeleri, ulaştırma işletmelerini vb. gibi bir çok sektörü doğrudan etkilerken; yerel yönetimlerin gelirleri, altyapı hizmetleri vb. gibi alanları dolaylı olarak etkilemektedir.

Turizm hem mevsimsel dalgalanmaların yaşandığı hem de olumlu iç ve dış gelişmelerden yavaş, olumsuz iç ve dış gelişmelerden ise çok çabuk etkilenen bir sektördür. Dolayısıyla turizm istikrarsız bir dışsattımdır.

Turizm sayesinde dışsattımı olanaklı olmayan jeo-ekonomik varlıklar, sosyo -kültürel varlık, değer ve olaylar ile spesifik bazı hizmetlerin dışsattımı yapılmakta ve ülkeye döviz girişi sağlanmaktadır.

Turizm ürününün bir başka özelliği ise ürün pazarlanmasındaki farklılıktır. Diğer dışsattım ürünleri fuarlarda somut bir ürün olarak sergilenebilirken, soyut nitelik taşıyan turizm ürünü sergilenememektedir. Acentalar aracılığı ile satılan turizm ürünü sözlü tanıtım ve poster, slâyt, film, broşür vb. gibi görüntülü araçlar yardımıyla satılır

Dış turizm gelirleri özellikle gelişmekte olan ülke ekonomileri için çok önemlidir. Çünkü Turizm gelirleri dış ülkelere alınan ekonomik yardımlara göre çok önemli

üstünlüklere sahiptir. Politik ve ekonomik kısıtlamalardan uzaktır ve herhangi bir baskı aracı olarak kullanılamaz. Diğer taraftan turizm, tarımsal ürün ve hammadde dışsatımından da çok daha fazla bir üstünlüğe sahiptir. Her şeyden önce turizm mal ve hizmetlerinin fiyatları, gelişmekte olan ülkelerin geleneksel dış satım ürünlerinin fiyatlarına oranla çok daha fazla kendi denetimi altındadır. Ayrıca, gelişmekte olan ülkenin dışsatımı için bir çeşitlendirme olanağı yaratmakta ve döviz gelirlerindeki büyük dalgalanmaları ortadan kaldırmaktadır. Genellikle turizm, yarattığı her birim döviz için diğer endüstrilere oranla daha az dış girdi, yani döviz çıkışı gerektirir. Dolayısıyla, turizm dövizlerinin daha büyük bir kısmı imalat endüstrilerinin geliştirilmesinde veya dış borçların kapatılmasında kullanılabilir. Daha önce belirtildiği gibi, görünmeyen bir dışsatım olarak turizm gelirleri gelişmekte olan ülkeler için gerek duyulan döviz girdisini sağladığı ve diğer dışsatım ürünlerine karşı avantajları olduğu için birçok ülke dış turizm gelirlerini artırmak için çaba harcamaktadırlar.

Turist çeken ülke için görünmeyen dışsatım, turist gönderen ülke içinse görünmeyen dışalım olan turizm, hem turist gönderen hem de turist çeken ülkelerin ödemeler dengesi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Turizm para akımları açısından genellikle turist gönderen bölgede kazanılan ve tüketim dışı kalan ya da tasarruf edilen paranın gidilecek yörede harcanması olarak tanımlanır. Uluslararası düzeyde bu durum örneğin, Almanya da kazanılan paranın Türkiye'de harcanması anlamına gelmektedir.

Bugün dünyada hem ödemeler dengesi fazla veren Japonya ve Almanya gibi ülkelerin hem de ödemeler dengesi açık veren Türkiye ve Yunanistan gibi ülkelerin turizmi ulusal seviyede teşvik etmelerinin temel nedeni; turizmin ödemeler dengesine her iki ülke açısından da katkıda bulunmasıdır.

Almanya ya da Japonya gibi ödemeler dengesi fazla veren ülkeler, bu fazlalığın enflasyona neden olmaması ve eritilmesi için vatandaşlarının uluslararası turizme katılmalarını teşvik etmektedirler. Ödemeler dengesi açık veren ülkeler ise, ödemeler dengesi açıklarını kapatmak istemektedirler. Çünkü ödemeler dengesindeki bir bozukluk gelir, istihdam ve fiyatlara yansımaktadır. Bu nedenle ödemeler dengesi politikası gerek dış ekonomi politikası ve gerekse genel ekonomi politikası içinde önemli bir yere sahiptir. Dolayısıyla, ödemeler dengesi açık veren ülkeler ödemeler dengesindeki açıkları en aza indirmek için hem ülkelere gelen turist sayısını artırmak hem de gelen turistlerin daha fazla para harcamalarını sağlamak için turizmi teşvik etmektedirler.

Gelişmekte olan ülkeler için uluslararası turizmin geliştirilmesi, gereksinim duyulan yabancı para (döviz) gelirlerinin artırılması açısından diğer sektörlere kıyasla üç temel üstünlüğe sahiptir. Bu üstünlükler şunlardır:

Turizm, sürekli büyüyen bir endüstridir.

Turizm pazarı, imalat ve diğer temel mal pazarlarının aksine göreceli olarak daha az korunmaktadır. Dahası turizm pazarı tüketicilerin turistik ürünü tüketmek için üretim yerine gitmek zorunda oldukları bir pazardır. Dolayısıyla ithal ikamesi daha etkindir.

Turizm, birçok ülke açısından hem ekonominin çeşitlenmesi hem de geleneksel dışsatıma bağımlılığın azalması anlamına gelmektedir.

Turizm bir anlamda dengeleyici ve eşitlik sağlayıcı bir fonksiyon olarak hem farklı gelişmişlik düzeylerine sahip ülkeler arasındaki, diğer bir deyişle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki ekonomik dengesizliklerin giderilmesine uluslararası ticaretin dengeleyici bir elamanı olarak yer alır hem de aynı ülkenin farklı gelişmişlik düzeylerine sahip çeşitli coğrafi bölgeleri arasında dengeleyici bir faktör olarak görev yapar (Olalı, 1990, s.3-25).

1.11.1 Turizm Gelirinin Çoğaltan Etkisi

Turizm harcamalarından oluşan gelirin tekrar ekonomiye dağılımı nedeniyle, turizm harcamalarının ekonomiye olan toplam etkisi, asıl turizm harcamasından daha büyük olmaktadır. Buna çoğaltan etkisi denmektedir. Turistlerin yaptıkları harcamalar turizm sektörünün ürün ve hizmet üretimi için destek aldığı diğer sektörlerle aktararak turizmden sağlanan gelirin artmasına neden olur.

1.11.2 İstihdam Etkisi

Ekonomilerin temel amacı üretim faktörlerinin tam kullanımını sağlayarak ekonomik gelişme ve kalkınmayı sağlamaktır. Turizm sektörü emek-yoğun özelliği nedeniyle gelişmekte olan ülkelerin işsizlik problemine çözüm olmaktadır. Turistlerin yaptıkları harcamalar tüm sektörlerle yayılarak ekonomide hareketliliğe neden olur. Yapılan araştırmalar sonucunda turizmde yapılan her yatağın bir kişiye istihdam sağladığı yönünde bulgular vardır.

1.11.3 Bölgeler Arasındaki Gelir Dağılımına Etkisi

Devletin turizm sektöründen sağladığı gelirler, planlı sosyal ve ekonomik yatırımlar ile bölgeler arasındaki gelir dağılımını olumlu yönde etkiler. Turizmin geliştiği bölgeler doğal ve tarihi güzellikleri olan fakat genellikle sanayileşme düzeyi düşük olan bölgelerdir. Ülkelerin sanayileşme düzeyi yüksek olan bölgelerinden turizm bölgelerine yapılan seyahatler bölgelerin altyapı, üstyapı olanaklarını iyileştirir. Bölgede yaşayanların gelir düzeyini artırır (Çizel, 2012, s.1-5). Tüm bu işlemlerin gerçekleştiği turizm işletmelerinde bilgisayar, işletmelerin vazgeçilmez bir parçasıdır.

1.12 Turizm İşletmelerinde Bilgisayar Kullanımı

Bilgi çağında, bütün sosyal sistemler etkililiklerini sürdürebilmek için kendilerini yenilemek, değişen koşul ve ihtiyaçlara karşılık vermek zorundadır. Değişen koşullara uyum sağlayamayan, gerekli yapılanmayı gerçekleştiremeyen kurumlar çökmeye mahkûmdur (Bölükoğlu, 2002). Yaptığı işin önemini bilen, hizmet sektörünün ve bizzat birey olarak kendi geleceğine inanan; kendine güvenen bireylerin sektöre ve ülkeye katacakları çok şeyin olacağı muhakkaktır. (Demirkol & Pelit, 2002)

Günümüzde elektronik ticaretin giderek yaygınlaşması ve yakın bir gelecekte, bütün ülkelerin ticaret hacimlerinin büyük bir kısmını kapsayacağı da dikkate alınacak olursa, enformasyon teknolojisinin ne denli bir önem taşıdığı daha kolay anlaşılacaktır (Gölönü, 2006).

Turizm işletmelerinde bilgisayar kullanımının temel fonksiyonu; İşletme süreçlerinin bilgisayar ortamında uygulama ve yönetimini sağlayan, operasyonel, istatistiki ve analitik veri üreten, birbiriyle entegre çalışan paketlerden oluşan yazılımlar ve bunlarla entegre diğer sistemlerdir. Günümüzde bu teknolojiler öyle gelişmiştir ki bilgisayarlarda sadece işletmelere ait fonksiyonlar değil, örneğin acentaya ait araçların nereye gelip gittiği, hangi anda nerede olduğu, personelin hangi zamanda nerede olduğu da takip edilebilmektedir.

Seyahat işletmelerinde önbüroda bilgisayar kullanımı şu şekildedir, tanımlamalar, oteller, otel ürün rezervasyonları, tur rezervasyonları faturalama bölümlerinden oluşur (Akgün, 2011, s.1).

Bilgisayara dayalı otomasyon sistemleri turizm sektörünün en önemli bir altyapısı haline gelmiştir. Piyasada bu altyapı ihtiyacını karşılamak üzere birçok yazılım firması otel otomasyon yazılım sistemleri geliştirmiştir (Yılmaz, 2007).

Konaklama işletmeleri otomasyonunun ana hedefi, işletmedeki tüm birimler arasında uyumlu çalışma ortamı sağlamak ve işletmenin tüm kaynaklarının(zaman, insangücü, para, mal vb.) en rasyonel biçimde kullanılmasıdır (Öğüt, Güleş, & Çetinkaya, 2003, s.139).

Konaklama işletmelerinde bilişim sistemleri odaların satışa arz edilmesi ve pazarlanması, rezervasyon alınması, resepsiyon ile ilgili işlemlerin yapılabilmesi, ön kasanın takibi, fatura kesimi, telefon görüşmelerinin otomatik olarak folyoya aktarılması, oda bakım bilgilerinin takip edilmesi, maliyet kontrolünün takibi, satış noktalarının takibi, departman bütçelerinin oluşturulması, işlemlerin bir komut veya tuş yardımıyla yapılabilmesi gibi hemen hemen her alanında uygulanabilmektedir (Öğüt, Güleş, & Çetinkaya, 2003, s.144).

Konaklama işletmelerinde önbüroda kullanılan programlar genel olarak misafir giriş, çıkış, faturalama işlemleri olarak söylenebilir.

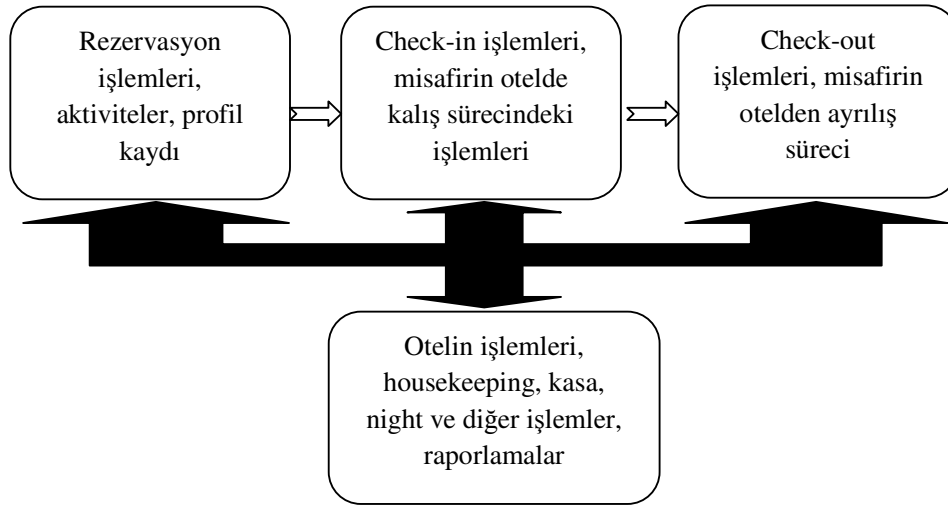
Alkaya(2006)'da bilgisayarlar ve iletişim sistemlerine ilişkin örgüt planları hazırlayan üst düzey yöneticilerin; rekabet ortamında yeni ve gelişen teknolojileri devreye sokabilmek için, örgüt yapılarında ve insanların çalışma biçimlerinde radikal dönüşümlere yol açan bilgi sistemleri konusunda eğitim almaları bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır.

Teknolojik düzeyin yükselmesi, insan kaynaklarının daha yüksek niteliklerle donanımlı olmasını gerektirmektedir. Bilişim teknolojilerinin geniş çaplı kullanımı, çalışanların tutum, davranış ve çalışma usullerinde değişiklik yapmalarını zorunlu kılmıştır. İleri bilişim teknolojileri kullanıldıkça, iş süreçlerinin bütün aşamalarını gözetebilecek özerk ve nitelikli insan kaynaklarına gereksinim artmaktadır (Öğüt, Güleş, & Çetinkaya, 2003). Öte yandan iş yaşamında aranan becerileri kazandıracak eğitim hizmetinin tüm öğrencilere sunulması için, farklı program düzenlemeleri ve yöntemlerinin uygulamaya konulması da bir başka gerekliliktir. Bunun için öğretimde yer, zaman ve yöntem kısıtlamalarının ortadan kaldırılması gerekmektedir. Diğer yandan öğrenci, yeni süreçte dar ve sınırlı düşünen öğrenci tipinden çıkıp, mevcut bilgilerden başka bir yere ulaşabilen, keşfeden ve eldeki bilgilerin ötesine gitmeyi hedefleyen “entelektüel öğrenci” tipine kavuşmalıdır (Balay, 2004). Bilgi toplumunun öğrencileri, teknolojinin imkânlarından yararlanarak projeler üretebilen, farklı proje gruplarında çalışabilen, ekiple çalışma becerisine sahip, bağımsız düşünebilen, hayal gücü yüksek, mantıklı kararlar alabilen, aktif katılımcı, bilgiyi arayan, düşünen, üretken, önyargısız ve her türlü düşünceye saygılı bireyler olacaklardır (Numanoğlu, 1999, s.348).

Turizm eğitimi veren kurumlarda turizm sektöründe kullanılan tüm sistemlerin eğitimi verilememektedir. Genel olarak konaklama işletmeciliği bölümleri için otellerde kullanılan önbüro yönetim sistemlerine yönelik paket programların eğitimi verilmektedir.

1.13 Temel Otel Önbüro Yönetim Sistemi Özellikleri

Otellerde önbüro yönetimi işlemleri rezervasyon ile başlayan bir süreçtir. Rezervasyon sistemleri çift yönlü veya tek yönlü iletişim sistemleridir. Bu sistemde misafir rezervasyonunu seyahat acentaları, otellerin web siteleri, doğrudan satış vb. yöntemlerle yaptırabilir (Kasavana, 2011, s.5).



Şekil 1.4 Konaklama İşletmelerinde Kullanılan Önbüro Paket Programlarının Temel İşlem Süreci

Devamında yapılan işlemler temelde şu şekildedir; Rezervasyon girişi (münferit, acenta/firma, grup rezervasyonu), Doluluk takibi ve analizi, Depozit takibi, Oda blokajı, Müşteri kabulü (check in) ve check-out işlemleri, Oda durum izlemesi (clean, dirty, vacant, occupied...), Müşteri harcamaları takibi, Önbüro kasa yönetimi, Gelir takibi ve yönetimi, Arıza takibi ve yönetimi, Lost & Found, Night Audit, Operasyon raporlaması, analiz ve istatistik raporlarıdır.

Tüm bu işlemler el ile yapmak mümkündür. Ancak zor, zahmetli aynı zamanda çok fazla bürokratik işlemler gerektirmektedir. Bilgisayarların turizm alanına girmesi ile bu işlem daha kolaylaşmış, bilgilerin daha uzun süreli saklanması olanağı da sunulmuştur. Ancak bu işlemleri yapabilecek nitelikli insan gücüne de ihtiyaç artmıştır.

Bu nitelikli insan gücü içinde; otellerde kullanılan bu sistemlerin öğrenciye aktarılması gerekmektedir. Bu da turizm eğitimi veren kurumlarda bilgisayar eğitimi ile mümkündür.

1.14 Turizmde Bilgisayar Eğitimi

Günümüzde turizm sektörünün hemen hemen her alanında bilgisayar kullanılmaktadır. Öyle ki bilgisayar kullanımı zorunludur bile denilebilir. Sektörde bu kadar çok kullanılan bilgisayarın eğitimi-öğretimi nasıl olmalıdır.

Türkiye’de hemen hemen lisans ve önlisans düzeyinde eğitim veren tüm turizm okullarında bilgisayar eğitimi verilmektedir. Verilen bilgisayar eğitimi iki kademelidir. Birinci kademede öğrenciler temel bilgisayar kullanımı becerilerini öğrenmekte, ikinci kademe de ise mesleğe yönelik bilgisayar paket programlarını öğrenmektedir. Mesleğe yönelik paket program eğitimi içerikleri bölge bölge farklılık gösterebilmektedir.

Hatta ABD’de turizmde bilgisayar eğitimiyle ilgili olarak “Turizmde Teknoloji Gelişimi” alanında anabilim dalı da bulunmaktadır (Güzel, 2006, s.35).

Turizm meslek liselerinde de otel otomasyonları adı ile konaklama bölümü öğrencilerine, acenta otomasyonları adı ile de seyahat işletmeciliği bölümü öğrencilerine paket program anlatılmaktadır.

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi misyonlarından birini “Temel işletmecilik ve turizm meslek formasyonuna (en az iki yabancı dile hâkim, turizm sektöründe kullanılan bilgisayar yazılımlarına hâkim, yurt içi ve/veya yurt dışı stajı yapmış, temel turizm meslek derslerinde teorik ve uygulamalı eğitim almış) sahip bireyler yetiştirmek” olarak açıklamaktadır (Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu kalite el kitabı, 2010).

Turizm sektöründe hizmet sunan yazılım firmaları, satışını yaptıklarını otomasyonları turizm eğitimi veren okullara ücretsiz ya da çok düşük bir ücret karşılığı vermektedirler. Bunlara örnek olarak konaklama işletmelerinde önbüro otomasyonu olarak kullanılan Fidelio’nun Türkiye temsilcisi PROTEL firması, Turizm Eğitimi ve İstihdamını Destekleme Projesi kapsamında, önbüro üzerinde eğitim veren öğretim elemanlarına ücretsiz olarak eğitim vermekte ve eğitim sonunda yapılan sınavda 70 ve üzeri puan alan öğretim elemanlarının çalıştıkları okullara ücretsiz olarak FİDELO programını vermektedir. Seyahat işletmelerinde incoming acenta otomasyonu yazılımı olan SEJOUR’un üreticisi SAN Bilgisayar firması SEJOUR programını ilk başta isteyen tüm okullara ücretsiz olarak, artan talepleri karşılayamayınca da sembolik bir kurulum ücreti karşılığı vermektedir. NEWAGE ve TOURKUAZ gibi bazı programlar ise demo programları ile programı öğrenmek ve incelemek isteyen herkesin hizmetine sunulmuştur.

1.14.1 Paket Program Nedir?

Program belirli bir amaca yönelik olarak ve bir programlama dili kullanılarak hazırlanan, verilen komutlar doğrultusunda istenilen işlemleri bir algoritma dahilinde yerine getiren komutlar dizisidir (Çelik ve Daban, 2009, 21). Belli bir amaca yönelik işleri yapmak için kullanılan yazılımlardır. Ticari paketler (paket programlar) ise işletmelerin değişik ihtiyaçlarını görmek için yazılmış programlardır (Kınay ve Akgün, 2001, 4). Fidelio programı da otellerde önbüro yönetiminde kullanılmak üzere yazılmış olan programlardır.

Bu araştırmada turizm eğitimi veren okullarda okutulan içeriğinde Fidelio önbüro programının anlatıldığı mesleki bilgi işlem dersine yönelik olarak program tasarısı hazırlanmıştır.

1.15 Mesleki Bilgi İşlem Dersi ve Özellikleri, Program Önerisi

Mesleki bilgi işlem dersi turizm sektöründe kullanılan önbüro bilgisayar programlarının öğrencilere öğretilmesini sağlayan bilgisayar uygulamalı bir derstir. Dersin öğretim tasarımı ve modeli önerisi aşağıdaki gibidir.

Ders:

Otel Otomasyonları(Mesleki Bilgi İşlem)

İçerik:

Önbüro Yönetimi(Front Office Management)

Problemin tanımı:

Sektör hizmet sektörü olup en büyük sıkıntılardan birisi nitelikli insan gücüdür.

Analiz:

Öğretimin hedefleri:

Turizm sektörüne yönetici düzeyinde kalifiye eleman yetiştirmek

Konu alanının özellikleri:

Turizm sektöründe tutulan kayıtların bilgisayar ortamında tutulmasına, saklanmasına, analiz edilebilmesine ve raporlanmasına olanak tanır. Böylece bir otelin önbüro yönetiminde yapılan tüm işlemlerin bilgisayar ile takibi ve kontrolü sağlanır.

Hedefler:

Toplumun:

- Evrensel bir toplum olma niteliklerine sahip olmak
- Ülkemizin tanıtımı
- İstihdam
- Daha fazla milli gelir
- Kültürler arası diyalog
- Turizm merkezi olarak Antalya'nın kalkınması, tanıtımı
- Nitelikli insan gücü

Okulun:

➤ Turizm ve akademi çevrelerinde; yetiştirdiği bireyler, yaptığı bilimsel çalışmalar ve yenilikler ile tanınan, sahip olduğu deneyim ve uzmanlık ile sözü geçen, geleceğe bakışı ve değişim yeteneği ile liderlik eden dünya çapında bir okul olmak.

➤ Temel işletmecilik ve turizm meslek formasyonuna (en az iki yabancı dile hâkim, turizm sektöründe kullanılan *bilgisayar yazılımlarına hakim*, yurt içi ve/veya yurt dışı stajı yapmış, temel turizm meslek derslerinde teorik ve uygulamalı eğitim almış) sahip bireyler yetiştirmek,

➤ Turizm sektöründeki yenilikleri sürekli olarak incelemek, bu konuda akademik araştırma yapmak ve bu araştırmaları yapacak öğretim elemanları yetiştirmek,

➤ Turizm sektörü ile sürekli işbirliği ve eşgüdüm içinde olmak, sektörden gelen talepler doğrultusunda projeler hazırlamak, işletmelerde oluşan sorunların çözümüne katkıda bulunmak,

➤ Ulusal ve uluslar arası alanda gerek kuramsal gerekse uygulamaya dönük araştırma sonuçlarını yayın haline getirmek ve bu amaçla bilgi üretimine katkıda bulunmak,

➤ Ulusal ve uluslar arası alanda turizm eğitimi veren, benzer statüdeki eğitim kurumları ile işbirliği yaparak, gerek öğrencilerin daha iyi yetişmesi ve gerekse öğretim elemanlarının bilgi düzeyini arttırmak için çalışmalarda bulunmak,

➤ Sektörü ilgilendiren konularda ulusal, uluslar arası düzeyde toplantı, seminer, kongre düzenlemek ve diğer kurumlar tarafından düzenlenen toplantılara aktif veya dinleyici olarak katılmak,

➤ Topluma açık, sürekli eğitim programları düzenleyerek ve eğitim potansiyelinden toplumun da yararlanmasını sağlayarak toplumsal gelişmeye katkıda bulunmaktır.

Dersin:

- Öğrencilerin nitelikli bir yönetici olmalarına destek olmak
- Temel bilgisayar kullanım bilgisine sahip olmalarını sağlamak
- Bilgisayarlar ile analiz yapabilmelerine olanak sağlamak
- Bilgisayarlarda kayıt tutabilme becerisini kazandırmak
- Otelde önbüro departmanında yapılan işlemleri raporlayabilmek

Hedef Kitle:

Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği bölümünde okuyan normal örgün öğretim ve II. öğretim 3. Sınıf öğrencileridir.

Özellikleri:

Öğrenciler temel bilgisayar kullanımı becerilerini kazanmış, genel turizm bilgisine sahip, önbüro eğitimi almış ve yabancı dil bilgisine sahip öğrencilerdir. Her yıl 300-400 öğrenci yurt dışına giden uluslar arası tecrübeye sahip öğrencilerdir.

Neyi öğrenmeye ihtiyaçları var:

Öğrenciler sektörde kullanılan önbüro yönetimi ile ilgili bir bilgisayar programı öğrenmeye ihtiyaçları var. Hangi programı öğrenmeye ihtiyaçları olduğunun tespiti de Antalya ilinde bulunan 4-5 yıldızlı otellere öğretim elemanı tarafından geliştirilmiş bir anket uygulanarak en çok kullanılan ve uluslar arası geçerliliği olan *Fidelio Otel Otomasyonu* programı tespit edilmiştir. Herhangi bir önbüro paket programı kullanma yeterliliğine sahip olan öğrenciler farklı paket programları da kullanabilirler.

İçerik:

Paket programın içeriği otellerde önbüro yönetimi departmanında yapılan işlemler oluşturmaktadır. Bunlar;

- Rezervasyon işlemleri
- Resepsiyon işlemleri
- Kasa işlemleri
- Housekeeping işlemleri
- Night audit işlemleri
- Raporlama işlemleri

Bütçe:

- 12 kişilik bilgisayar
- Lisanslı Fidelio programı
- Projeksiyon
- Akıllı tahta
- Laboratuvar masa ve sandalye takımı
- Otel uygulama laboratuvarı

- Öğretim elemanı
- Pos cihazı
- Pos yazıcısı
- Pos programı
- Network bağlantısı
- Bütün ekipmanlar hibe yolu ile sağlanmıştır!

Süre:

Toplam 28 hafta ve 80 ders saati bir süreyi kapsamaktadır.

Öğretmen modeli:

- Atatürkçü
- Demokratik
- Rehberlik eden
- Alan bilgisine sahip
- Sektör bilgisine sahip
- Öğrenciyi seven
- Alanını seven

Felsefi temeller:

Ders temelde pragmatik felsefeye dayanmaktadır.

Eğitim felsefesi de ilerlemecilik(progressivizm)'dir. Buna göre;

- Eğitim öğrencinin ilgilerine
- Problem çözmeye
- Yaşamın kendisi olmaya
- Öğretmenin rehber olduğu
- İşbirliği içerisinde öğrenmeye
- Özendirmeye
- Demokratik eğitim ortamına dayalı bir anlayış izlenecektir.

Kazandırılacak beceriler:

- Öğrenci otele gelen misafirlerin kimlik bilgilerini kaydedebilir
- Misafirin konaklama bilgilerini kaydedebilir
- Konaklama ile ilgili aksiyonlar tanımlayabilir

- Misafiri otele check-in edebilir
- Misafirin taleplerini takip edebilir
- Otelin bilgilerini takip edebilir
- Misafiri otelden check-out edebilir
- Analiz yapabilir
- Pazarlama stratejisi geliştirebilir
- Aksaklıkları çözebilir
- Diğer çalışanlarla işbirliği yapabilir, denetleyebilir
- Yapılan tüm işlemleri raporlayabilir

Tasarım:

Öğrenme-öğretme ortamı

- Ders bilgisayar laboratuvarında anlatılmalıdır.
- Sınıf mevcudu gruplara bölünmeli her öğrenciye 1(bir) bilgisayar düşmelidir.

(ortalama 12 kişi, maximum 30 kişi)

- Ders projeksiyon ile anlatılmalıdır.
- Açıklamak için sınıf tahtası olmalıdır.
- Her öğrenciye takıldığı ya da sorun yaşadığı durumlarda öğretim elemanı tarafından rehberlik edebileceği sınıfta öğrenciler arasında dolaşılacak kadar geniş bir sınıf olmalıdır. (Avrupa da bu sınıflar için 5 bilgisayarın bulunduğu sınıfta sınıfın 15 m² olması gerekliliği belirtilmiştir)

(ortalama 12 kişi, maximum 30 kişi)

- Öğrencilere ders zamanı dışında uygulama fırsatı tanınmalıdır.
- Öğrenciler önceden getirmiş oldukları bilgileri kullanabilmelidir.
- Öğrencilerin soru sora bilme olanağı bulunmalıdır.
- Anlatılacak program uluslar arası geçerli olmalıdır.

Materyal ve teknolojiler:

- Bilgisayar
- Akıllı tahta
- Yazı tahtası
- Projeksiyon
- Program
- Uygulama alanı(laboratuvar otel)
- Manyetik/elektronik kartlı kapı

- Kart
- POS cihazı
- POS yazıcı
- Server
- Tahta kalem
- Gösterge çubuğu ve lazer çubuğu
- Ders kitabı, Fidelio Suite 8 (Kınay, 2011)

Gerekli ortam:

- Bilgisayar laboratuvarı oluşturulacaktır.
- Sektörle işbirliği yapılarak otellere geziler düzenlenecektir.
- Program, bilgisayar laboratuvarı ve uygulama otel laboratuvarı sektörden hibe yolu ile temin edilecektir.

Öğrenme-öğretme materyali nasıl kullanılacak:

- Dersler bilgisayar laboratuvarında, her öğrenci bilgisayar başında, akıllı tahta, projeksiyon kullanılarak anlatılacaktır.
- Öğrencilere otel laboratuvarında öğretim elemanı rehberliğinde uygulama yapabileceklerdir.
- Ödevler verilerek gerçek ortamı görme, bilgilerini sınama olanağı sağlanacaktır.
- Her bölüm modüler olarak anlatılacaktır.
- Her modül sonunda öğrenme düzeyini belirlemek amacıyla başarı testi uygulanacaktır.

Özel eğitime ihtiyaç duyan öğrenciler:

- *Görme engelli öğrenciler için:* ders konuları bu öğrenciler için power pointte sesli sunum yapılarak anlatılacaktır. Bilgisayara ek olarak ses ile kumanda edilebilme programları yüklenecek ve öğrencinin bilgisayarını kontrol edebilmesine olanak sağlanacaktır. Ayrı bir odada ders anlatılacaktır. Öğrencilere ayrı bir ders saati düzenlenecektir.
- *İşitme engelli öğrenciler için:* ders konuları bu öğrenciler için power pointte sunum yapılarak anlatılacaktır. Bilgisayarlara işaret dili programlar yüklenerek eğitim verilecek ve ayrı bir odada ders görmeleri sağlanacaktır. Öğrencilere ayrı bir ders saati düzenlenecektir.

➤ *Fiziksel engelli öğrenciler için:* bilekten, çene ile kontrol edilebilen mouse'lar ile eğitim verilecek. Öğrencilerin engel durumuna göre sandalyeleri hazırlanacaktır. alt katta bir sınıfta eğitim verilecektir. Öğrencilere ayrı bir ders saati düzenlenecektir.

➤ *Dil engelli öğrenciler için:* Program İngilizcedir. Bu öğrenciler için programın Türkçe modülü anlatılacaktır. Terimler İngilizce-Türkçe olarak kodlanarak anlatılacaktır.

Uygulama

Yedek Plan:

Teknik aksaklıklar için jeneratör devreye sokulacaktır. 2. Bir laboratuvar yedekte tutulmaktadır. Otel laboratuvarında da ders anlatılmaya devam edilebilecektir. Yedek server üzerinde program yüklüdür. Bunların yanı sıra power point ile sunum olarak anlatılmaya devam edilebilecektir. İsteyen öğrencilere sunumlar verilebilecektir. Ders notları düzenlenerek öğrencilere ders anlatılabilecektir. Yedek projeksiyon ve akıllı tahta bulunmaktadır.

Yöntem:

Genel olarak öğretmen ve konu merkezli olarak bilgisayar başında, otel laboratuvarında yaparak yaşayarak öğrenme merkezli konu anlatılacaktır. Anlatım sonrası öğrencilere uygulama fırsatı verilecek ve rehberlik edilecektir. Ödevler ile de gerçek otelde öğrendiklerini görme olanakları tanınacaktır. Bilgisayarı olan öğrencilere internet üzerinden ön hazırlık yapma şansı, bilgisayarı olmayan öğrencilere de laboratuvarında bu şans verilecektir.

Dersler ders saatinde yapılacaktır.

Grup etkinlikleri ve bireysel çalışmalar:

➤ Öğrencilere ödev verilerek otelde bireysel uygulama olanağı verilecektir.

➤ Laboratuvarında öğrenciler gruplar halinde çalışma olanağı tanınacaktır. Bunun için bir grup rezervasyonist olacak, bir grup resepsiyonist olacak, bir grup kasiyer, bir grup housekeeping olarak gruplandırılarak her grubun birbiri ile uyumlu olarak çalışması koordine edilecektir.

➤ Öğrenciler öğrendiklerini istedikleri takdirde internet üzerinden online olarak tekrar edebileceklerdir.

➤ Öğrencilere telefon numarası verilerek mümkün olan her saatte rehberlik edilecektir.

➤ Bilgisayar laboratuvarının boş saatlerinde isteyen öğrencilere çalışma fırsatı verilecektir.

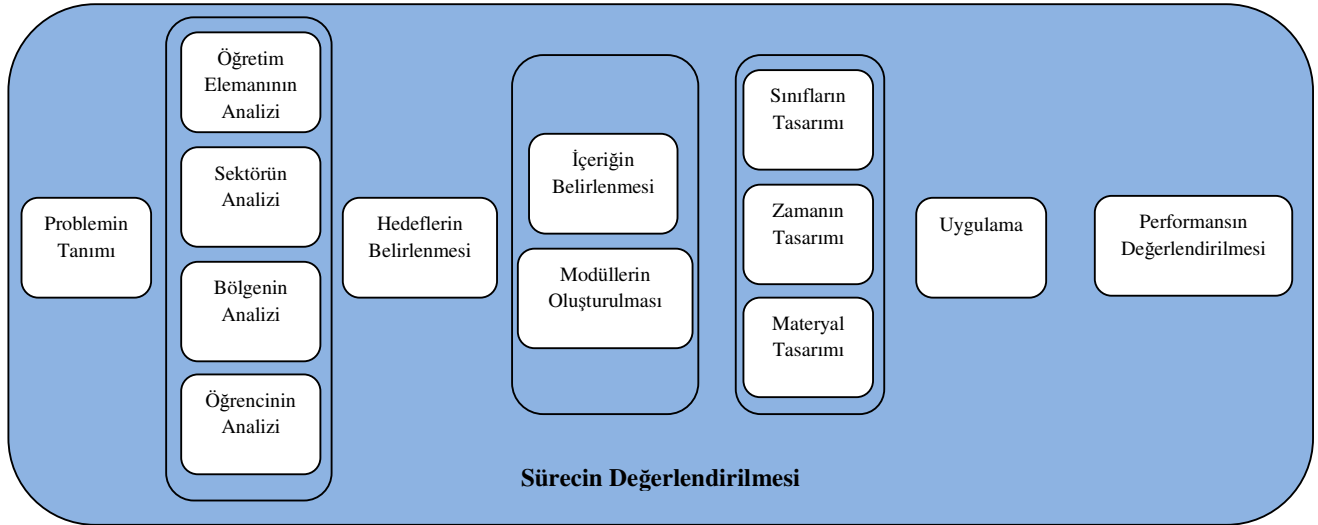
Değerlendirme:

Değerlendirme; öğrencilere bilgisayar başında uygulamalı yazılı sınav şeklinde yapılacaktır. Bu şekilde öğrencilerin öğrendiklerini ifade edebilme yeterliliği kazandırılmaya çalışılacaktır. Ders içi uygulama etkinlikleri ve ödev yeterlilikleri değerlendirme esnasında dikkate alınacaktır.

Süreç değerlendirmesi: Öğrenciler ders değerlendirmelerinden sonra programcı firmanın sertifika sınavına katılacaktır. Başarılı olmaları durumunda öğrencilere sertifika verilecektir. Buradaki başarı aynı zamanda sürecin başarısının da göstergesi olacaktır.

Sektörde çalışan mezunlara anket uygulanacak ve işbaşında yaşadıkları sıkıntılar var ise tespit edilerek süreç tekrar gözden geçirilecektir.

Tüm bu işlemler sonucunda Mesleki Bilgi İşlem (Otel Otomasyonları) dersinin hazırlanan program tasarısı önerisi şekil 3'te verilmiştir.



Şekil 1.5 Mesleki Bilgi İşlem Dersi Program Tasarımı Önerisi

1.16 Dersin Diğer Derslerle İlişkisi

Mesleki bilgi işlem dersi misafirlerin istek ve dileklerinin, hemen hemen her türlü kişisel bilgilerinin kayıt altına alınması sebebi ile pazarlama dersi ile ilişkilidir. Örneğin misafirin özür durumunun kayıt altına alınması suretiyle misafirin bir dahaki otele gelişinde misafire uygun ortamın hazırlanarak misafirin oteli tercih etmesi sağlanabilir.

Yapılan satışların kayıt altına alınması, faturalanması suretiyle muhasebe, finans dersleriyle ilişkilidir.

Otel içerisindeki tüm işleyişi takip edebilme olanağı ile yönetim işletme fonksiyonu derslerle ilişkilidir.

Genel turizm bilgisi, ön büro, kat hizmetleri, halkla ilişkiler, insan kaynakları, yiyecek içecek yönetimi gibi turizm dersleriyle doğrudan ilişkilidir.

Matematik, istatistik, temel bilgisayar kullanımı, İngilizce gibi temel dersler ile doğrudan veya dolaylı olarak ilgilidir.

1.17 Alan ile ilgili Araştırmalar

Araştırmamıza konu olan ek öğretim materyali kullanımına yönelik yapılan araştırmalar genel olarak bilgisayarlı ek öğretim materyallerinin öğrenci başarısını arttırdığı söylenebilir.

Eğitim ortamında bilgisayarlardan yararlanmak istenilen davranışların gerçekleştirilmesinde, yaşatılması mümkün olmayan ortamları simülasyonlarla yaşatmakta, gidilemeyen yerleri bilgisayar ortamlarında göstermek için ve daha pek çok konuda iyi bir

yardımcı olacaktır. Bilgisayarların eğitim sürecinde kullanılması bilgisayar destekli eğitimi doğurmuştur. Genel olarak bilgisayar destekli eğitim, bilgisayar teknolojisinin getirdiği imkânların, eğitim sürecinde işe koşulmasıdır. Yerine göre bu bir tasarım olabilir, bir sunu ya da bir oyun olabilir. Konu ne olursa olsun, bilgisayarın öğrenciye yardımcı bir ders aracı olarak kullanıldığı her türlü uygulama, BDE(Bilgisayar Destekli Eğitim) olarak kabul edilmiştir (Altunay ve Şeker, 2008).

Bugüne kadar yapılmış pek çok çalışma ders öğretim materyali kullanmanın öğrencilerin ders geçme ve öğrenmesinde olumlu bir etki yarattığını göstermektedir. Daha önce Tosun'un(2006) yaptığı doktora tezinde bilgisayarlı destekli ve bilgisayar temelli eğitimin bilgisayar dersi başarısına etkisi araştırılmıştır. Bu araştırmada daha çok öğrencilerin tutumları üzerinde durulmuştur.

Kaçar ve Doğan'ın (2007) “okulöncesi eğitimde bilgisayar destekli eğitimin rolü” ismi ile okul öncesi öğrencilerle yaptığı çalışmada bilgisayar destekli eğitimin öğrenci başarısını arttırdığını tespit etmişlerdir.

Bayram'ın (2006) yayınladığı “bilgisayar destekli özel eğitim” makalesinde özel öğretime ihtiyaç duyan otistik öğrencilerin eğitiminde bilgisayarın öğretmenden daha etkili olduğu vurgulanmıştır. “Otistik çocuklara yönelik hazırlanacak bilgisayar yazılımlarının taşınması, çoğaltılması, değişik amaçlar için rahatlıkla kullanılabilir olması yanında bunların zaman ve mekâna bağlı problemleri aşabilmesi de önemlidir. Masa üstü veya dizüstü bir bilgisayar dışında bu tür yazılımların hazırlanabilmesi için gerekli personelin azlığı ise birer sınırlama olarak görülmektedir. Ancak tümüyle ekonomiye bağlı bu tür engellerin aşılması, elde edilecek verimin kalitesi ile karşılaştırıldığında çok rahat çözülebilecek niteliktedir” denilmektedir.

Chang'ın (2002) fen bilimleri dersinde yaptığı araştırmada bilgisayar destekli öğretimin öğrenci başarısını arttırdığı tespit edilmiştir.

Şen'in (2007) EML'de elektronik öğretiminde 16 kişilik bir grupla yaptığı araştırmada PROTEUS isimli bir yazılımla verdiği eğitim ile geleneksel uygulayarak yaptığı eğitimi karşılaştırmış ve bilgisayar üzerinde yazılım ile anlattığı yöntemin daha başarılı olduğunu ortaya koymuştur.

Aydost'un (2011) fen ve teknoloji eğitiminde bilgisayar destekli öğretimin (BDÖ) ilköğretim altıncı sınıf öğrencilerinin kavram bilgileri ve tutumları üzerine etkisini araştırmak amacıyla yaptığı yayınlanmamış yüksek lisans tezinde BDÖ öğrenci başarısını arttırdığını tespit etmiştir.

Hangül'ün (2011) matematik dersinde geometrik cisimler konusunda yaptığı araştırmada öğrenci başarısını arttırdığı tespit edilmiştir.

Sunay (2011) Anadolu teknik lisesi bilişim teknolojileri alanı öğrencilerine meslek derslerinin öğretiminde bilgisayar destekli öğretim uygulamalarının akademik başarıya ve kalıcılığa etkisi isimli yayınlanmamış yüksek lisans tezinde BDÖ'in öğrenci başarılarını arttırdığı tespit edilmiştir.

Efe ve Bakır'ın (2006) ilköğretim 8. Sınıf öğrencilerine yapmış olduğu üreme konusunda bilgisayar destekli öğretimin öğrenci başarısına olumlu etkilediğini tespit etmişlerdir.

Sülükçü (2011) yabancılara Türkçe öğretiminde (temel seviye a1) bilgisayar destekli materyal geliştirme ve bunun öğrenci başarısına etkisi isimli doktora tezinde BDÖ başarıyı olumlu etkilediği tespit edilmiştir.

Tayan (2011) doğrusal denklemler ve grafikleri konusunun öğretiminde bilgisayar destekli öğretim yönteminin başarıya etkisi isimli yüksek lisans tezinde BDÖ'nün başarıyı arttırdığını tespit etmiştir.

Yücesan (2011) matematik dersin kümeler konusunda yaptığı yüksek lisans tezinde BDÖ'in öğrenci başarısını arttırdığı tespit edilmiştir.

İçel'in (2011) yaptığı matematik dersinde üçgen ve pisagor bağıntısı konusunda matematik dersi programı olan GeoGebra ile öğrencilerin ders başarısının arttığını tespit etmiştir.

Yardım (2011) bilgisayar destekli hikâye anlatım ile öğretmen destekli hikâye anlatım tekniğinin ilköğretim beşinci sınıf öğrencilerinin kelime öğrenimine etkisi konulu yüksek lisans tezinde öğretmen destekli hikâye anlatımının bilgisayar destekli hikâye anlatımında daha etkili olduğunu tespit etmiştir. Buna sebep olarak ta öğrencilerin kendini hikâye anlatımına dâhil hissedememelerini belirtmiştir. Ayrıca her iki yönteminde öğrenci başarısını arttırdığını tespit etmiştir.

Şen (2006), yaptığı araştırmasında meslek liselerinin atölye derslerindeki elektronik devre uygulamalarının bilgisayar destekli açık uçlu deney yazılımları kullanılarak gerçekleştirilmesinin akademik başarıya ve kalıcılığa etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda deney ve kontrol grubunun son test puanları arasında deney grubu lehine anlamlı bir fark çıkmış fakat kalıcılık testi puanları arasında anlamlı bir fark çıkmamıştır.

Akdağ ve Tok'un (2008)'de İngilizce derslerinde koşul cümleleri konusunda MS Power Point yardımı ile anlattıkları derslerde ders başarısının arttığını tespit etmişlerdir.

Uzunkoca (2012) yapmış olduğu ilköğretim 7. sınıfların ekosistem konusunun öğretiminde geleneksel yöntem ve bilgisayar destekli öğretim yöntemlerinin öğrenci başarısına etkisinin karşılaştırılması isimli yayınlanmamış yüksek lisans tezinde bilgisayar destekli yöntemin geleneksel yöntemle göre daha başarılı olduğunu tespit etmiştir.

Ulusoy (2011) yapmış olduğu “Kimya Eğitiminde Model Uygulamalarının ve Bilgisayar Destekli Öğretimin Öğrenme Ürünlerine Etkisi: 12. Sınıf Kimyasal Bağlar Örneği” doktora tezinde BDÖ ile öğretim yapılan grubun diğer gruplara göre daha başarılı olduğu tespit edilmiştir.

Helvacı'nın (2010) “bilgisayar destekli öğretimin, ilköğretim 6. Sınıf öğrencilerinin matematik dersi “çokgenler” konusundaki akademik başarılarına ve tutumlarına etkisi” isimli yayınlanmamış yüksek lisans tezinde yaptığı çalışmada Matematik dersi “Çokgenler” konusunda bilgisayar destekli eğitim yapılan grubun akademik başarısının diğer gruba göre daha başarılı olduğunu ortaya koymuştur.

Tankut (2008) Adana’da yaptığı ilköğretim 7. Sınıf sosyal bilgiler dersinde bilgisayar destekli öğretimin akademik başarıya ve kalıcılığa etkisi konulu yüksek lisans tezinde bilgisayar destekli eğitim verilen grubun akademik başarısının geleneksel yöntemle eğitim verilen gruba göre daha başarılı olduğunu ortaya koymuştur.

Özel'in (2008) “Bilgisayar destekli Öğretim materyallerinin Öğrencilerin Tutum ve Başarılarına Etkisi” isimli yayınlanmamış yüksek lisans tezinde yaptığı çalışmada Biyoloji dersi “Omurgalı Hayvanlar” konusunda bilgisayar destekli eğitim yapılan grubun akademik başarısının diğer gruba göre daha başarılı olduğunu ortaya koymuştur.

Altunay ve Şeker'in (2008)'de fen bilgisi derslerinde yaptıkları araştırmalarda ek öğretim materyali(bilgisayar destekli) kullanmanın öğrencilerin ders başarılarını artırdığını tespit etmişlerdir.

Bilgisayar destekli öğretimde bilgisayar; bir öğretim aracı ve öğrenmenin meydana geldiği bir ortam olarak kullanılmaktadır. Bilgisayar destekli öğretim; “bilgisayarın ders içeriklerini doğrudan sunma, başka yöntemlerle öğrenilenleri tekrar etme, problem çözme, alıştırmalar yapma ve benzeri etkinliklerde araç olarak kullanılmasını esas alan eğitim teknolojisi öğretme-öğrenme sistemi” olarak tanımlanmaktadır

Bilgisayar destekli öğretimde bilgisayar, öğretim sürecine seçenek olarak değil, sistemi tamamlayıcı, sistemi güçlendirici bir öge olarak girmesi esastır(Demirel, 2009).

Bilgisayar eğitiminde ek öğretim materyali kullanmaya yönelik bir araştırmaya ise taranan literatürlerde rastlanmamıştır.

Günümüzde bilgisayar destekli eğitim eğitimin her alanında yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Turizm eğitiminde bilgisayarlı eğitim diğer alanlara oranla sınırlı kalmaktadır.

Teknolojinin gelişimi turizm sektörünü de etkilemektedir. Sektörün işlemlerini daha kolay ve fonksiyonel hale getirilebilmesi için bilgisayar programları gereklikten çıkmış adeta zorunlu hale gelmiştir.

Otellerde bilgisayar kullanımına yönelik yapılan bir araştırmada otellerde bilgisayar kullanımında yaşanan en büyük sıkıntının kullanıcılardan ve kullanıcıların eğitiminden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Yine aynı araştırmada “kullanıcıların eğitimi programlardan kaynaklanan aksaklıklarında azaltılmasını sağlayacaktır” denilmektedir(Kınay ve Kınay, 2004).

Turizm eğitimi veren kurumlarda farklı isimler altında bu programların eğitimi verilmektedir. Bu kurumlarda verilen bilgisayar eğitiminin kalitesini arttırmak hem sektörün ihtiyacının karşılanmasında hem de öğrencilerin bilgisayar kullanımında daha etkili olacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM

Ek öğretim materyali olarak kullanıldığında öğrenci başarısını arttıran bilgisayarın, bilgisayarla yapılması gereken paket program eğitiminde farklı öğretim teknikleri ve öğrenme ortamlarının öğrenci başarısına etkisinin olup olmadığının araştırıldığı bu çalışma deneysel bir çalışmadır. Bu amaçla öntest sontest kontrol gruplu rastgele model kullanılmıştır. Kontrollü şartlar altında bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkilerini araştırmak amacıyla kullanılan nicel araştırma yöntemlerinden biri olarak kabul edilir (Büyüköztürk, Çakmak, Aygün, Karadeniz ve Demirel, 2010, s.188).

Bu bölümde, araştırmanın evreni, örnekleme ve örneklemin seçiminde kullanılan örnekleme yöntemi, veri toplama aracı ve bu aracı geliştirme süreci, veri toplama süreci ve verilerin nasıl analiz edildiğine yönelik bilgi verilecektir.

2.1 Araştırmanın Deseni

Deneysel araştırma bilimsel yöntemler içinde en kesin sonuç elde edildiği araştırmadır (Büyüköztürk, Çakmak, Aygün, Karadeniz ve Demirel, 2010, s.13). Araştırmada öntest-sontest kontrol gruplu random deneysel desen kullanılmıştır. Araştırma deseni tablo 2.1’de görüldüğü gibidir.

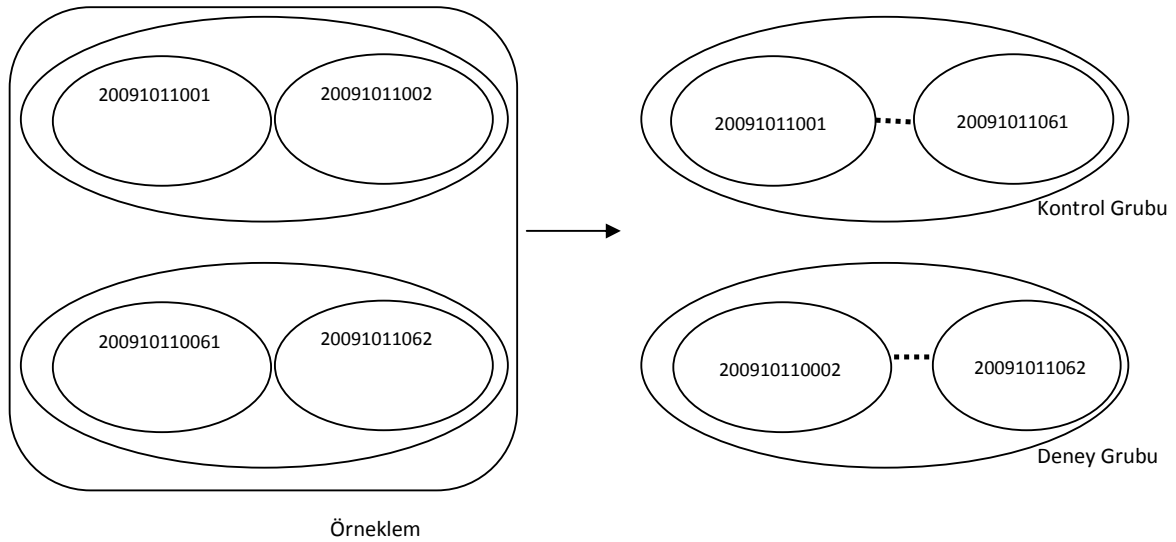
Tablo 2.1 Araştırma Deseni Tablosu

Gruplar	Ön Ölçümler	İşlemler	Son Ölçümler
Deney	Başarı testi	Ek öğretim materyali	Başarı testi
Kontrol	Başarı testi	Geleneksel yöntem	Başarı testi

Gruplar oluşturulurken dengeli dağılım sağlamak amacı ile öğrenci numaraları dikkate alınmıştır.

- Öğrencilerin okul numaraları aynı zamanda bölümü kazanma sıralarıdır.
- Öğrenci numaraları 20091011001’den başlayarak 20091011062’ye kadar devam etmektedir.

- Buna göre 20091011001 ve 20091011002 nolu öğrenciler gruplandırılmıştır. Bu gruplandırma 20091011061 ve 20091011062 nolu öğrencilere kadar devam etmiş, tüm öğrenciler bu şekilde 2 (iki)'şerli olarak gruplandırılmıştır.
- Her gruptan bir öğrenci okul numaralarının son iki basamağına bağlı olarak tek ve çift numaralar diye 2 (iki) grup oluşturulmuştur.
- Oluşan tek ve çift numaralar kümesi arasında hangisinin deney hangisinin kontrol grubu olacağı kura ile belirlenmiştir.



Şekil 2.1 Grupların oluşturulması

3. Sınıf normal örgün öğretim öğrencileri kendi aralarında 2 (iki) şubeye bölünmüştür. Şubeler ÖA ve ÖB olarak adlandırılmıştır. A şubeleri kontrol B şubeleri de deney grubunu oluşturmuştur. Öğrencilerin derslere devam edip etmemesine bağlı olarak gruplardan tüm derslere katılan 24 (yirmi dört) öğrenciden deney grubu, 20 (yirmi) öğrenciden de kontrol grubu oluşturulmuştur.

2.2 Katılımcılar

Araştırmanın örneklemini olarak Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği Bölümü, 3. Sınıf, Mesleki Bilgi İşlem dersini ilk defa alan normal örgün öğretim lisans öğrencileri seçilmiştir.

2.3 Kontrol ve Deney Gruplarının Evlerinde Bilgisayar Bulunma Durumları

Başarı testinde öğrencilerin evlerinde bilgisayar olmasının, öğrencilerin paket program kullanımında etkili olabileceği düşünülerek evlerinde bilgisayar olup olmadığı sorulmuştur. Buna göre; deney ve kontrol gruplarının evlerinde bilgisayar bulunma oranları tablo 2.2’de gösterilmiştir.

Tablo 2.2 Öğrencilerin Evlerinde Bilgisayar Bulunma Oranları Dağılım Tablosu

Grup	Kontrol		Deney	
	Frekans	%	Frekans	%
Var	17	85	22	91.67
Yok	3	15	2	8.33
Toplam	20	100	24	100

Tablo 2.2’ye göre deney grubu öğrencilerin 22 (%91.67) kişinin kontrol grubu öğrencilerin 17(%85)’ kişinin evinde bilgisayar bulunmaktadır. Deney grubu öğrencilerin 2 (%8.33) sinin kontrol grubu öğrencilerin 3(%15)’ünün evinde bilgisayar bulunmamaktadır

2.4 Kontrol ve Deney Gruplarının Bilgisayar Kullanım Düzeyleri

Öğrencilerin bilgisayar kullanım becerilerinin paket program kullanımında etkisi olup olmadığını test etmek amacı ile bilgisayar kullanım düzeylerini 1(kötü)’den 10(çok iyi)’a kadar sıraladıklarında hangi noktada gördükleri sorulmuştur. Kontrol ve deney gruplarının bilgisayar kullanım düzeyleri tablo 2.3’te verilmiştir.

Tablo 2.3 Öğrencilerin Bilgisayar Kullanım Düzeyleri Dağılım Tablosu

Grup Düzy	Kontrol		Deney	
	Frekans	%	Frekans	%
3	2	10	0	0
4	2	10	1	4.17
5	4	20	3	12.50
6	6	30	3	12.50
7	2	10	12	50
8	1	5	2	8.33
9	2	10	2	8.33
10	1	5	1	4.17
Toplam	20	100	24	100

Tablo 3'e göre deney grubu öğrencilerin 12(% 50) si bilgisayar kullanım düzeylerini 10 üzerinden 7, 3(%12.5)'si 6, 3(%12.5)'si 5, 2(%8.33)'si 9, 2(%8.33)'si 8, 1 (%4.17)'i 10 ve 1 (%4.17)'i 4 seviyesinde görmektedir. Kontrol grubu öğrencilerin ise 6 (%30)'sı 10 üzerinden 6, 4 (%20)'ü 5, 2 (%10)'si 7, 2 (%10)'si 4, 2 (%10)'si 3, 1(%5)'i 10 ve 1(%5)'i 8 seviyesinde görmektedirler.

2.5 Kontrol ve Deney Gruplarının İngilizce Bilme Düzeyleri

Anlatılacak olan paket programın İngilizce olması sebebi ile öğrencileri İngilizce bilme düzeylerinin de başarıyı etkileyebileceği düşünülerek öğrencilere 0 (bilmiyorum) ile 4 (Çok iyi biliyorum) aralığında İngilizce bilme düzeyleri sorulmuştur. Buna göre öğrencilerin düzeyleri tablo 2.4'te verilmiştir.

Tablo 2.4 Öğrencilerin İngilizce Bilme Düzeyleri Dağılım Tablosu

Grup Düzy	Kontrol		Deney	
	Frekans	%	Frekans	%
0(bilmiyorum)	4	20	0	0
1(az biliyorum)	1	5	3	12.5
2(orta düzeyde)	5	25	12	50
3(iyi biliyorum)	6	30	9	37.5
4(çok iyi biliyorum)	4	20	0	0
Toplam	20	100	24	100

Tablo 2.4'te göre deney grubu öğrencilerin 12 (% 50)'si orta düzeyde, 9 (%37.5)'u iyi, 3 (12.5)'ü de az düzeyde İngilizce bilmektedirler. Kontrol grubu öğrencilerin 6 (%30)'sı iyi derecede, 5 (% 25)'i orta düzeyde, 4 (%20)'ü çok iyi, 4(%20)'ü hiç bilmemekte ve 1(%5)'i az düzeyde İngilizce bilmektedir.

2.6 Kontrol ve Deney Gruplarının Önceden Paket Program Kullanım Durumları

Öğrencilerin daha önce herhangi bir paket program kullanmış olmalarının öğrencilerin paket program kullanım başarısını etkileyebileceği düşünülerek herhangi bir paket program kullanıp kullanmadıkları sorulmuştur. Buna göre; öğrencilerin paket program durumları tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 2.5 Öğrencilerin Önceden Program Kullanım Dağılım Tablosu

Grup	Kontrol		Deney	
	Frekans	%	Frekans	%
Evet	7	35	5	20.83
Hayır	13	65	19	79.17
Toplam	20	100	24	100

Tablo 5'e göre deney grubu öğrencilerin 19 (% 79.17)'u daha önce herhangi bir paket program kullanmamış, 5(%20.83)'i ise paket program kullanmıştır. Kontrol grubunda 13(%65)'ü kullanmamış, 7(%35)'si ise paket program kullanmıştır.

2.7 Veri Toplama Süreci

Çalışmada veri toplama süreci 5 hafta olarak belirlenmiştir. Bu sürecin belirlenmesinde konunun anlatım süresi esas alınmıştır.

Kontrol gruplarına dersler bilgisayar başında öğretmen merkezli olarak sadece anlatım yoluyla bilgisayar üzerinde anlatılmıştır.

Deney gruplarına ise;

- 1. Hafta projeksiyon üzerinden power point sunumu (ek 5 ve ek 7) ile ve görerek uygulayarak, ders anlatılmış derse katılan öğrenci sayısı 28'dir.
- 2. Hafta akıllı tahta yardımı (ek 6 ve ek 7) power point sunumu ile uygulayarak, ders anlatılmış derse katılan öğrenci sayısı 30'dur.
- 3. Hafta laboratuarda(otelde) (ek 4) uygulayarak, ders anlatılmış derse katılan öğrenci sayısı 26'dır.
- 4. Hafta projeksiyon üzerinden power point sunumu (ek 5 ve ek 7) ile ve görerek uygulayarak, ders anlatılmış derse katılan öğrenci sayısı 25'tir.
- Hafta laboratuarda(otelde) (ek 4) uygulayarak, ders anlatılmış derse katılan öğrenci sayısı 24'tür.

Anlatım sonunda kazanılması beklenen davranışlar Ek-1 de görüldüğü gibi belirlenmiştir. Her iki gruba da dersler araştırmacı tarafından anlatılmıştır.

Araştırmada Gerlach-Ely modeli ile ADDIE öğretim modellerinin birlikte değerlendirilerek geliştirilen ve otel otomasyonları dersi program önerisi olarak literatürde sunulan tasarı üzerinden öğretim gerçekleştirilmiştir.

2.8 Verilerin Toplanması

Bu çalışmada öğrencilerin paket program başarısını ölçmek amacıyla mesleki bilgi işlem derslerinde okutulan Fidelio Programının eğitim departmanları eğitmenleri ve araştırmacı tarafından geliştirilen çoktan seçmeli başarı testi (Ek-2) hazırlanmıştır. Başarı testinde toplam hedeflenen her bir davranışı ölçmek üzere toplam 20(yirmi) sorudan oluşan başarı testi hazırlanmıştır. Hazırlanan başarı testi; gruplara araştırma başlangıcından bir hafta önce öntest ve sürecin sonunda takip eden haftada sontest olarak uygulanmıştır. Ayrıca başarı testinin geçerliliği ve güvenilirliği için graplardan bağımsız olarak dersi daha önceden almış II. öğretim öğrencilerine uygulanmıştır.

2.9 Geçerlik Güvenirlilik

Turizm okullarında lisans ve önlisans düzeyinde Otel Otomasyonu, Mesleki Bilgi İşlem, Önbüro Otomasyonu, Fidelio vb. isimler ile anlatılan ancak içeriğinde Fidelio Önbüro Yönetimi programı anlatılan dersin başarı testini geliştirmek amacıyla öncelikle Program Distribütörünün Eğitim departmanının uyguladığı sınavlar incelenmiş, dersin kazanımlarına göre sınıflandırılmıştır. Programcı firma eğitmenleri, bu dersi farklı üniversitelerde veren öğretim elemanlarından oluşan beş uzman görüşüne başvurularak her kazanım için kritik noktalar belirlenmiştir. Belirtilen kazanımların gerçekleşip gerçekleşmediği ortaya koymak amacıyla her bir kazanım davranış için en az bir adet soru olmak üzere toplam 20 (yirmi) sorudan oluşan çoktan seçmeli test hazırlanmıştır. Soruların hazırlanması sırasında firma eğitmenlerinin sertifikasyon için uyguladığı sorulardan, Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda daha önce uygulanan sınav sorularından yararlanılmıştır. Ancak, sorular hiçbir kaynaktan aynen alınıp kullanılmamıştır. Hazırlanan soruların kapsam, içerik, öğrenci seviyesine uygunluk ve bilimsel içerik açısından doğruluğunu belirlemek için bu alanda eğitim veren öğretim elemanlarından, sektörde uygulamada çalışanlardan oluşan 5(beş) alan uzmanının görüşlerine başvurulmuştur. Bir testin kapsam geçerliliği için uzman görüşüne başvurmak (Büyüköztürk vd., 2010, s.119). Gelen görüşler doğrultusunda, başarı testine son şekli verilmiştir. Başarı testinin hedeflenen davranışları ölçme yeterliliği konusunda ölçme ve değerlendirme uzmanlarından, eğitimi verilen fidelio programının sertifika sınavlarını yapan eğitmenler tarafından değerlendirilmesi sağlanmıştır. Ayrıca anlatım dili ile ilgili olarak ta Türk Dili eğitmenlerinin görüşleri alınmıştır. Geliştirilen başarı testi, 56 kişilik bir öğrenci grubuna uygulanmış, faktör yük değeri düşük olan 5(beş) madde atılmış (katılımcıların tamamının doğru cevap verdiği ya da hiçbir katılımcının cevap veremediği sorular) ve KR-20 katsayısı 0.82 olarak bulunmuştur. Bu test, grup denkliliğinin karşılaştırılmasında kullanılmıştır.

Testteki her maddenin güçlük değeri hesaplanmış ortalama 0.58 değeri elde edilmiştir. Bir başarı testinin güçlük derecesi 0 ile 1 aralığındadır, 1'e yaklaştıkça kolaylaşır (Turgut ve Baykul, 2010, s.126, Büyüköztürk, 2010, s.167). Hazırlanmış olan başarı testi orta güçlükte bir başarı testidir.

2.10 Verilerin Analizi ve Kullanılan Yöntemler

Veriler analiz edilirken geliştirilen başarı testinin geçerlilik güvenilirlik analizi için Statistica programı, başarı testlerinin analizi için SPSS programı kullanılmış kontrol ve deney

grupları arasında, öntest ve sontest arasında ilişkili gruplar için t testi uygulanmıştır. Deney ve kontrol gruplarının ortalamaları arasındaki farkın manidarlığını test etmek için ise bağımsız gruplar t testi kullanılmıştır. T testi iki bağımsız örneklemden elde edilen ortalamalar arasındaki farkın manidarlığını test etmek üzere kullanılan parametrik bir tekniktir (Büyüköztürk, Çokluk,, Köklü, 2010, s.154). Parametrik analizlerin varsayımları bulunmaktadır. Normal dağılımın test edilmesine yönelik grafiksel yöntemler veya çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılabilir.

Araştırmada deney ve kontrol gruplarının dağılım yapıları, homojenlik durumları ve örneklem büyüklüklerinin uygunluğu nedeniyle t testi tercih edilmiştir. Araştırmada çarpıklık ve basıklık değerlerinden yararlanılmış, değerler -1.92, 1.808 olarak bulunmuştur. Kabul edilebilir çarpıklık değeri (-3, +3) aralığı alınabilir (Balcı, 2009, s.200). Buna göre grupların normal dağılım gösterdiği görülmüştür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Bu bölümde; ek öğretim materyallerinin öğrencilerin paket program kullanımına etkisini ortaya koymak amacıyla uygulanan test sonuçları verilmiştir.

3.1 Kontrol ve Deney Gruplarının Öntest Sonuçları

Araştırmada kontrol ve deney gruplarının dengeli dağılıp dağılmadığını görmek için oluşturduğumuz 1. hipotez “Kontrol ve deney gruplarının öntest başarı ortalamaları arasında manidar bir farklılık yoktur” test etmek amacıyla kontrol ve deney gruplarının öntest sonuçları karşılaştırılmıştır. Buna göre; Tablo 3.1’de yapılan bağımsız gruplar t testi sonuçları görülmektedir.

Tablo 3.1. Kontrol ve Deney Gruplarının Öntest t Testi Sonuçları

Öntest	N	\bar{X}	ss	sd	t	p
Kontrol	20	6.30	2.02	42	0.128	0.89
Deney	24	6.20	2.62			

P<anlamli $\alpha=0.05$ düzeyinde.

Tablo 3.1’de görüldüğü gibi deneme ve kontrol gruplarının öntest ortalamaları arasında $\alpha=0.05$ düzeyinde manidar bir farklılık görülmemiştir ($t_{(42)}=0.128$, $p>0.05$). Araştırma hipotezi kabul edilmiştir.

3.2 Kontrol ve Deney Gruplarının Sontest Sonuçları

Araştırmanın 2. Hipotezini “Ek öğretim materyali kullanımı gerçekleştirilen deney gurubu ile kontrol grubunun sontest başarı ortalamaları arasında fark vardır.” test etmek amacıyla kontrol ve deney gruplarının sontest sonuçları karşılaştırılmıştır. Buna göre; Tablo 3.2’de yapılan bağımsız gruplar t testi sonuçları görülmektedir.

Tablo 3.2 Kontrol ve Deney Gruplarının Sontest t Testi Sonuçları

Sontest	N	\bar{X}	ss	sd	t	P
Kontrol	20	9.5	2.06	42	0.74	0.46
Deney	24	10	2.35			

P<anlamli $\alpha=0.05$ düzeyinde.

Tablo 7’de görüldüğü gibi deney ve kontrol gruplarının sontest ortalamaları arasında $\alpha=0.05$ düzeyinde manidar bir farklılık görülmemektedir. ($t_{(42)}=0.74$, $p>0.05$). Dolayısıyla, araştırma hipotezi reddedilmiştir.

3.3 Kontrol Grubunun Öntest-Sontest Sonuçları

Araştırmanın 3. Hipotezi “Ek öğretim materyali kullanmaksızın kontrol grubunun öntest ve sontest başarı ortalamaları arasında fark vardır.” test etmek amacıyla kontrol grubunun öntest-sontest başarı ortalamaları karşılaştırılmıştır. Buna göre; Tablo 3.3’te ilişkili gruplar t testi sonuçları görülmektedir.

Tablo 3.3 Kontrol Gruplarının Öntest Ve Sontest İlişkili Gruplar t Testi Sonuçları

Kontrol	N	\bar{X}	ss	Sd	t	P
Öntest	20	6.3	2.02	19	-4.91	0.000
Sontest	20	9.5	2.06			

P<anlamli $\alpha=0.05$ düzeyinde.

Tablo 3.3’te görüldüğü gibi kontrol grubun öntest ve sontest sonuçları arasında yapılan ilişkili gruplar t testi sonucunda $p<0.05$ bulunduğundan dolayı manidar bir farklılık vardır. ($t_{(19)}= -4.91$, $p<0.05$). Fark sontest lehinedir. Kontrol grubunun paket program kullanım başarısı 3.2 oranında artmıştır. Araştırma hipotezi kabul edilmiştir.

3.4 Deney Grubunun Öntest-Sontest Sonuçları

Araştırmanın 4. Hipotezi “Ek öğretim materyali kullanımı gerçekleştirilen deney grubunun öntest ve sontest başarı ortalamaları arasında fark vardır.” test etmek amacıyla deney grubunun öntest-sontest başarı ortalamaları karşılaştırılmıştır. Buna göre; Tablo 3.4’te ilişkili gruplar t testi sonuçları görülmektedir.

Tablo 3.4 Deney Gruplarının Öntest ve Sontest Çift Örneklem t Testi Sonuçları

Deney	N	\bar{X}	ss	Sd	t	p
Öntest	24	6.2	2.62	23	-6.75	0.000
Sontest	24	10	2.35			

P<anlamli $\alpha=0.05$ düzeyinde.

Tablo 3.4'te görüldüğü gibi deney grubun öntest ve sontest sonuçları arasında yapılan ilişkili gruplar t testi sonucunda $p<0.05$ bulunduğundan dolayı manidar bir farklılık vardır. ($t_{(23)} = -6.75$, $p<0.05$). Fark sontest lehinedir. Deney grubunun paket program kullanım başarısı 3.8 oranında artmıştır. Araştırma hipotezi kabul edilmiştir.

3.5 Öntest Sontest Puan Farklılıklarının Deney ve Kontrol Grup Arasında Fark Sonuçları

Araştırmanın 5. Hipotezi “Öntest sontest puan farklılıklarının deney ve kontrol grup arasında fark vardır.” test etmek amacıyla kontrol ve deney gruplarının öntest ve sontest başarı ortalamaları arasındaki farkları karşılaştırılmıştır. Buna göre; Tablo 3.5'te bağımsız gruplar t testi sonuçları görülmektedir.

Tablo 3.5 Kontrol ve Deney Gruplarının Öntest ve Sontest Farkları t Testi Sonuçları

Fark	N	\bar{X}	ss	sd	t	P
Deney	24	3.80	2.75	42	-6.92	0.493
Kontrol	20	3.20	2.91			

P<anlamli $\alpha=0.05$ düzeyinde.

Tablo 10'da görüldüğü gibi grupların sontest ve öntest farkları ortalamaları arasında $\alpha=0.05$ düzeyinde manidar bir farklılık görülmemektedir. ($t_{(42)} = -6.92$, $p>0.05$). Dolayısıyla, araştırma hipotezi reddedilmiştir.

SONUÇ

Bu bölümde, araştırmada elde edilen bulgular göz önünde bulundurularak sonuçlar, bu sonuçların alan yazında benzer konuda yer alan diğer araştırmalarda elde edilen bulgular ile hangi oranda paralellik ve farklılık gösterdiğine yönelik tartışma kısmı ve bu sonuçlara bağlı olarak getirilen önerilere yer verilmiştir.

Tablo 3.1 de görüldüğü gibi araştırmada grupların öntest sonuçları arasında farklılık çıkmamıştır. Bu kontrol ve deney gruplarının dengeli dağıldığını göstermektedir. Bu yöntemin geçerliliği açısından beklenen bir sonuçtur.

Tablo 3.2 de kontrol ve deney gruplarının sontest sonuçlarına bakılmış fark bulunmuş ancak fark istatistiki olarak anlamlı bulunmamıştır. Bunun sebebi Mesleki bilgi işlem dersi bilgisayar uygulamalı bir derstir. Kontrol gruplarına geleneksel öğretim yöntemi ile bilgisayar başında uygulamalı olarak anlatılmıştır. Deney gruplarına ise bilgisayar başında projeksiyon kullanılarak, power point sunumları ile ve otel uygulama laboratuvarında bilgisayar başında anlatılmıştır. Yapılan sontest analizlerinde kontrol ve deney grupları arasında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Ek öğretim materyali kullanılarak öğretim yapılan deney grubunun sontest sonuçları ile kontrol grubunun sontest sonuçları arasında manidar bir farklılık görülmemiş ise de deney grubunun sontest ortalama sonuçları ($\bar{X}_d=10$), kontrol gruplarının ortalama sonuçlarından ($\bar{X}_k=9.5$) daha yüksek bulunmuştur.

Araştırma sürecinde derslerde yaşanan en büyük sıkıntılardan biri öğrenci kontrolü, sınıf disiplini olmuştur. Kalabalık sınıflar ile yapılan bu derslerde öğretmen ders anlatırken öğrenci interneti kullanabilmektedir. Bu da öğrencinin derse motivasyonunu etkilemektedir. Gruplar arası farkın oluşmamasında ders motivasyonunun etken olabileceği göz ardı edilememelidir. BDÖ sınırlılıkları içerisinde öğrenci motivasyonu da dâhil edilebilir.

Bilgisayar ek öğretim materyali olarak kullanıldığında fen, İngilizce, matematik, biyoloji, elektronik dersi gibi pek çok derste öğrenci başarısını arttırırken bilgisayar ile gerçekleştirilen mesleki bilgi işlem derslerinde öğrenci başarısını etkilememiştir.

Yapılan araştırmalar belli zaman dilimlerinde ve belli konularda yapılmıştır. Akdağ ve Tok'un (2008)'de İngilizce derslerinde koşul cümleleri konusunda yaptığı BDÖ'nde ek öğretim materyali olarak bilgisayar öğrenci başarısını arttırırken, Yardım'ın (2011) İngilizce hikaye anlatımı dersinde öğretmen merkezli ve bilgisayar merkezli anlatımında öğretmen

merkezli anlatım daha etkili çıkmıştır. Bu durum BDÖ'in etkiliğinin derslere göre, konulara göre ve kullanılan ek öğretim materyallerine göre farklılık gösterebileceğinin bir kanıtıdır.

Yardım'ın (2011) İngilizce dersinde öğretmen merkezli ve bilgisayar destekli hikâye anlatımı konulu yüksek lisans tezinde Öğretmen merkezli hikâye öğretimi BDÖ hikâye öğretimine göre daha başarılı çıkmıştır. Yardım bu durumu öğrencilerin öğretmen merkezli anlatımında kendilerini hikâyeye dâhil edebilmelerine bağlamıştır. Mesleki bilgi işlem dersinde farklılık çıkmama sebebi dersin bilgisayar uygulamalı bir ders olmasıdır denilebilir. Sonuç olarak kontrol ve deney grupları dersi bilgisayar kullanarak öğrenmektedirler.

Araştırmada gruplar arasında farklılığın çıkmaması laboratuvar ortamına da bağlı olabilir. Her öğrencinin bilgisayar kullanma olanağı olmasına rağmen sınıf mevcutları ve laboratuvar ortamı sonuçlarda etkili olabilir. Bu da ayrı bir araştırma konusu olabilir.

Uygulama süreci göstermiştir ki, ek öğretim materyali kullanımı öğrencinin paket program kullanım başarısını etkilememişse olsa öğretim elemanının ders anlatımını kolaylaştırmaktadır. Daha fazla konu anlatımına da olanak sağladığından daha fazla bilgi aktarımı mümkündür. Bu sonuç aynı zamanda zamanın etkili kullanımı konusunun da önemli bir göstergesi kabul edilebilir.

Mesleki eğitimde genel olarak modüler öğretim sistemi kullanılmaktadır. Modüler sistemin en büyük özelliklerinden biri de öğrencinin kendi kendine öğrenme olanağının olmasıdır. Mesleki bilgi işlem derslerinde öğrencilere evlerinde, okul ve kampus alanlarında bilgisayarda paket program kullanımına olanak sağlanması öğrenciye daha fazla uygulama olanağı verilmesi başarıyı etkileyebilecektir. Bu süreçte sağlam bir kaynak (ek öğretim materyali) öğrenci başarısını etkileyebilir.

Uygulamalı dersler diğer derslerden farklıdır. Kontrol ve deney grupları arasında farklılık çıkmaması bir göstergedir. Uygulamalı dersler ile ilgili apayrı bir tasarım, apayrı bir tekniğin izlenmesi gereken derslerdir. Bu nedenle tez içerisinde mesleki bilgi işlem dersine yönelik bir program tasarısı önerisi hazırlanmıştır. Tasarıda da görüldüğü gibi öğretmenin alanında yeterliliği esastır. Bu nedenle öğretim elemanlarına ilişkin araştırma yapılması gerekliliği düşünülebilir.

Mesleki eğitim genel olarak teknik eğitim olarak algılanmaktadır. Ticaret okulları, turizm okulları, imam hatipler söz ile dahil edilse de çalışmalarda pek fazla yer almadığı

taranan literatürde görülmüştür. Yukarıda sözü edilen mesleki eğitim veren okullar ile ilgili araştırma yapılması düşünülebilir.

Tablo 3.3 ve 3.4'e grupların sontest sonuçlarına bakıldığında İstatistiki anlamlıdır ve başarılarının arttığı görülmektedir. Kontrol grubunda başarı oranı %42 den %63.33'e çıkmış, deney grubunda ise başarı oranı %41.33 ten %66.67'ye çıkmıştır.

Grupların İngilizce bilmeleri, daha önce paket program kullanmış olmaları, evlerinde bilgisayar olması ve bilgisayar bilgi düzeylerini ne düzeyde gördükleri de gruplar arası başarıyı etkilememiş olabilir.

Her ne kadar her iki grup arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark çıkmamış ise de tablo 3.5 farkların gruplar üzerinde etkisi var mı diye bakılmış ancak herhangi bir fark tespit edilememiştir.

Tartışma ve Öneriler

Araştırmada kontrol ve deney gruplarının öntest sonuçları arasında fark çıkmamıştır. Bu random olarak eşleştirmenin sonucudur.

Araştırmada sontest sonuçlarında fark çıkmamasının sebepleri;

- Hazırlanan başarı testinde faktör yük değerlerine bakılarak vazgeçilen 5 davranış,
- Öğrencilerin Gerlach-Ely program modelinde olduğu gibi hazır bulunuşluk düzeyleri,
 1. İngilizce bilmeleri,
 2. Bilgisayar bilmeleri,
 3. Mesleki bilgileri,
 4. Daha önce paket program kullanmış olmaları,
 5. Evlerinde bilgisayar olması
- Her iki grupta da eğitimin bilgisayar ortamında eğitim verilmiş olması,
- Seçilen öğretme ortamları ve araçlarının araştırma süreci boyunca tek olmaması, örneğin deney gruplarının her hafta uygulama otel laboratuvarında, kontrol gruplarının bilgisayar laboratuvarında eğitim almaması,
- Seçilen konu,
- Uygulama süreci,
- Denek sayısı,

- Değerlendirmeye konu olan davranışlar etkili olabilir.

Diğer Araştırmacılara ve İleriki Araştırmalara Yönelik Öneriler

Bu araştırmada toplam 44 öğrenciden oluşan kontrol ve deney grubu ile çalışılmıştır. Farklı sayılarda oluşturulacak gruplar ile araştırma yapılabilir.

Araştırmada grupların tutumları ile ilgili bir çalışma yapılmamıştır. Paket program eğitiminde öğrencilerin tutumuyla ilgili araştırma yapılabilir.

Bu araştırma sonucuna göre bilgisayar ile uygulanan derslerde bilgisayar destekli ek öğretim materyallerinin öğrenci başarısına etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Araştırma birden fazla materyal ile gerçekleştirilmiştir. Her bir öğretim materyali tek tek ele alınarak bilgisayar ile uygulanan derslerde öğrencilerin akademik başarılarına etkisinin olup olmadığı araştırılabilir.

Araştırmada kullanılan ek öğretim materyalleri dışında farklı öğretim materyalleri ile araştırma yapılabilir.

Uygulamalı derslerde hangi öğretim materyalleri ile öğrenci başarısının arttıracağı araştırılabilir.

Toplam 5 hafta süreyle sınırlı olan araştırmada süreç üzerine araştırma tekrarlanabilir.

Bu araştırma sonucu lisans düzeyinde eğitim verilen Akdeniz üniversitesi turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu öğrencileri ile sınırlı kalmıştır. Lisans düzeyinde eğitim alan katılımcılara uygulanabilir. Lise ve daha öncesi eğitim kademeleri için herhangi bir fikir vermesi beklenemez. Bu kademeler için de araştırma yapılması gereklidir.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, O.K., (1991) Türkiye’de turizm eğitimi ve etkenliği. Ankara:Milli Prodüktive Yayınları
- Akdağ M., ve Tok H., (2008) Geleneksel öğretim ile powerpoint sunum destekli öğretimin öğrenci erişimine etkisi. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 33(147), 26-34.
- Akgün A., (2011) Sejour incoming acenta otomasyonu Ankara: Detay Yayıncılık
- Akkoyunlu, B., (1998) Bilgisayar ve eğitimde kullanılması (s. 33-45). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, (05.04.2012 tarihinde <https://www.anadolu.edu.tr/aos/kitap/IOLTP/1265/unite03.pdf> adresinden alınmıştır.
- Aktaş A., (2002) Turizm işletmeciliği ve yönetimi(genişletilmiş 2. Baskı) Antalya: Azim matbaacılık.
- Alkan C., (2005) Eğitim teknolojisi, Ankara:Anı yayıncılık
- Alkan C., Doğan H. ve Sezgin S.İ., (1998) Mesleki ve teknik eğitimin esasları, (4. Baskı). İstanbul: Alkım yayınları
- Alkan C. ve Kurt M., (2001) Özel öğretim yöntemleri disiplinlerin öğretim teknolojisi, (geliştirilmiş 2. baskı) Ankara:Anı yayıncılık
- Alkan C., (1987) Öğrenme-öğretme süreç ilkeler, Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, s:209-229
- Alkaya Y., (2006) Turizm endüstrisinde bilgi sistemleri uygulamasında insan kaynaklarının yönetimi, Denizli:Akademik Bilişim 2006 www.ab.org.tr/ab06/bildiri/99.doc
- Altunay A.Y. ve Şeker R., (2008) Bilgisayar ortamında hazırlanan kavram haritalarının bir öğretim materyali olarak fen bilgisi dersinde kullanılmasının ilköğretim öğrencilerinin başarılarına etkisi. *TSA Dergisi*, 12(3), 19-32.
- Altuntaş S., (2007) Eğitim bilimine giriş temel kavramlar,(Ed. Cafoğlu, Z) *Eğitimin temel kavramları*, s.13-42 Ankara:Grafiker Yayıncılık

- Atkinson R. L., Atkinson R.C., Smith E.E., Bem D.J. ve Hoeksema S.N., (2010) *Psikolojiye giriş*(5. Baskı). Ankara:Arkadaş Yayınevi
- Arslan, M., (2004) Eğitim sistemimizin kapanmayan yarası yükseköğretime geçiş. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Sayı : 16 Yıl : 2004/1 (37-51 S.)
- Aydost Y., (2011) *Bilgisayar destekli öğretimin öğrencilerin kavram bilgilerine ve tutumlarına etkisi*, yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Eskişehir Osman Gazi Üniversitesi, Eskişehir: Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Balay R., (2004) Küreselleşme, bilgi toplumu ve eğitim. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, yıl: 2004, cilt: 37, sayı: 2, 61-82
- Balcı A., (2009) Sosyal bilimlerde araştırma yöntem, teknik ve ilkeler, Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Baykul Y. ve Turgut M.F., (2010) Eğitimde ölçme ve değerlendirme, Ankara:Pegem Akademi Yayınları.
- Bayram S., (2006) Bilgisayar destekli özel eğitim 2. Otizm Eğitim Günleri İstanbul: 14 Mayıs 2006
- Bölükoğlu H., (2002) Bilgi çağında eğitim fakültelerinde resim-iş eğitiminin genel bir değerlendirmesi *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 22, Sayı 3 (2002) 247-259*
- Büyüköztürk Ş., (2010) Sosyal bilgiler için veri analizi el kitabı, Ankara:Pegem Akademi Yayınları.
- Büyüköztürk Ş., Çakmak E.K., Akgün Ö.E., Karadeniz Ş. ve Demirel F., (2010) Bilimsel araştırma yöntemleri, Ankara:Pegem Akademi Yayınları.
- Büyüköztürk Ş., Çokluk Ö. ve Köklü N., (2010) Sosyal bilimler için istatistik, Ankara:Pegem Akademi Yayınları.
- Chang C.Y., (2002) Does computer-assisted instruction+problem solving=improved science outcomes? a pioneer study. *The Journal of Educational Research*, 95(3), 143-150.
- Çelik L., (2009) Bilgisayar destekli öğretim ve sanal gerçeklik Altun E. (Ed.). *Özel Öğretim Yöntemleri I-II*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları, 169-190.

- Çelik H.C., ve Daban Ş., (2009) Bilgisayar destekli öğretim ile ilgili temel kavramlar, öğeleri, kuramsal temelleri ve uygulama yöntemleri. Güneş A. (Ed.), *Bilgisayar I-II temel bilgisayar becerileri*, (s.1-44). Ankara, Pegem Akademi Yayınları.
- Çepnik, Z., (2010) Yapısal eşitlik modellemesi, yunus.hacettepe.edu.tr/~cepni/mersinsemsunu.ppt adresinden 23.05.2012 tarihinde erişilmiştir.
- Çizel B., (2012) Turizm politikası ve planlaması, Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi Ders Notları
- Dağdeviren, A., (2007) *Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların ders programlarının fonksiyonel açıdan değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir:Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Demirel Ö., (2009) Öğretim ilke ve yöntemleri öğretme sanatı (Gözden Geçirilmiş Baskı 15. baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Demirkol, Ş., & Pelit, E. (2002). Türkiye'deki turizm eğitim sistemi ve avrupa birliği sürecinde olası gelişmeler. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, , 125-146.
- Doymuş K., (2009) Verilerin düzenlenmesi ve organizasyonu, kemaldoymus.files.wordpress.com/2009/12/ders_3.ppt adresinden 23.05.2012 tarihinde erişilmiştir.
- Duman B. ve Ulubey Ö., (2008) Öğretmen adaylarının benimsedikleri eğitim felsefelerinin öğretim teknolojilerini ve interneti kullanma düzeylerine etkisi ile ilgili görüşleri *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İlke) Bahar 2008 Sayı 20 S. 95-114*
- Erdemir N., Bakırcı H. ve Eyduran E., (2009) Öğretmen adaylarının eğitimde teknolojiyi kullanabilme özgüvenlerinin tespiti, *Türk Fen Eğitimi Dergisi* Yıl 6, Sayı 3, Aralık 2009, s.99-108
- Efe N. ve Bakır S., (2006) İlköğretim 8. sınıfta üreme konusunun bilgisayar destekli öğretiminin öğrenci başarısına etkisi, *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Yıl 2006 Sayı:13 s:271-284

- Gerlach ve Ely (2003) <http://ogretimtasarimiyyu.blogspot.com/2011/04/gerlach-ve-ely-modeli.html> ve <http://ed.isu.edu/depts/imt/isdmodels/Gerlach/Gerlach.html> adresinden 29.06 2012 ve 16.07.2012 tarihinde erişilmiştir.
- Gölönü S., (2006) Gelişen teknolojiler, öğrenen örgütler ve halkla ilişkiler (73- 81) Selçuk İletişim, 4, 3, 2006
- Gürbüz A.K. ve Dağdeviren A., (2007) Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların ders programlarının fonksiyonel açıdan incelenmesi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 10(18), 157-167.
- Güzel N. G., (2006) *Yüksek öğretimde turizm eğitimi ve hizmet kalitesi*, yayınlanmamış Doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara:Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Hacıoğlu N., Kaşlı, M., Şahin S. ve Tetik N., (2008). Türkiye’de turizm eğitimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hangül T., (2010) *Bilgisayar destekli öğretimin (BDÖ) 8. sınıf matematik öğretiminde öğrenci tutumuna etkisi ve bdö hakkında öğrenci görüşleri* Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Balıkesir Üniversitesi Balıkesir: Fen Bilimleri Enstitüsü
- Helvacı B. T. (2010) *Bilgisayar destekli öğretimin, ilköğretim 6. sınıf öğrencilerinin matematik dersi “çokgenler” konusundaki akademik başarılarına ve tutumlarına etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: G.Ü. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Hussein A. T. ve Saç F., (2008) Genel turizm gelişimi-geleceği Ankara: Detay Yayıncılık.
- İçel R., (2011) *Bilgisayar destekli öğretimin matematik başarısına etkisi: geogebra örneği* yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi Konya: Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Kaçar A. Ö. ve Doan N., (2007) Okulöncesi eğitimde bilgisayar destekli eğitimin rolü, Akademik Bilişim 2007 Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya
- Karaağaçlı M., (2002) Mesleki eğitim ve teknoloji eğitiminde özel öğretim yöntemleri, Ankara:Nobel Yayıncılık
- Kınay H., (2011) Fidelio suite 8 Trabzon: Murathan Yayıncılık
- Kınay H. ve Akgün A., (2001) Temel bilgisayar kullanımı Antalya:Hilal ofset(Isparta)

- Kınay F. ve Kınay H., (2004) Konaklama işletmelerinde kullanılan önbüro paket programları üzerine Antalya yöresinde bir araştırma, *TSE Standart dergisi*, 43(510), 70-79.
- Kızılloluk H., (2007) Eğitim bilimleri ile ilgili kavramlar, Ekiz D. ve Durukan H.(Ed.) *Eğitim Bilimine Giriş*, (s.11-29) İstanbul, Avcı Ofset Matbaacılık
- Kirkley S., Tomblin S., Kirkley J., (2005) Instructional Design Authoring Support for the Development of Serious Games and Mixed Reality Training, *Interservice/Industry Training, Simulation, and Education Conference (IITSEC)* <http://ntsa.metapress.com/app/home/contribution.asp?referrer=parent&backto=issue,87,153;journal,7,22;linkingpublicationresults,1:113340,1> adresinden 17.07.2012 tarihinde erişilmiştir.
- Koç A., (2008) *Bilişim teknolojilerinin temelleri eğitiminin ölçme değerlendirme sisteminin geliştirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Bahçeşehir Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü
- Kozak N., (2008) Otel işletmeciliğine giriş, ed: (Kozak N.) Otel İşletmeciliği Ankara: Detay Yayıncılık.
- MEB (2002) *Okullarda bilgi teknolojileri uygulamalarına yönelik çalışmalar*. http://okulweb.meb.gov.tr/18/01/965671/belgeler/bde/bakanlik_okullarda_bilgi_teknolojileri.mht adresinden 08.05.2012 tarihinde erişilmiştir.
- MEB (2010) Eğitimde FATİH projesi. <http://fatihprojesi.meb.gov.tr/site/index.php> adresinden 08.05.2012 tarihinde erişilmiştir.
- MEB (2012) www.meb.gov.tr adresinden 12.06.2012 tarihinde erişilmiştir.
- Molenda M., (2003) **In Search of the Elusive ADDIE Model Performance improvement**, <http://www.comp.dit.ie/dgordon/Courses/ILT/ILT0004/InSearchofElusiveADDIE.pdf> adresinden 29.06.2012 tarihinde erişilmiştir.
- Numanoğlu, G. (1999) Bilgi toplumu ve yeni kimlikler (II) Ank. Ün. Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi. Cilt:32, Sayı:1-2
- Olalı H., (1990) Turizm politikası ve planlaması, İstanbul:İşletme Fakültesi Yayınları
- Olçay A., (2008) Türk turizminde eğitimin önemi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2), 383-390.

Öğüt A., Güleş H.K. ve Çetinkaya A. Ş., (2003) Bilişim teknolojileri ışığında turizm işletmelerinde yönetim enformatik bir bakış, Ankara: Nobel Yayıncılık.

OSYM (2011) OSS tercih klavuzu

Özel S. F., (2008) *Bilgisayar destekli öğretim materyallerinin öğrencilerin tutum başarılarına ve tutumlarına etkisi*", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: G.Ü. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Senemoğlu N., (2010) Gelişim, öğrenme ve öğretim, kuramdan uygulamaya, (18. Baskı) Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

Somyürek S. ve Yalın H. İ., (2007) Bilgisayar destekli eğitim yazılımlarında kullanılan ön örgütleyicilerin alan bağımlı ve alan bağımsız öğrencilerin akademik başarılarına etkisi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5(4), 587-607.

Strikland A.W. ADDIE models <http://ed.isu.edu/addie/> adresinden 15.07.2012 tarihinde erişilmiştir.

Sunay C., (2010) *Anadolu teknik lisesi bilişim teknolojileri alanı öğrencilerine meslek derslerinin öğretiminde bilgisayar destekli öğretim uygulamalarının akademik başarıya ve kalıcılığa etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Konya:Fen Bilimleri Enstitüsü

Sülükçü Y., (2011) *Yabancılara Türkçe öğretiminde (temel seviye a1) bilgisayar destekli materyal geliştirme ve bunun öğrenci başarısına etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya:Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Şen, B.(2006). *Meslek liselerinin atölye derslerindeki elektronik devre uygulamalarının bilgisayar destekli açık uçlu deney yazılımları kullanılarak gerçekleştirilmesinin akademik başarıya ve kalıcılığa etkisi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Y. Lisans Tezi

Şen S., (2007) *Endüstri meslek liselerinde elektronik öğretiminde PROTEUS benzetim yazılımının öğrenci başarısına etkisi*, yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara:Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Şişman M., (2007) Eğitim bilimine giriş, (3. Baskı) Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

- Tankut Ü.S., (2008) *İlköğretim 7. sınıf sosyal bilgiler dersinde bilgisayar destekli öğretimin akademik başarıya ve kalıcılığa etkisi*, yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana: Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Tanrıöğen A., (2007) Eğitim bilimleri ile ilgili kavramlar, Ekiz D. ve Durukan H.(Ed.) *Eğitim Bilimine Giriş*, (s.11-29) İstanbul, Avcı Ofset Matbaacılık
- Tanyeri T., (2009) Bilgisayar destekli öğretim ile ilgili temel kavramlar, öğeleri, kuramsal temelleri ve uygulama yöntemleri. Güneş A. (Ed.), *Bilgisayar I-II temel bilgisayar becerileri*, (s.490-515). Ankara, Pegem Akademi Yayınları.
- Tayan E., (2011) *Doğrusal denklemler ve grafikleri konusunun öğretiminde bilgisayar destekli öğretim yönteminin başarıya etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum: Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Tosun N., (2006) *Bilgisayar destekli ve bilgisayar temelli öğretim yöntemlerinin, öğrencilerin bilgisayar dersi başarıları ve bilgisayar kullanım tutumlarına etkisi: "Trakya üniversitesi eğitim fakültesi örneği"*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Edirne: T.Ü. Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Tufan M., Mızrak Ş. ve Çelik D., (2009) Mesleki eğitimde toplam kalite yönetimi ve model önerisi, *Journal of Azerbaijani Studies*, s.27-39
- Turgut M. F. ve Baykul Y., (2010) Eğitimde ölçme ve değerlendirme (2. baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Turizm Bakanlığı, (2011) Türkiye’de kültür ve turizm verileri 2002-2011 <http://basin.kultur.gov.tr/basinodasi-edergi/2002-2011/index.html> adresinden 12.06.2012 tarihinde erişilmiştir.
- Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu kalite el kitabı, 2010
- Ulusoy A., (2004) Gelişim ve öğrenme, Ulusoy A. (Ed.), *Öğrenme*, (s.490-515). Ankara, Anı Yayıncılık.
- Ulusoy F., (2011) *Kimya eğitiminde model uygulamalarının ve bilgisayar destekli öğretimin öğrenme ürünlerine etkisi: 12. sınıf kimyasal bağlar örneği*, yayınlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul:Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Ural A. ve Pelit E., (2002) Turizm eğitimi konferansı, s. 218-228, Workshop

Usta Ö., (2008) Turizm genel ve yapısal yaklaşım, Ankara: Detay Yayıncılık.

Uzunkoca F., (2011) *İlköğretim 7. sınıflarda ekosistem konusunun öğretiminde geleneksel ve bilgisayar destekli öğretim yöntemlerinin öğrenci başarısına etkisinin karşılaştırılması*, yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Fırat Üniversitesi, Elazığ:Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Yalın H.İ., (2004) Öğretim teknolojileri ve materyal geliştirme, (11. Baskı). Ankara:Nobel Yayınları.

Yardım S., (2011) *The effect of computer assisted and teacher-led storytelling on vocabulary learning of 5th grade students*, yayınlanmamış yüksek lisans tezi Gazi Üniversitesi Ankara: Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Yılmaz, M. P., (2007) Chermik: otel otomasyon sistemi, *Elektrik-Elektronik Bölümü Dergisi*,

Yurdakul B., (2009) Öğretim strateji, yöntem ve teknikleri, Altun E., (Ed.), Bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümleri için Özel Öğretim Yöntemleri, (s.57-126), Ankara, Pegem Akademi Yayınları.

Yücesan C, (2011) *Bilgisayar destekli öğretimin 6. sınıf kümeler konusunda öğrenci başarısına etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Rize Üniversitesi Rize:Sosyal Bilimler Enstitüsü

Ek-1**Kazanılması Hedeflenen Davranışlar**

1. Misafir ile çalışma şeklini bilme
2. Kısayol tuşlarını kullanabilme
3. Rezervasyon paylaşımını bilme
4. Rezervasyon çeşitlerini bilme
5. Kullanıcı işlemlerini takip edebilme
6. Misafirin hesaplarını yönlendirmeyi bilme
7. Rezervasyon aksiyonlarını bilme
8. Misafirin yapacağı sabit harcamaları otomatik olarak işleyebilme
9. Room upgrade edebilme
10. Misafirin ebeveynlerinin harcama yapıp yapamamasını kontrol edebilme
11. Rezervasyonun geliş şeklini, kaynağını bilme
12. Misafire manuel fiyat verebilme
13. Misafirin özelliklerini dikkate alma
14. Alınan rezervasyonu kontrol edebilme
15. Misafire ikram yapabilme
16. Rezervasyonu geliş şekline göre sorgulayabilme
17. Otele gelmiş ancak odası boşalmamış misafirleri beklemeye alabilme
18. Misafirin otele kabulünü gerçekleştirebilme
19. Aksaklıkların sebebini sorgulayabilme
20. Misafire rezervasyonunun kabul edildiğini bildirebilme

Bu davranışlara göre öntest sontest soruları hazırlanmıştır. Sorular ek'te verilmiştir.

Ek- 2 Başarı Testi

Sevgili Öğrenciler

Bu çalışma; Fidelio Önbüro Paket Programı eğitiminde ek öğretim materyali kullanmanın akademik başarı düzeyi üzerinde etkili olup olmadığını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Çalışma demografik bilgilerinizin doldurulacağı ve 20(yirmi) maddeden oluşan çoktan seçmeli test olarak 2(iki) bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın sonuçlarının geçerli olması açısından cevaplarınızın içten ve samimi bir biçimde verilmesi gerekmektedir. Teste vereceğiniz cevapların dersi geçmenizde herhangi bir etkisi bulunmamaktadır. Bu çalışma yüksek lisans tezinin çalışması olarak gerçekleştirilmektedir.

Bu test iki aşamalı olarak size uygulanacaktır. Bu II. aşamasıdır. Testleri uygulama sonunda eşleştirebilmemiz açısından isim ve numaralarınızın yazılması önemlidir.

Prof. Dr. Mimar TÜRKKAHRAMAN

Öğr.Gör. Hasan KINAY

Tez Danışmanı

BÖLÜM I: DEMOGRAFİK BİLGİLER

Adı Soyadı:

Okul No:

1. Evinizde bilgisayarınız var mı?

Evet () Hayır ()

2. Bilgisayar kullanım düzeyinizi 1'den (en düşükten) 10'a (en yüksek) kadar sıraladırsanız, kendinizi hangi düzeyde görüyorsunuz?

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) (8) (9) (10)

3. Daha önce herhangi bir önbüro paket programı kullandınız mı?

Evet () hangi programı kullandınız?.....

Hayır ()

4. İngilizce bilme düzeyinizi hangi düzeyde görüyorsunuz?

(0)Bilmiyorum (1)Az biliyorum (2)Orta düzeyde (3)İyi biliyorum (4)Çok iyi biliyorum

II. Bölüm sorularını cevaplamaya geçebilirsiniz.

BÖLÜM II: FIDELIO ÖNBÜRO PAKET PROGRAMI ÖNTEST SORULARI

1- Daha önce otelinizde kalmış olan bir misafir ödemelerde hep zorluk çıkartan bir misafir ise bu misafire rezervasyon alınırken, rezervasyonu alan kişiye sistemin uyarı mesajı vermesi gerektiğini düşünüyorsak nasıl bir işlem yapmalıyız?

- A. Misafirden peşin ücret alınır
- B. Misafirin profil ekranında kredi statüsü (R) seçilir.
- C. Misafirin profil ekranında kredi statüsü (C) seçilir.
- D. Misafirin profil ekranında kredi statüsü (A) seçilir.
- E. Misafir hakkında not düşülür

2- Herhangi bir işlem yaparken bulunduğunuz ekrandan çıkmadan sisteme yeni bir rezervasyonu aşağıdaki kısayol tuşlarından hangisi ile alabilirsiniz?

- A. Ctrl+M
- B. Ctrl+R
- C. Ctrl+H
- D. Ctrl+N
- E. Ctrl+C

3- Fidelio programında **“Do you want to make the original reservation master”** sorusu nerede karşımıza çıkar?

- A. Rezervasyon ekranında rezervasyon alırken
- B. Rezervasyonları share(payload) ederken
- C. Rezervasyonda kullanıcılara mesaj atarken
- D. Rezervasyon ile ilgili not düşerken
- E. Rezervasyonu ararken

4- Bay X'in Ctrl+U Reservation Update ekranında bir rezervasyonu gözükmemektedir ancak rezervasyon edit edildiğinde rezervasyon kartının **Bay B** adına olduğunu gördünüz; bu ne tip bir rezervasyondur?

- A. Multiguest rezervasyon
- B. Share rezervasyon
- C. Group rezervasyon
- D. Block rezervasyon
- E. Acenta rezervasyonu

5- Dün gece 204 numaralı odada kalmakta olan Bay X, bu sabah ekranınızda 304 numaralı odada konaklıyor gözükmemektedir. Bu değişikliğin kim tarafından, ne zaman yapıldığını nereden takip edebiliriz?

- A. Rezervasyon ekranında Options-Changes
- B. Cashier ekranında Options-Changes
- C. Rezervasyon ekranında Options-Traces
- D. Cashier ekranında Options-User Log
- E. Rezervasyon ekranında Options-User Log

6- Billing Instructions'da Same Room kutucuğunun işareti kaldırıldığında ne tip faturalama talimatları girmek mümkündür?

- A. Hesap başka odada kalanlara yönlendirilebilir
- B. Hesap acentaya yönlendirilebilir
- C. Hesap şirkete yönlendirilebilir
- D. Misafirden ödeme alınabilir
- E. Misafire rezervasyon yaptırana yönlendirilebilir

7- Misafire otele C/I olduğu gün, konaklamasının 3. gününden itibaren oda değişimi verilecektir, işlem aşağıdakilerden hangisi ile yapılabilir?

- A. Yeni bir rezervasyon olarak yapılabilir.
- B. Days seçeneğinden days 3.güne getirilerek yapılabilir.
- C. Days seçeneğinden days 3.güne getirilip yeni oda numarası verilerek yapılabilir.
- D. Days seçeneğinden days 3.güne getirilip oda tipi değiştirilerek yapılabilir.
- E. Days seçeneğinden days 3.güne getirilip fiyat kodu değiştirilerek yapılabilir.

8- "Fixed Charges" ne amaçla uygulanır?

- A. Rezervasyon ekranında option seçeneğinden ikramların girilmesi için uygulanır.
- B. Fixed charges sekmesinden ikramların girilmesi için uygulanır.
- C. Fixed charges sekmesinden her gün işlenecek sabit harcamaları işlemek için kullanılır.
- D. Amenity sekmesinden harcamaları işlemek için kullanılır.
- E. Amenity sekmesinden ikramları işlemek için kullanılır.

9- Misafirin 2. gününden itibaren odası Suite'e değiştirilmiştir, ancak kendisinden Standard oda ücreti alınmaya devam edilecektir, Days seçeneğinden gerekli düzenleme nasıl yapılmalıdır?

- A. Days=2 seçilip fiyat kodu değiştirilerek
- B. Days=2 seçilip oda tipi değiştirilerek
- C. Days=2 seçilip oda tipi değiştirilip Rate R Type seçeneği standart seçilerek
- D. Days=2 seçilip Rate R Type seçeneği standart seçilerek
- E. Days=2 seçilerek oda numarası değiştirilerek

10- Rezervasyon ekranında misafirinizin odasına harcama girilmesi nasıl engellenir?

- A. Pay method=cash seçilerek
- B. Print rate işaretlenerek
- C. Res type=def
- D. Option menüsünden credit card authorization
- E. No post işaretlenerek

11- Bir misafirin rezervasyon ekranının da otele işletme(şirket) aracılığı ile geldiği aşağıdaki seçeneklerden hangisi ile işlenir?

- A. Travel Agent
- B. Source
- C. Company
- D. Options seçeneği altında Confirmation Letter
- E. Options seçeneği altında Add On

12- Misafire uygulanacak fiyat kodu kullanıcı tarafından belirlenecek ise "Rezervasyon" ekranında aşağıdakilerden hangisi yapılmalıdır?

- A. Options seçeneği altında Billing seçeneğinden
- B. Rate Code seçeneğinden fiyat kodu seçerek
- C. Options seçeneği altında Rebates seçeneğinden
- D. Rate Amount'a değer girerek
- E. Options seçeneği altında Cashier seçeneğinden

13- Rezervasyon ekranında "Special Fields" seçeneğinin fonksiyonu (işlevi) nedir?

- A. Misafirin özel durumlarına göre (tekerlekli sandalye vb.) verilmesini sağlar
- B. Misafire ek yatak konulmasını sağlar
- C. Misafire ikram yapılmasını sağlar
- D. Misafire gazete verilmesini sağlar
- E. Misafire harcama işlenmesini sağlar

14- **“Rezervasyon özeti”** aşağıdakilerden hangisi ile görülür.

- A. Inventory
- B. Profiles
- C. Package Grid
- D. Grid
- E. Attributes

15- Rezervasyon ekranında **“Amenity”** sekmesinin işlevi nedir?

- A. Misafirin odasına gönderilen demirbaşların takibini sağlar
- B. Misafire yapılacak ikramların seçilmesini sağlar
- C. Misafirin yapacağı sabit harcamaların kontrolünü sağlar
- D. Misafir için restaurant seçimi yapmayı sağlar
- E. Misafire ilave paket tanımlaması yapmayı sağlar

16- Rezervasyonları geldiği **Acentaya** göre nasıl ararız?

- A. Update Rezervation-Agent
- B. Update Rezervation-Company
- C. Update Rezervation-Block
- D. Update Rezervation-Group
- E. Update Rezervation-Adv. Qry-Source Code

17- **“Q Rooms”** ne amaçla kullanılır?

- A. Rezervasyonların hızlı alınmasını sağlar
- B. İlave rezervasyonlar alınır
- C. Rezervasyonları kuyruğa alır
- D. Gelecek rezervasyonları gösterir
- E. Ayrılacak rezervasyonları gösterir

18- **“Check-in”** işlemi nereden yapılır?

- A. Rezervasyon ekranı Options menüsünden
- B. Folyo üzerinde Options menüsünden
- C. Frontdesk menüsünde Inhouse Guest seçeneğinden
- D. Frontdesk menüsünden Room Blocking seçeneğinden
- E. Frontdesk menüsü Arrivals seçeneği Options menüsünden

19- Rezervasyonu iptal edememenizin nedeni aşağıdakilerden hangisidir?

- A. Rezervasyon Check-in olduğundan
- B. Rezervasyonda harcama olduğundan
- C. Rezervasyon check-out olduğundan
- D. Rezervasyon iptal olduğundan
- E. Hepsi

20- Confirmation Letter (Konfirmasyon mektubu) nedir?

- A. Misafirin otele kabul kartı
- B. Misafir rezervasyon onay mektubu
- C. Misafire harcama bildirim mektubu
- D. Misafir rezervasyon iptal mektubu
- E. Misafir rezervasyonunu bekletme mektubu

Teşekkür ederim

Ek- 3. Konu (bir bölümü alınmıştır)

Rezervasyon Ekranı

Şekil 1 Rezervasyon penceresi

Rezervasyon ekranı şekilde görüldüğü gibidir.

İşlemler bölüm bölüm ayrılmış durumdadır. Buna göre;

1. Bölüm:

Bu bölüm rezervasyonun kime alındığı bölümüdür. Burada daha kimlik bilgileri oluşturulmuş olan misafirin kimlik bilgileri görülür. Eğer bilgiler misafire ait değilse *select*

kısından misafir bilgileri seçilir. Ön şart misafir kimlik bilgilerini daha önceden kayıta altına alınmasıdır. Buradaki bilgiler tamamen *profile* ekranından gelmektedir. *Html* seçeneği kimlik bilgilerinin olduğu kısmı web sayfası şeklinde gözükmesini sağlar.

Örnek: kendi profilinizi seçiniz.

2. Bölüm:

Bu bölüm misafirin otele hangi acenta, şirket ve/veya kaynaktan geldiğinin seçildiği bölümdür. Burada da ön şart acentanın, şirketin ve/veya kaynağın profil bilgilerinin oluşturulmuş olmasıdır. Eğer misafir acenta aracılığı gelmiş ise *Travel Agent* kısmından misafirin gelmiş olduğu acenta seçilir. Şirket aracılığı ile gelmişse *Company* bölümünden şirketi, bir kaynağa bağlı gelmiş ise de *Source* kısmından geldiği kaynak seçilir. Kaynak misafiri otele yönlendiren kişidir.

Örnek: hangi acenta aracılığı ile otele gittiğinizi seçiniz.

3. Bölüm:

Misafirin otele geliş ve otelden ayrılış tarihlerinin, geceleme sayısının girildiği bölümdür. *Arrival*: geliş tarihi, *night*: geceleme sayısı ve *departure*: otelden ayrılacağı tarihi göstermektedir. Şekil-1 de görüldüğü üzere bizim misafirimiz otele 01.01.2011 tarihinde gelecek 10 gece kalacak ve 11.01.2011 tarihinde otelimizden ayrılacaktır.

Örnek: Herkes kendi adına bir rezervasyon alma işlemine başlasın ve otelde 5 gece kalmak üzere rezervasyonunu almaya başlasın.

4. Bölüm:

Burada *# of rooms* kısmında kaç odalık bir rezervasyon alınacağı bilgisi girilir. Münferit rezervasyonlarda oda sayısı genel olarak 1 dir. Buraya girilecek değer ücretlendirmeyi etkilemektedir.

Adult odada kalacak yetişkin kişi sayısını gösterir. Buraya girilecek değer oda fiyatını etkilemektedir.

Free child odada ücretsiz olarak kalacak çocuk sayısını göstermektedir. Bu çocukların yaşları otelden otele farklılık göstermekle birlikte genel olarak 0-6 yaş arası çocuklardır.

Child odada ücrete tabi kalacak çocuk sayısını göstermektedir. Oteller genelde 7-12 yaş arası çocukları buraya girdirmekte ve bu çocuklardan kişi başı ücretten %50 oranında indirim yapmaktadırlar.

Teenager bu sekmeye 13-16 yaş arası çocukların sayısı girilmektedir. Bazı oteller bu yaştaki çocuklara yetişkin ücreti ile ücretlendirirken bazıları ise %30 indirim yaparak ücretlendirmektedir.

Örnek: 2 yetişkin 1 çocuk ve 1 oda olmak üzere rezervasyonunuzu almaya devam ediniz.

5. Bölüm:

Room type kısmında misafirin kalacağı oda tipi seçilir. Misafirin ödeyeceği ücrette oda tipi etkilidir. Çünkü otelde misafirin ödeyeceği ücret hesaplanırken oda tipi, kalacak kişi, sayısı ve rezervasyon yapılan oda sayısı belirleyicidir. Room r type seçeneğinden herhangi bir oda tipi seçilmemişse burada seçili oda tipine göre misafire fiyat belirlenir.

Rate code misafirin rezervasyonu için uygulanacak fiyat kodu seçilir. Bu kod daha önceden programın kurulum aşamasında otel yöneticilerinin belirlediği fiyatlardır.

Room R type kısmında ise misafirin ücretlendirileceği oda tipi seçilir. Misafir room type kısmında belirtilen odada kalır ancak ücretini burada belirtilen oda tipine göre öder. Bu seçenek farklı amaçlarla kullanılabilir. Örneğin otel genel müdürünün referansı ile gelen bir kişi suit oda tipinde kalıp, double oda fiyatı ile ücretlendirilebilir.

Rate amount uygulanacak olan fiyatı gösterir. Hemen yanında ki alan fiyatın hangi para biriminde olduğunu gösterir.

Manual price seçeneği ise uygulanacak fiyatın tanımlı olmayıp rezervasyon görevlisi tarafından belirlendiğini göstermektedir.

Room misafirin kalacağı oda numarasını gösterir. Yanında bulunan ... seçeneğinden oda numarası seçilebilir. Tıklandığı zaman otelde bulunan tüm odalar listelenecektir. *Lock* seçeneği seçilecek olursa roomda belirlenen oda numarası artık misafire bloke(ayırma) edilmiş demektir.

Block ve *Group* seçenekleri ayrıca bir ders konusu olarak anlatılacaktır. Block seçeneği block rezervasyonlar için Group seçeneği de grup rezervasyonlar için kullanılmaktadır.

Örnek: Bir gün çalıştığınız otele genel müdür oldunuz, benim dersimden okurken 3 yıl üst üste kalmıştınız, bende otelinize kalmak için geldim. Buna göre uygulayacağınız fiyat kodunu, kalacağım oda tipini ve fiyat uygulayacağınız oda tipini seçiniz.

6. Bölüm:

Market kısmından misafirin otele geliş şekli, satış şekli seçilir. Walk-in gibi.

Source misafirin otel ile ilgili bilgilerini hangi kaynaktan alındığı buradan seçilir.

Channel misafirin rezervasyon bilgilerinin nasıl alındığı buradan seçilir.

Ayrıca bu bölüm içerisinde misafire uygulanacak fiyat ile ilgili indirim işlemleri de gerçekleştirilir. Bunun için;

Disc. Amount kısmında toplam ne kadar indirim yapılacağı girilir. % kısmına ise konaklama ücretinden ne oranda indirim yapılacağı bilgisi girilir. *Reason* kısmına indirim sebebi girilir. Girilecek değerler negatif olması durumunda indirim yapılmaz aksine fiyat arttırılmış olur!

Örnek: Misafirin walk-in geldiği bilgisini girerek, %10 indirim uygulayınız.

7. Bölüm:

C/I time Exp. Buradan misafirin beklenen check-in olma saati bilgisi girilir. *Act* kısmı misafir otele check-in olduğunda program tarafından otomatik olarak gelecektir. Aradaki farklılık olması durumu housekeeping departmanı ile front office departmanı arasındaki uyumsuzluklar için program tarafından kayda alınacaktır. Bu otellerde departmanlar arasında ki sıkıntıların çözümünde etkili olacaktır.

C/O time Exp. Buradan misafirin beklenen check-out olma saati bilgisi girilir. *Act* kısmı misafir otele check-out olduğunda program tarafından otomatik olarak gelecektir. Aradaki farklılık olması durumu housekeeping departmanı ile front office departmanı arasındaki uyumsuzluklar için program tarafından kayda alınacaktır. Bu otellerde departmanlar arasında ki sıkıntıların çözümünde etkili olacaktır.

Res. Type seçeneğinden rezervasyonun kesin olup olmadığı bilgisi seçilir. *Def* kesin rezervasyon için, *tent* kesin olmayan rezervasyon için seçilir.

Guarantee c. kesin rezervasyonlarda ise rezervasyonun kesinlik sebebi seçilir.

Pay method misafirin ücret ödeme şekli seçilir. (kredi kartı veya nakit ödeyeceği gibi).

Credit limit buraya girilecek rakam misafirin harcayabileceği para miktarıdır. Misafir burada yazılan rakam kadar harcama yaptığı takdirde ödeme yapmak zorundadır. Ödeme ile ilgili sorun çıkartan müşterilerde bu işlem uygulanır.

CRS no seçeneği zincir otel gruplarında başka bir otelden burada bulunan otele rezervasyon alınması durumunda buraya diğer otelden bu otele rezervasyon alan görevlinin numarası otomatik olarak gelir. Böylece otele diğer otellerden alınan rezervasyonları kontrol etme olanağı tanınır.

Print rate seçeneği işaretlenir ise misafire verilecek registration kart veya confirmasyon mektubunda uygulanacak fiyat kodlarının yazılıp yazılmayacağı için kullanılır. Eğer fiyat kodları görülmesi isteniyorsa seçenek işaretlenmelidir. İşaretlenmediği zaman fiyat bilgileri gözükmez.

No post seçeneği ise misafirin pos(satış) noktalarından bilgisi olmaksızın harcama girilmesini engellemek için kullanılır. Misafirin ebeveynleri satış noktalarından peşin olmaksızın alışveriş yapamazlar.

Örnek: rezervasyonunuzun gelmesi beklenen saat15:00dır, acenta garantilidir, ödeme şekli de kredi kartıdır. İşlemi gerçekleştiriniz.

8. Bölüm

Room features kısmından misafirin hangi oda özelliklerinde kalmak istediği, sigara içilmeyen, dağ, deniz manzaralı, hangi katlarda kalmak istediği gibi oda özellikleri seçilir.

Reservation color kısmından rezervasyon rengi seçilir. Bu rezervasyonları Room rack ekranında ayırt etmek için kullanılır. Daha çok grup rezervasyonlarda bu işlem tercih edilir.

Billing info misafirin ödemesi ile ilgili ek açıklama girilecek ise kullanılır.

Remarks kısmında ise rezervasyon ile ilgili ek bilgi girilecek ise kullanılır.

Option date kısmında rezervasyonun kesin olmaması durumunda misafirin rezervasyonu ne zaman kesin hale getireceği tarih bilgisi girilir.

Booking date kısmında rezervasyonun alınış tarih bilgisi otomatik olarak gelecektir. Değişiklik yapıldığı zaman tarihi de değiştirmek mümkündür.

Booker kısmında rezervasyon eğer başka biri tarafından misafir adına alınmışsa rezervasyon yaotıran kişinin kimlik bilgileri seçilir.

Special seçeneğinde otelde konaklayacak olan misafirin özel istekleri varsa girilir. Örneğin yürüme engelli ise misafire tekerlekli sandalye verileceği veya şeker hastası olması durumunda odasına enjektör konulacağı gibi bilgiler seçilir.

Örnek: misafiriniz yürüme engellidir, her ayın 20 sinde ödeme yapar, sigara içilmeyen bir odada kalmak ister, bilgileri işleyiniz.

Sağ en altta kalan *Calculated* bölümü hesaplanan ücreti göstermektedir.

Bütün bu işlemler bittikten sonra **OK** tuşuna basılarak rezervasyon kaydedilir. Rezervasyon başlığında görülen numara rezervasyonun konfirme numarasıdır. Rezervasyon üzerinde görülen kırmızı seçenekler bu bölümlerde aksiyon tanımlandığını göstermektedir. Eğer rezervasyonda ileriki günler için kişi sayısı, çocuk sayısı, oda tipi işlemlerde değişiklik yapılmış ise bu kısımlar kırmızı renge dönüşecek ve rezervasyon görevlisini otomatik olarak uyaracaktır.

Bu işlemlerden sonra öğrencilerin yapmış oldukları rezervasyon tek tek kontrol edilip anlaşılmayan yerler öğrencilere tekrar anlatılır. Ve birlikte yeniden yapması sağlanır(Kınay, 2011).

Ek- 4 Otel Uygulama Laboratuvarı

Uygulamalı otel laboratuvarı



Ek- 5 Bilgisayar Laboratuvarı

Bilgisayar laboratuvarı



Ek- 6 Akıllı Tahta

Akıllı Tahta



Ek- 7 Power Point Sunusu

Rezervasyon İşlemleri

1. BÖLÜM

Name: İSTANBUL
 First Name: HASAN
 Language: Türkçe
 Letter Greeting: Sn. Bay

Telephone: [Empty]
 Country: [Empty]
 State: [Empty]
 Zip / City: [Empty]
 Street: [Empty]

Company: A, SIRKETI
 Travel Agent: ÖĞER TOUR
 Source: [Empty]

Arrival: 01.01.2011
 Nights: 10
 Departure: 11.01.2011

of rooms: 1
 Adults: 1
 Free Child: 0
 Child: 0
 Teenager: 0

Market: Business Individual
 Source: Telephone
 Channel: Email

Room features: SMW_HFL
 Reservation color: Blue
 Billing info: [Empty]
 Remarks: [Empty]
 Option date: 28.12.2010
 Booking date: 01.01.2009

Room type: Single Room
 Rate code: Sirket 1 BB
 Rate R type: Suite
 Rate amount: 38,00
 Room: 503
 Block: [Empty]
 Group: [Empty]

C/I time Exp.: 14:00
 C/O time Exp.: 12:00
 Res type: Def
 Guarantee c.: Guaranteed Deposit
 Pay Method: Amex
 Credit limit: 1.000,00
 CRS no: [Empty]
 Print rate: [Empty]

Booker: Bay B
 Specials: TER

Calculated price: 38,00 TL
 Net amount: 33,22 TL
 Extra charges: 150,00 TL
 Rate amount: 105,00 TL

Created: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45
 Updated: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45

Misafire rezervasyon alma işlemleri

2. bölüm

Name: İSTANBUL
 First Name: HASAN
 Language: Türkçe
 Letter Greeting: Sn. Bay

Telephone: [Empty]
 Country: [Empty]
 State: [Empty]
 Zip / City: [Empty]
 Street: [Empty]

Company: A, SIRKETI
 Travel Agent: ÖĞER TOUR
 Source: [Empty]

Arrival: 01.01.2011
 Nights: 10
 Departure: 11.01.2011

of rooms: 1
 Adults: 1
 Free Child: 0
 Child: 0
 Teenager: 0

Market: Business Individual
 Source: Telephone
 Channel: Email

Room features: SMW_HFL
 Reservation color: Blue
 Billing info: [Empty]
 Remarks: [Empty]
 Option date: 28.12.2010
 Booking date: 01.01.2009

Room type: Single Room
 Rate code: Sirket 1 BB
 Rate R type: Suite
 Rate amount: 38,00
 Room: 503
 Block: [Empty]
 Group: [Empty]

C/I time Exp.: 14:00
 C/O time Exp.: 12:00
 Res type: Def
 Guarantee c.: Guaranteed Deposit
 Pay Method: Amex
 Credit limit: 1.000,00
 CRS no: [Empty]
 Print rate: [Empty]

Booker: Bay B
 Specials: TER

Calculated price: 38,00 TL
 Net amount: 33,22 TL
 Extra charges: 150,00 TL
 Rate amount: 105,00 TL

Created: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45
 Updated: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45

Şirkete, acentaya ve kaynağa bağlı gelen misafir rezervasyonu

Edit Reservation 2334

Reservation | Inventory | Profiles | Package grid | Grid | Attributes | Credit card | Fixed charges | Notes | Meal plan | Amenity

Name: **TUNAY** Telephone: [] Select Company: **A. SİRKETİ**
 First Name: **HASAN** Country: [] State: [] Travel Agent: **ÖĞER TOUR**
 Language: **Türkçe** Zip / City: [] Street: [] Source: []
 Letter Greeting: **Sn. Bay**

Arrival: **Cumartesi** Nights: **3** Departure: **Salı**
 01.01.2011 < 10 > 11.01.2011 Last Dep. date: **None**
 Last Room no: **None**

of rooms: **1** Market: **Business Individual** Room features: **SMW_HFL**
 Adults: **1** Source: **Telephone** Reservation color: **Blue**
 Free Child: **0** Channel: **Email** Billing info: []
 Child: **0** Disc. amount: **0** % **0** Remarks: []
 Teenager: **0** Reason: **Discount** Option date: **28.12.2010**
 Booking date: **01.01.2009**

Room type: **Single Room** C/I time Exp.: **14:00** Act.: **00:00:00** Booker: **Bay B**
 Rate code: **Sirket 1 BB** C/O time Exp.: **12:00** Act.: **00:00:00** Specials: **TER**
 Rate R type: **Suite** Res type: **Def** **Tent**
 Rate amount: **38,00** **Türk Lirası** Guarantee c.: **Guaranteed Deposit**
 Manual price Pay Method: **Amex**
 Room: **503** **Lock room** Credit limit: **1.000,00**
 Block: [] CRS no: []
 Group: [] Print rate: **No post**

Created: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45 Updated: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45

Days >

Share Slave Notes Billing, inst. Fixed chrg Inventory Guests Options OK Cancel

Misafirin otele giriş ve çıkış tarihleri girişi

Edit Reservation 2334

Reservation | Inventory | Profiles | Package grid | Grid | Attributes | Credit card | Fixed charges | Notes | Meal plan | Amenity

Name: **TUNAY** Telephone: [] Select Company: **A. SİRKETİ**
 First Name: **HASAN** Country: [] State: [] Travel Agent: **ÖĞER TOUR**
 Language: **Türkçe** Zip / City: [] Street: [] Source: []
 Letter Greeting: **Sn. Bay**

Arrival: **Cumartesi** Nights: **10** Departure: **Salı**
 01.01.2011 < 10 > 11.01.2011 Last Dep. date: **None**
 Last Room no: **None**

of rooms: **1** Market: **Business Individual** Room features: **SMW_HFL**
 Adults: **4** **4** **0** **0** **0** **0** Reservation color: **Blue**
 Free Child: **0** Channel: **Email** Billing info: []
 Child: **0** Disc. amount: **0** % **0** Remarks: []
 Teenager: **0** Reason: **Discount** Option date: **28.12.2010**
 Booking date: **01.01.2009**

Room type: **Single Room** C/I time Exp.: **14:00** Act.: **00:00:00** Booker: **Bay B**
 Rate code: **Sirket 1 BB** C/O time Exp.: **12:00** Act.: **00:00:00** Specials: **TER**
 Rate R type: **Suite** Res type: **Def** **Tent**
 Rate amount: **38,00** **Türk Lirası** Guarantee c.: **Guaranteed Deposit**
 Manual price Pay Method: **Amex**
 Room: **503** **Lock room** Credit limit: **1.000,00**
 Block: [] CRS no: []
 Group: [] Print rate: **No post**

Created: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45 Updated: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45

Days >

Share Slave Notes Billing, inst. Fixed chrg Inventory Guests Options OK Cancel

Misafirin oda sayısı, kişi sayısı girişi

Edit Reservation 2334

Reservation | Inventory | Profiles | Package grid | Grid | Attributes | Credit card | Fixed charges | Notes | Meal plan | Amenity

Name: **HANAY** Telephone: [] Select Company: A, SIRKETI
 First Name: HASAN Country: [] Edit Travel Agent: ÖGER TOUR
 Language: Türkçe Zip / City: [] Htm Source: []
 Letter Greeting: Sn. Bay Street: []

Arrival: Cumartesi Nights: 10 Departure: Salı 11.01.2011 Last Dep. date: None
 Last Room no: None

of rooms: 1 Adults: 1 Free Child: 0 Child: 0 Teenager: 0
 Market: Business Individual Source: Telephone Channel: Email
 Disc. amount: 0 % 0 Reason: Discount

Room type: Single Room C/I time Exp.: 14:00 Act.: 00:00:00
 Rate code: Sirket 1 BB C/O time Exp.: 12:00 Act.: 00:00:00
 Rate R type: Suite **→ bolum** Res type: Def Tent
 Rate amount: 38,00 Türk Lirası Guarantee c.: Guaranteed Deposit
 Manual price Pay Method: Amex
 Room: 503 Lock room Credit limit: 1.000,00
 Block: [] CRS no: [] Print rate: [] No post: []

Room features: SMK_HFL Reservation color: Blue
 Billing info: [] Remarks: []
 Option date: 28.12.2010 Booking date: 01.01.2009
 Booker: Bay B Specials: TER

Calculated price: 38,00 TL
 Net amount: 33,22 TL
 Extra charges: 150,00 TL
 Rate amount: 105,00 TL

Created: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45 Updated: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45

Days >

Share Slave Notes Billing, inst. Fixed chrg Inventory Guests Options OK Cancel

Misafire uygulanacak fiyat işlemleri

Edit Reservation 2334

Reservation | Inventory | Profiles | Package grid | Grid | Attributes | Credit card | Fixed charges | Notes | Meal plan | Amenity

Name: **HANAY** Telephone: [] Select Company: A, SIRKETI
 First Name: HASAN Country: [] Edit Travel Agent: ÖGER TOUR
 Language: Türkçe Zip / City: [] Htm Source: []
 Letter Greeting: Sn. Bay Street: []

Arrival: Cumartesi Nights: 10 Departure: Salı 11.01.2011 Last Dep. date: None
 Last Room no: None

of rooms: 1 Adults: 1 Free Child: 0 Child: 0 Teenager: 0
 Market: Business Individual Source: **→ bolum** Channel: Email
 Disc. amount: 0 % 0 Reason: Discount

Room type: Single Room C/I time Exp.: 14:00 Act.: 00:00:00
 Rate code: Sirket 1 BB C/O time Exp.: 12:00 Act.: 00:00:00
 Rate R type: Suite **→ bolum** Res type: Def Tent
 Rate amount: 38,00 Türk Lirası Guarantee c.: Guaranteed Deposit
 Manual price Pay Method: Amex
 Room: 503 Lock room Credit limit: 1.000,00
 Block: [] CRS no: [] Print rate: [] No post: []

Room features: SMK_HFL Reservation color: Blue
 Billing info: [] Remarks: []
 Option date: 28.12.2010 Booking date: 01.01.2009
 Booker: Bay B Specials: TER

Calculated price: 38,00 TL
 Net amount: 33,22 TL
 Extra charges: 150,00 TL
 Rate amount: 105,00 TL

Created: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45 Updated: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45

Days >

Share Slave Notes Billing, inst. Fixed chrg Inventory Guests Options OK Cancel

Rezervasyon satış şekilleri, indirim işlemleri

Edit Reservation 2334

Reservation | Inventory | Profiles | Package grid | Grid | Attributes | Credit card | Fixed charges | Notes | Meal plan | Amenity

Name: **HNAY** Telephone: [] Select Company: **A. SİRKETİ**
 First Name: **HASAN** Country: [] State: [] Edit Travel Agent: **ÖĞER TOUR**
 Language: **Türkçe** Zip / City: [] Street: [] Source: []
 Letter Greeting: **Sn. Bay**

Arrival: **Cumartesi** Nights: **10** Departure: **Salı** Last Dep. date: **None**
 01.01.2011 < 10 > 11.01.2011 Last Room no: **None**

of rooms: **1** Market: **Business Individual** Room features: **SMW_HFL**
 Adults: **1** Source: **Telephone** Reservation color: **Blue**
 Free Child: **0** Channel: **Email** Billing info: []
 Child: **0** Disc. amount: **0** % **0** Reason: **Discount** Remarks: []
 Teenager: **0** Res type: **Def** **Tent** Option date: **28.12.2010**
 Room type: **Single Room** C/I time Exp.: **14:00** Act.: **00:00:00** Booker: **Bay B**
 Rate code: **Sirket 1 BB** C/O time Exp.: **12:00** Act.: **00:00:00** Specials: **TER**
 Rate R type: **Suite** Res type: **Def** **Tent** Guarantee c.: **Guaranteed Deposit**
 Rate amount: **38,00** Pay Method: **Amex** Credit limit: **1.000,00** Calculated price: **38,00 TL**
 Manual price **Türk Lirası** CRS no: [] Print rate: No post
 Room: **503** Lock room: Net amount: **33,22 TL**
 Block: [] Extra charges: **150,00 TL**
 Group: [] Rate amount: **105,00 TL**

Created: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45 Updated: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45

Days >

Share Slave Notes Billing, inst. Fixed chrg Inventory Guests Options OK Cancel

Misafirin rezervasyon tipi, giriş-çıkış saatleri işlemleri

Edit Reservation 2334

Reservation | Inventory | Profiles | Package grid | Grid | Attributes | Credit card | Fixed charges | Notes | Meal plan | Amenity

Name: **HNAY** Telephone: [] Select Company: **A. SİRKETİ**
 First Name: **HASAN** Country: [] State: [] Edit Travel Agent: **ÖĞER TOUR**
 Language: **Türkçe** Zip / City: [] Street: [] Source: []
 Letter Greeting: **Sn. Bay**

Arrival: **Cumartesi** Nights: **10** Departure: **Salı** Last Dep. date: **None**
 01.01.2011 < 10 > 11.01.2011 Last Room no: **None**

of rooms: **1** Market: **Business Individual** Room features: **SMW_HFL**
 Adults: **1** Source: **Telephone** Reservation color: **Blue**
 Free Child: **0** Channel: **Email** Billing info: []
 Child: **0** Disc. amount: **0** % **0** Reason: **Discount** Remarks: []
 Teenager: **0** Res type: **Def** **Tent** Option date: **28.12.2010**
 Room type: **Single Room** C/I time Exp.: **14:00** Act.: **00:00:00** Booker: **Bay B**
 Rate code: **Sirket 1 BB** C/O time Exp.: **12:00** Act.: **00:00:00** Specials: **TER**
 Rate R type: **Suite** Res type: **Def** **Tent** Guarantee c.: **Guaranteed Deposit**
 Rate amount: **38,00** Pay Method: **Amex** Credit limit: **1.000,00** Calculated price: **38,00 TL**
 Manual price **Türk Lirası** CRS no: [] Print rate: No post
 Room: **503** Lock room: Net amount: **33,22 TL**
 Block: [] Extra charges: **150,00 TL**
 Group: [] Rate amount: **105,00 TL**

Created: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45 Updated: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45

Days >

Share Slave Notes Billing, inst. Fixed chrg Inventory Guests Options OK Cancel

Misafirin tercih, not, opsiyon işlemleri

Rezervasyon İşlemleri

Edit Reservation 2334

Reservation | Inventory | Profiles | Packages | **1. Bölüm** | Attributes | Credit card | Fixed charges | Notes | Meal plan | Amenities | **2. Bölüm**

Name: **KINAY** Telephone: _____ Select
 First Name: HASAN Country: _____ Edit
 Language: Türkiye State: _____ Htm
 Letter: Greek Sn. Bay Street: _____ Source: _____

Company: A. SİRKETİ
 Travel Agent: ÖĞER TOUR

Arrival: 01.01.2011 Nights: 10 Departure: 11.01.2011 Last Dep. date: None
 Last Room no: None

of rooms: 1
 Adults: 1 **4. Bölüm**
 Free Child: 0
 Child: 0
 Teenager: 0

Market: **Business Individual** **6. Bölüm**
 Source: Telephone
 Channel: Email
 Disc. amount: 0 % 0
 Reason: Discount

Room features: SMW_HFL
 Reservation color: **Blue** **8. Bölüm**
 Billing info: _____
 Remarks: _____
 Option date: 28.12.2010
 Booking date: 01.01.2009

Room type: Single Room
 Rate code: **Sirket 1 BB** **5. Bölüm**
 Rate R type: Suite **7. Bölüm**
 Rate amount: 38,00 Türk Lirası
 Manual price
 Room: 503 Lock room
 Block: _____
 Group: _____

C/I time Exp. 14:00 Act. 00:00:00
 C/O time Exp. 12:00 Act. 00:00:00
 Res type: **Def** **7. Bölüm**
 Guarantee c. Guaranteed Deposit
 Pay Method: Amex
 Credit limit: 1.000,00
 CRS no: _____
 Print rate: _____ No post: _____

Booker: Bay B
 Specials: TER

Calculated price: 38,00 TL
 Net amount: 33,22 TL
 Extra charges: 150,00 TL
 Rate amount: 105,00 TL

Created: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45 Updated: STUDENT12 STUDENT12 28.12.2010 21:37:45

Days >

Share Slave Notes Billing, inst. Fixed chrg Inventory Guests Options OK Cancel

ÖZGEÇMİŞ

Doğum Tarihi: 02/01/1974

Doğum Yeri: Antalya

Yabancı Dil: İngilizce

Medeni Hali: bekar 2 çocuklu

Akademik Unvanı : Öğretim Görevlisi

Eğitim - Öğretim

Lisans : Fırat Üniversitesi, Teknik Eğitim Fakültesi, Elektronik-Bilgisayar Bölümü, Bilgisayar Ana Bilim Dalı, Elazığ, 1997

Yüksek lisans: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri ABD., Eğitim Programları ve Öğretim Programı, 2010-2012

Çalışma Hayatı

- Bilgitaş Büro Mak. Fotokopi Teknisyeni, 1993, Antalya
- Ece Mak Büro Mak. Fotokopi Teknisyeni, 1995, Elazığ
- KEYDER, Bilgisayar Öğretmeni, 1998, Antalya
- Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

Öğretim Alanları:

- Windows İşletim Sistemleri
- Microsoft Office
- Ağ ve İnternet
- Otel Programları (Fidelio, Winotel, Sentez, Elektra)

Dersleri (Lisans Düzeyinde)

- Temel Bilgi Teknolojileri Kullanımı
- Temel Bilgisayar Kullanımı Mesleki Bilgi İşlem

İdari Görevler:

- Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Müdür Yardımcılığı (10.06.2002 - 12.09.2007)
- Yüksekokul Yönetim Kurulu üyeliği (10.06.2002-12.09.2007)

Yayınlar ve Araştırmalar

Temel Bilgisayar Kullanımı, Ders Kitabı, 2001

AB Projesi Eğitim Kitabı, Turizmde Bilgisayarlı Muhasebe Eğitimi Programı Eğitim Kitabı, Uygulamalı Bilgisayar, 2005

AB Projesi Eğitim Kitabı, Mesleki Otelcilik Eğitimi Programı Eğitim Kitabı, Uygulamalı Bilgisayar, 2005

Fidelio Suite V8, Ders Kitabı, 2011 Murathan Yayıncılık

Makaleler

"Konaklama İşletmelerinde Önbüro Paket Programı Kullanımı üzerine Antalya yöresinde bir araştırma", TSE Standart Dergisi, Sayı:510, Haziran 2004

Bildiriler

Uluslararası;

- **“The Relation Between Businesses-Family Conflict And Role Uncertainly, Role Conflict And Work Satisfaction”**

Şevket Yirik, Yusuf Yılmaz, Sedat Göçen, Osman Nuri Demirel, Abdullah Akgün, **Hasan Kınay**

3rd (International Symposium on Sustainable Development) ISSD 2012 Sarajevo, Bosnia&Herzegovina May 31-June 1 2012

- **“The Effects On Mentorship On The Success Of Firms”**

Şevket Yirik, Yusuf Yılmaz, Osman Nuri Demirel, Yıldırım Yılmaz, Abdullah Akgün, **Hasan Kınay**

ISSD 2012 Sarajevo, Bosnia&Herzegovina May 31-June 1 2012

- **“Analysis Of The Hotel Personnel’s Conceptions Of Organizational Justice, Organizational Silence, Mobbing, Organizational Commitment In Terms Of Demographic Variables”**

Şevket Yirik, Yusuf Yılmaz, Osman Nuri Demirel, Yıldırım Yılmaz, Abdullah Akgün, **Hasan Kınay**

3rd ISSD 2012 Sarajevo, Bosnia&Herzegovina May 31-June 1 2012

- “The Impacts Of Using Additional Teaching Materials On Students’ Performance In Package Program Education: The Case Of Fidelio And Sejour”

Hasan Kınay, Abdullah Akgün, Hakan Çetin, Yusuf Yılmaz, Zeki Akıncı,
3rd ISSD 2012 Sarajevo, Bosnia&Herzegovina May 31-June 1 2012

Yürütülen Projeler

- Avrupa Birliği Aktif İşgücü Programları Projesi Yeni Fırsatlar Programı 2005
 - o Turizmde Bilgisayarlı Muhasebe Eğitimi Programı(Öğretim Elemanı)
 - o Mesleki Otelcilik Eğitimi Programı (Öğretim Elemanı)
- Akdeniz Üniversitesi Avrupa Dokümantasyon Merkezinin Yeniden Yapılandırılması Projesi (IT Expert) 2008-2009

Kongreler

- 4. ITW Conference Destination Management and Branding in the Mediterranean Region Organizasyon komitesi Üyesi 19-21 Nisan 2012
- 9. International Conference on Hands on Science (HSCI’2012) Organizasyon komitesi Üyesi 17-21 Ekim 2012

Katıldığı Eğitim ve Seminerler

Odak –Üniversite İşbirliği Semineri

Eta Muhasebe Paket Programı Eğitimi

Mikro Ticari ve Muhasebe Paket programı Eğitimi

Fidelio Front Office Eğitimi

WinHotel Otel Otomasyonu Eğitimi

Elektra2000 Otel Otomasyonu Eğitimi

Sedna Otel Otomasyonu Eğitimi

Sentez Otel Otomasyonu Eğitimi

Arkman Biletleme Otomasyonu Semineri

Eğitim-Öğretim Etkinliklerinde **Ölçme-Değerlendirme** Semineri

International Tourism Week (ITW) 2010 Semineri

I., II., III. Turizmde İnsan Kaynakları Gelişimi Sempozyumu

Aldığı Belge ve Sertifikalar

Odak Muhasebe Paket Programı Eğitim Semineri, Katılım belgesi

Eta Muhasebe Paket Programı Eğitimi, Katılım Belgesi

Mikro Muhasebe Paket Programı, Kullanıcı Sertifikası

Fidelio Front Office, Kullanıcı Sertifikası 6.12

Fidelio Front Office, Kullanıcı Sertifikası 7.13

Fidelio Front Office, Kullanıcı Sertifikası 8.0 ve 8.4.4

WinHotel Kullanıcı ve Öğretici Sertifikası

Sedna Kullanıcı ve Öğretici Sertifikası 2012

İletişim Bilgileri

E-Posta : kinay@akdeniz.edu.tr

Posta: Adresi Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

Arapsuyu Kampüsü (07058) ANTALYA

Tel : (0242) 310 20 43

Gsm : 0 542 740 87 53