



Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Uluslararası Staj Deneyimlerine İlişkin Memnuniyet Algıları: Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Örneği (Satisfaction Perception of Undergraduate Tourism Students Regarding Their International Internship Experiences: Case of Kyrgyz-Turkish Manas University)

*Barış ERDEM^a, Erkan AKGÖZ^b, İbrahim GÜNDOĞDU^c

^a Balıkesir University, Tourism Faculty, Department of Recreation Management, Balıkesir/Turkey & Kyrgyz-Turkish Manas University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism and Hotel Management, Bishkek/Kyrgyzstan

^b Selçuk University, Beyşehir Ali Akkanat Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Beyşehir, Konya/Turkey & Kyrgyz-Turkish Manas University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism and Hotel Management, Bishkek/Kyrgyzstan

^c Kyrgyz-Turkish Manas University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism and Hotel Management, Bishkek/Kyrgyzstan

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 27.04.2018

Kabul Tarihi: 06.06.2018

Anahtar Kelimeler

Turizm eğitimi
Konaklama işletmeleri
Staj memnuniyeti
Uluslararası staj deneyimi
Kırgızistan-Türkiye Manas
Üniversitesi

Keywords

Tourism education
Accommodation enterprises
Satisfaction of internship
International internship
experience
Kyrgyz-Turkish Manas
University

Öz

Turizm eğitimi alan öğrencilerin meslek seçiminde ve geleceğe yönelik kariyer tercihlerinde staj her zaman önemli bir yer teşkil etmektedir. Staj yaptıkları işletmelerden memnun ayrılan öğrenciler turizm sektöründe kariyer yapmaya yönelik olarak olumlu bir tutum sergilerken, tersi durumda kariyer tercihlerini başka sektörlerden yana kullanma yönünde bir davranış gösterebilmektedirler. Bu nedenle, öğrencilerin staj deneyimi yaşadıkları işletmelerdeki memnuniyet algılarının araştırılması önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Bu çalışmada, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin konaklama işletmelerindeki staj deneyimlerine ilişkin memnuniyet algıları incelenmiştir. Veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğrenim gören 134 öğrenci üzerinde yürütülen çalışmada, katılımcıların staj yaptıkları konaklama işletmelerinden genel olarak memnun kaldıkları belirlenmiştir. Katılımcıları en çok memnun eden unsurun konaklama işletmelerindeki 'ücret ve çalışma saatleri', en az memnun eden boyutun ise konaklama işletmelerindeki 'sosyal olanaklar' olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, katılımcıların bazı demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, öğrenim gördükleri sınıf gibi) ile staj memnuniyet algıları arasında anlamlı farklılıklar saptanmıştır.

Abstract

The internship phenomenon has always an important position in choice of profession and career preferences of students having tourism education. While students who left the enterprise they did their internship in a satisfied manner show a positive approach to make career in tourism sector, they would show an opposite behaviour and make their career choices for other sectors in case of a negative condition. Therefore, searching the satisfaction perceptions of students towards the enterprises in which they had their internship experience, constitutes an important issue. In this research, satisfaction perception of undergraduate tourism students regarding their internship experiences at accommodation enterprises were reviewed. Data were collected by survey method. In the research conducted on 134 students studying at Kyrgyz-Turkish Manas University School of Tourism and Hotel Management, it was determined that the participants were mostly satisfied with the accommodation enterprises in which they did their internship. It was determined that the element which the participants were most satisfied with was 'wage and working hours' at accommodation enterprises, and that the least satisfying dimension was 'social facilities' at accommodation enterprises. Besides, significant differences were detected between some demographic attributes of participants (such as gender, age, the grade they continue to study) and their internship satisfaction perceptions.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: bariserdem@balikesir.edu.tr (B. Erdem)

GİRİŞ

İşletme faaliyetlerinin her aşamasında yer alan ve görev üstlenen çalışanlar bu yönüyle örgütlerin sosyal ve ekonomik olarak odak noktasını oluştururlar (Emir, 2013, s. 2724). Öte yandan, günümüzde yoğun rekabetin yaşandığı iş dünyasında nitelikli işgörenlerin yetiştirilmesinin ve istihdamının sağlanmasının, işletmeler için yaşamsal bir öneme sahip olduğu belirtilmektedir (Üzümcü, 2015, s. 126). Diğer bir ifadeyle; iyi eğitim görmüş, yüksek düzeyde mesleki bilgiye ve sosyal sorumluluğa sahip çalışanların varlığının örgütleri rekabetçi kılan unsurlardan biri olduğu vurgulanmaktadır (Emir, 2013, s. 2724).

Diğer taraftan, günümüz turizm endüstrisinde rekabetin giderek artması, yerel veya küresel düzeyde faaliyet gösteren turizm işletmeleri açısından nitelikli işgücü istihdamını öncelikli konulardan biri haline getirmiştir. Başka bir deyişle, turizm işletmelerinin emek – yoğun yapısı ve kaliteli hizmetin sağlanmasında çalışanların yarattığı katma değer (Erdem, 2016, s. 160) bu işletmelerde nitelikli işgücü gereksinimini ortaya çıkarmıştır. İşgücünün nitelikli olmasını belirleyen önemli unsurlardan biri de sahip oldukları eğitim düzeyidir.

Konuya turizm eğitimi açısından bakıldığında, mesleki turizm eğitimi ön plana çıkmaktadır. Türkiye’de mesleki turizm eğitimi, örgün ve yaygın eğitim olmak üzere iki şekilde gerçekleşmektedir. Örgün turizm eğitimi; turizm sektörünün değişik dalları için bilgi, beceri ve yeteneğe sahip işgücünü yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Yaygın turizm eğitimi ise, mesleki eğitimi olmayan kişilerin belirli konularda eğitilerek iş dünyasına kazandırılmasını ifade etmektedir. Günümüzde örgün eğitim kapsamında yer alan ve orta öğretim seviyesinde eğitim veren turizm meslek liseleri sektörün alt düzeydeki personel ihtiyacını karşılamayı amaçlarken, ön lisans düzeyindeki meslek yükseköğretilerinin turizm ile ilgili programları turizm sektöründeki ara eleman ya da orta kademe yönetici ihtiyacını karşılamak için çaba sarf etmektedir. Turizm sektörünün üst düzey yönetici ihtiyacı ise, lisans düzeyinde turizm eğitimi veren fakülteler veya yükseköğretiler tarafından karşılanmaktadır (Üzümcü, 2015, s. 127).

Farklı düzeylerdeki turizm eğitim kurumlarının genel amacı, turizm işletmelerinin ihtiyaç duyduğu donanımlara sahip olan işgücünü sektöre kazandırmaktır. Şüphesiz öğrencilerin hangi donanımlara sahip olmaları gerektiği, sektörün dinamik yapısı nedeniyle zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu durum bir yana bırakılırsa, öğrencilerin turizm işletmelerinin ihtiyaç duyduğu donanımlara sahip olabilmelerinde turizm eğitim kurumlarındaki teorik eğitimin yanında staj uygulamalarına da gereksinimleri olduğu söylenebilir (Çetin, 2005, s. 154). Nitekim Van Hoff (2000, s. 6), staj olayının öğrenciler için her zaman değerli bir deneyim ve öğrenme aracı olduğunu, bunun yanında stajın özellikle günümüzde turizm eğitim müfredatının önemli bir bileşeni haline geldiğini belirtmektedir. Benzer şekilde Chen ve arkadaşları da (2011, s. 62), günümüzde sanayinin ya da iş dünyasının pratik beceri ve uygulama ile donatılmış işgücü talep ettiklerini ve bu bağlamda günümüz eğitim müfredatlarında stajla ilgili derslerin ve uygulamaların önemli bir faktör haline geldiğini dile getirmektedir. Pelit ve Güçer (2006, ss. 143 – 144) ise, turizm eğitimi alan öğrencilerin edindikleri teorik bilgileri genelde iki yöntemle pratiğe dönüştürme fırsatı bulduklarını ifade etmektedir. Bunlardan birincisi, turizm eğitim kurumunun sahip olduğu fiziksel uygulama alanlarıdır (uygulama oteli, mutfak, servis ve bar atölyeleri gibi). İkincisi ise, turizm işletmelerinde yapılan stajlardır.

Staj kavramı, Türk Dil Kurumu resmî web sayfasında; “Bir kimsenin, meslek bilgisini artırmak için bir kurumun bir veya birçok bölümünde çalışarak geçirdiği dönem”, şeklinde tanımlanmaktadır (T.C. Başbakanlık Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu, 2018).

Emir ve arkadaşlarına (2008, s. 275) göre stajın temel amacı, akademik ortamda edinilen kuramsal bilgilerin işletmelerde uygulama ile pekiştirilmesi ve böylece iş yerinde uygulamaya dönük yeni becerilerin kazanılmasıdır. Karacan ve Karacan (2004, s. 168) ise, eğitim kurumlarında gerek edinilen teorik bilgilerin iş yaşamında pratiğe dökülmesi, gerekse kazanılan tecrübeler sonucu iş yaşamının sorunlarına hazırlıklı olma açısından staj döneminin öğrenimin önemli bir parçası olduğunu belirtmektedir. Chen ve arkadaşları (2011, s. 63) ise, stajı; öğrenilen teorik bilgilerle, pratik gerçek arasındaki uçurumu kapatmaya yarayan bir fırsat olarak betimlemektedir.

Öğrencilerin genelde sektörle ilk kez tanıştıkları dönem olarak nitelendirilen staj, bu yönüyle de ayrı bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, öğrencilerin staj esnasında edinmiş oldukları tecrübelerin, onların gelecekteki kariyer tercihlerine etki edecek veriler sağladığı belirtilmektedir (Pelit ve Güçer, 2006, s. 140). Nitekim Chen ve arkadaşları da (2011, s. 64), staj deneyiminin, öğrencilerin kariyer hedeflerine yönelik tutumlarını etkileyebileceğini ve kötü bir staj deneyiminin, öğrencilerin kariyer tercihlerini başka bir sektörden yana kullanmalarına neden olabileceğini öne sürmektedir. Benzer şekilde Zheng de (2008’den aktaran Kaşlı ve İlban, 2013, s. 81), stajyerlerin staj süresince edindikleri olumsuz deneyimlerin, gelecekte turizm sektöründe çalışmaya yönelik planlarını negatif yönde etkileyeceğini belirtmektedir.

Öte yandan, ilgili yazındaki araştırmalarda öğrenciler açısından stajın olumlu yönlerinden çok, bu süreçte yaşanan sorunlar ön plana çıkmıştır. Örneğin Güzel (2010, s. 3420), işgücü maliyetlerinin sürekli arttığı bir ortamda genel olarak maliyet baskısı altında ezilen birçok turizm işletmesinin stajyerleri yoğun ve ağır ortamlarda çalıştırdıklarını ve bu durumun stajyer öğrencileri daha sektörle tanıştıkları bu ilk aşamada umutsuzluğa iterek sektörden uzaklaştırdığını öne sürmektedir. Konu ile ilgili olarak yapılan ampirik araştırmalardan elde edilen bulgular şu şekilde özetlenebilir:

Sarı (2007’den aktaran Tekbalkan, 2015, s. 17) tarafından yapılan bir araştırmada, öğrencilerin staj süresince karşılaştıkları temel sorunlar; ‘fazla mesai ücretlerinin ödenmemesi’ ve ‘stajyerlerin ucuz işgücü olarak görülmesi’, şeklinde belirlenmiştir. Pelit ve Güçer (2006) tarafından yapılan bir başka araştırmada; stajyer öğrencilerin büyük çoğunluğunun aldıkları ücretten memnun olmadıkları, fazla mesai ücreti almadıkları ve hizmet içi eğitim ve barınma olanaklarını eleştirdikleri tespit edilmiştir. Aymankuy ve arkadaşları (2013) tarafından yapılan diğer bir araştırmada ise, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin staj yaparken kendilerini geçici ve ucuz işgücü olarak algıladıkları saptanmıştır. Benzer şekilde, Tekbalkan (2015) tarafından ön lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler üzerinde yürütülen bir başka araştırmada da öğrencilerin çoğunluğunun staj esnasında kendilerini ucuz işgücü olarak gördükleri, staj süresince aldıkları ücretten memnun olmadıkları, fazla mesai ücreti almadıkları ve görevleri dışındaki işlerde çalıştırıldıkları belirlenmiştir.

Bunun yanı sıra, öğrencilerin kariyer gelişiminin ayrılmaz bir parçası durumunda olan stajın öğrenciler üzerinde birçok olumlu etkisi de vardır. Chen ve arkadaşları (2011, s. 64), staj olayının öğrencilere belirli alanlarda

deneyimler kazandırdığını ve sonuçta onların başarılı bir kariyere sahip olma potansiyelini artırdığını belirtmektedir. Yazarlar ayrıca, eğitimcilerin de stajı, öğrencilerin mesleki gelişimi ve gerçek yaşam deneyimi elde etmeleri açısından faydalı bir araç olarak gördüklerini ifade etmektedir. Tarmazi ve arkadaşları (2017, s. 372) ise, staj olayının; öğrenciler, öğretim elemanları ve işletmeler arasındaki iletişim ve iş birliğini güçlendirdiğini ve bu nedenle de staj olayında ilgili tüm taraflar için kazan-kazan durumunun söz konusu olduğunu belirtmektedir.

Ne var ki eğitim kurumları, öğrenciler ve turizm işletmeleri üçgeninde cereyan eden stajda söz konusu üç aktörün beklentileri çoğu kez çelişmektedir. Eğitim kurumları açısından staj, öğrenimin ayrılmaz bir parçasıdır. Eğitim kurumları bu nedenle stajı; teorik derslerin iş hayatında uygulanışını görmeyi sağlayan, öğrencilerin sektörde mesleki bilgi, beceri ve deneyim kazanmalarına yardımcı olan bir araç olarak algılamaktadır (Buluç, 1992'den aktaran Pelit ve Güçer, 2006, ss. 144 – 145). Öğrenciler açısından ise staj, çoğu zaman okulu bitirmek için yerine getirilmesi gereken bir zorunluluk olarak algılanmakta (Emir vd., 2008, s. 277) ve öğrenciler stajyer statüsünde çalışmaktan yakınmaktadırlar. Bunun yanında pek çok işletme, stajyer öğrencileri daha çok geçici ve ucuz işgücü olarak algılamaktadır (Buluç, 1992'den aktaran Pelit ve Güçer, 2006, s. 145). Diğer bir ifadeyle; işletmelerin, stajyer öğrencileri diğer kadrolu çalışan işgörenler gibi değerlendirdiği ve stajyerlerden azami ölçüde faydalanmayı düşündükleri öne sürülmektedir (Emir vd., 2008, ss. 277 – 278).

Tüm bu bulgular bir yana bırakılırsa, öğrencilerin akademik ortamda edinmiş oldukları bilgi, beceri ve alışkanlıkları gerçek iş ortamında gözlemlemesine ve uygulamasına olanak sağlayan stajın (Karacan ve Karacan, 2004, s. 169) eğitim kurumları, öğrenciler ve işverenler açısından faydaları şu şekilde sıralanabilir (Chen vd., 2011, ss. 63 – 64; Kaşlı ve İlban, 2013, s. 81; Kaseorg ve Pukkonen, 2015, s. 24):

- Stajlar, öğrencilerin edindikleri bilgilerin uygulama yapılacak ortamda deneyimlenmesi için öğrenme fırsatları sağlar.
- Stajlar, öğrencilerin problem çözme yeteneklerini geliştirir.
- Staj projesinin başarıyla tamamlanması, işletmeler açısından daha düşük maliyetli emek kullanımına bağlı olarak verimlilik ortaya çıkarır.
- Stajlar, öğrencilerin gelecekteki kariyer perspektiflerini belirlemelerine yardımcı olur.
- Staj deneyimi, öğrencilerin yeteneklerini geliştirir ve akademik kurumlar ile işletmeler arasındaki iletişim ve iş birliğini güçlendirir.
- Başarıyla tamamlanan bir staj projesi, akademik ortamdan firmaya yeni fikirlerin (örneğin en iyi uygulamalar) girmesini sağlar.
- Etkin bir staj programı, öğrencileri başarılı ve tatmin edici bir kariyere hazırlar.

Bu araştırmada, Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi (KTMÜ) Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin uluslararası staj deneyimlerine yönelik olarak memnuniyet algıları incelenmiştir. KTMÜ, Türkiye Cumhuriyeti ile Kırgız Cumhuriyeti hükümetleri arasında Kırgızistan'ın başkenti Bişkek'te KTMÜ'nün kurulmasına dair 30.09.1995 tarihinde İzmir'de imzalanan anlaşmanın her iki ülke yetkili makamlarınca onaylanmasını takiben kurulmuş olup, Kırgızistan'ın başkenti Bişkek'te çağdaş bir yerleşke içinde

eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdüren uluslararası nitelikli, özel statülü bir devlet üniversitesidir. KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu ise, 2007 – 2008 eğitim-öğretim yılından itibaren lisans düzeyinde eğitim vermeye başlamıştır. Yüksekokul bugün itibariyle; ‘Turizm ve Otel İşletmeciliği’ (TRO), ‘Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği’ (STR) ve ‘Gastronomi ve Mutfak Sanatları’ (GMS) adı altında üç bölümlle eğitim-öğretim faaliyetlerine devam etmektedir (Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi Akademik Katalog, 2015 – 2019, ss. 6 – 7). KTMÜ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı’ndan alınan verilere göre, Turizm ve Otelcilik Yüksekokulunda 9 farklı milliyetten 464 öğrenci kayıtlıdır. Bu öğrencilerin çoğunluğunu Kırgız vatandaşları oluşturmakla birlikte, yüksekokul bünyesinde Türkiye, Tacikistan, Özbekistan, Kazakistan, Azerbaycan, Çin Halk Cumhuriyeti, Moğolistan ve Rusya gibi ülkelerden de öğrenciler eğitim görmektedir. Bu öğrencilerin büyük çoğunluğu her eğitim-öğretim yılının bitiminde yurt dışındaki (özellikle Türkiye’deki) turizm işletmelerinde staj hareketine katılmakta ve böylece uluslararası staj deneyimi kazanmaktadırlar.

Tüm bu hususlar kapsamında, bu araştırmada lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin uluslararası staj deneyimlerine ilişkin memnuniyet algıları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulguların, uluslararası staj deneyimi konusunda özellikle ilgili Türkçe yazındaki boşluğu bir ölçüde dolduracağına inanılmaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI

Son yıllarda literatürde ağırlama işletmelerinde staj deneyimine ilişkin olarak önemli ölçüde araştırma yapıldığına tanık olunmaktadır. Yapılan bu araştırmalar; eğitimcilerin staj uygulamalarından ne bekledikleri, işverenlerin öğrencilerin staj deneyimi hakkında ne düşündükleri ve öğrencilerin staj hakkında neler hissettikleri üzerine odaklanmaktadır (Van Hoff, 2000, s. 6).

Diğer taraftan, ilgili Türkçe yazında, çeşitli kademelerde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm işletmelerinde yaşadıkları staj deneyimini nasıl algıladıkları üzerine odaklanan çok sayıda araştırmaya rastlanmaktadır (Karacan ve Karacan, 2004; Çetin, 2005; Pelit ve Güçer, 2006; Emir vd., 2008; Emir vd., 2010; Güzel, 2010; Emir, 2013; Aymanık vd., 2013; Kaşlı ve İlban, 2013; Aslan vd., 2014; Tekbalkan, 2015; Akçin, 2015; Olcay vd., 2015; Dolmacı ve Duran, 2017; Zengin ve Kırmızı, 2017; Uslu vd., 2017). Ancak söz konusu araştırmaların tamamının ülke içinde yapılan staj deneyimini kapsadığı dikkati çekmektedir. Doğaldır ki bu sonuç, Türkiye’nin dünyada önemli bir turizm ülkesi olmasından kaynaklanmaktadır. Türkiye’nin sahip olduğu turizm potansiyeli ve ülke ekonomisinde turizmin ağırlığı, turizm eğitimi alan öğrencilerin sektörde rahatlıkla staj yeri bulabilmesine olanak sağlamaktadır. Böylece bugüne kadar araştırmacılar, ülke içinde gerçekleşen staj konusu üzerine odaklanmışlardır. En azından araştırmacıların bilgisi dâhilinde, ilgili Türkçe yazında turizm eğitimi alan öğrencilerin uluslararası staj deneyimi üzerine odaklanan başka bir araştırmaya rastlanamamıştır.

Yerli ve yabancı literatürdeki staj ile ilgili araştırmalar ve bu araştırmalardan elde edilen temel bulgular Tablo 1’de özetlenmektedir.

Tablo 1: İlgili Alan Yazın

Yazar/Yazarlar	Araştırmanın Yöntemi	Temel Bulgular
Tarmazi vd., 2017	Görgül Araştırma	Bu araştırma sonucunda, stajyerlerin motivasyonunda tatminsizlik yaratan en önemli faktörlerin; ücret, çalışan-yönetici ilişkileri, zayıf iletişim, koordinasyon eksikliği ve uzun çalışma saatlerinin olduğu belirlenmiştir.
Uslu vd., 2017	Görgül Araştırma	Bu araştırmanın bulgularına göre; teorik eğitimin stajda fazlasıyla işe yaradığı ve turizmde staj yapmanın insanı her yönden geliştirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanında, öğrencilerin büyük çoğunluğunun staj esnasında aldıkları ücreti yeterli bulmadıkları tespit edilmiştir.
Zengin ve Kırmızı, 2017	Görgül Araştırma	Bu çalışmada, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin çoğunluğunun uygulama eğitimleri süresince yeteri kadar denetlenmedikleri, ucuz işgücü olarak görüldükleri ve basit işlerde kullanıldıkları sonucuna varılmıştır.
Köşker ve Unur, 2017; Kaşlı ve İlban, 2013	Görgül Araştırma	Bu çalışmada, öğrencilerin yaşadıkları staj deneyiminin mesleğe bakış açılarını doğrudan etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
Dolmacı ve Duran, 2017; Tekbalkan, 2015; Emir, 2013	Görgül Araştırma	Bu çalışmada, turizm eğitimi alan öğrenciler genel olarak staj uygulamasını çok önemli bulmakla birlikte, işletmelerin kendilerini ucuz işgücü olarak görmelerini eleştirmişlerdir.
Baltescu, 2016	Görgül Araştırma	Bu çalışmada, teorik eğitimle karşılaştırıldığında stajın daha fazla bilgi sunduğu ve öğrencilerin, staj sonucunda hangi alanın kendilerine en uygun olduğunu belirleyebilme noktasında bir öngörüye sahip olma olanağı buldukları sonucuna ulaşılmıştır.
Üzümcü, 2015	Görgül Araştırma	Bu çalışmada, otel yöneticilerinin stajyerlerle ilgili olarak gördükleri temel eksiklikler; ast-üst ilişkilerinde yaşanan iletişim sorunu, kişisel donanım yetersizlikleri ve yabancı dil, bilgisayar gibi teknik bilgi noksanlıkları şeklinde belirlenmiştir.
Üzümcü vd., 2015	Görgül Araştırma	Bu çalışmada, turizm meslek lisesi mezunlarının turizm sektöründe staj yapmaları nedeniyle, mesleğin geleceğine yönelik beklentilerinin daha gerçekçi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Aymankuy vd., 2013	Görgül Araştırma	Bu çalışmada öğrencilerin zorunlu staj uygulamasını önemli ve gerekli buldukları saptanmıştır. Buna rağmen öğrenciler, işletmelerin kendilerini ucuz işgücü olarak gördüklerini ifade etmişler ve akademisyenler de aynı görüşü desteklemişlerdir.
Çetin, 2005	Görgül Araştırma	Araştırma sonucunda, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin, staj esnasında en çok bilgi işlem teknolojileri, resepsiyon-ön büro yönetimi, yiyecek içecek yönetimi II derslerinden yararlandıkları belirlenmiştir.
Akoğlan ve Okumuş, 1991	Görgül Araştırma	Öğrenci ve işletme perspektifinden yürütülen bu çalışmada, öğrencilerin büyük çoğunluğunun staj yapacakları otelleri kendi imkânlarıyla bulduğu ve yapılan stajların amacına ulaşmadığını düşündükleri belirlenmiştir. İşletmeler ise, staj süresinin kısıtlı olduğunu ve öğrencilerin mesleki derslerle ilgili uygulama eksikliklerinin olduğunu dile getirmişlerdir.

Hipotezler

Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, ücret politikalarının öteden beri çalışanları istenilen davranışları sergilemeleri yönünde teşvik eden ve onları daha iyi ve verimli çalışmaya sevk eden bir araç olarak kullanıldığı belirtilmektedir (Zaim, 2007, s. 360). Bunun yanında, çalışanın işinden memnuniyetini; işyerinin fiziki olanakları, örgüt içindeki beşeri ilişkiler ve işletme tarafından sağlanan diğer mali ve sosyal olanaklar gibi etkenlerin de doğrudan etkilediği öne sürülmektedir (Emhan ve Gök, 2011, s. 167). Ayrıca iş memnuniyetinin sağlanmasında ve işgörenlerin performansı üzerinde, örgütte çalışan yönetici konumundaki kişilerin de etkisi olduğu ifade

edilmektedir (Ceylan vd., 2015, s. 171). Bununla birlikte bazı çalışmalarda (Cevher, 2015) ise, otel işletmelerinde çalışanların iş doyumunun işgörenlerin bazı demografik özelliklerine göre farklılıklar gösterdiği saptanmıştır. Diğer yandan literatürde; konaklama işletmelerinde staj yapan öğrencilerin memnuniyet algılarının, stajyerlerin bazı demografik özelliklerine göre farklılıklar gösterdiğini ortaya koyan araştırma bulguları mevcuttur (Uslu vd., 2017). İlgili yazındaki söz konusu bulgulardan hareketle, bu çalışmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

H₁: Katılımcıların staj memnuniyet algıları, demografik özelliklerine göre farklılık gösterir.

H_{1a}: Katılımcıların staj memnuniyet algıları, cinsiyetlerine göre farklılık gösterir.

H_{1b}: Katılımcıların staj memnuniyet algıları, yaşlarına göre farklılık gösterir.

H_{1c}: Katılımcıların staj memnuniyet algıları, milliyetlerine göre farklılık gösterir.

H₂: Katılımcıların staj memnuniyet algıları, öğrenim gördükleri bölümlere göre farklılık gösterir.

H₃: Katılımcıların staj memnuniyet algıları, öğrenim gördükleri eğitim kurumundaki sınıfına göre farklılık gösterir.

H₄: Katılımcıların staj memnuniyet algıları, görev yaptıkları departmanlara göre farklılık gösterir.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Her endüstride olduğu gibi hizmet sektöründe de bir işletmenin başarısı, işgörenlerin verimliliği ve ortamın huzurlu olması ile doğrudan ilişkilidir. İşgörenlerin işlerindeki başarısı ise, onların motive edilmesine ve gerçek anlamda iş tatmininin sağlanmasına bağlıdır (Güzel, 2010, s. 3421). Özellikle eğitime devam etmekte olan genç işgücünün gerçek iş dünyası ile ilk tanıştığı aşama olan staj sürecinde iş tatmininin sağlanması ayrı bir öneme sahiptir. Bu dönemde yaşanabilecek memnuniyetsizliklerin öğrencilerin kariyer tercihlerini olumsuz yönde etkileyebileceği belirtilmektedir. Eğitilmiş işgücünün daha kariyerlerinin ilk dönemlerinde yaşadıkları bu memnuniyetsizliklerden dolayı eğitim aldıkları alan dışına yönelmeleri ise, makro açıdan uzun dönemde ülke ekonomisinde ciddi sorunlar meydana getirebilecektir. Bu nedenle, öğrencilerin staj süresince yaşadıkları problemlerin belirlenmesi, bu problemlerin çözümü için atılan ilk adımdır ve bu yaklaşım stajların üniversite eğitimi için yapabileceği katkıyı maksimize etmeye yardımcı olacaktır (Kaşlı ve İlban, 2013, s. 80). Tüm bu varsayımlar bağlamında, turizm işletmelerinde stajyerlerin memnuniyetinin sağlanmasının ve eğer varsa memnuniyetsizlik yaratan konuların belirlenerek bunlar için çözüm yolları üretilmesinin önemli bir konuyu oluşturduğu söylenebilir.

Öte yandan, ilgili yazındaki önceki araştırmalarda çoğunlukla ülke içinde gerçekleşen staj olayına odaklanılmış, öğrencilerin uluslararası staj deneyimleri üzerine yürütülen araştırmalar ise sınırlı düzeyde kalmıştır. Bu nedenle, araştırmadan elde edilen bulguların ilgili turizm yazınına katkı sağlaması beklenmektedir.

Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda kayıtlı öğrenciler oluşturmaktadır. Örneklem olarak ise, 2017 yılı yaz döneminde stajını Türkiye'deki konaklama işletmelerinde gerçekleştiren öğrenciler seçilmiştir. KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu staj komisyonundan alınan bilgilere göre, söz konusu dönemde Türkiye'deki konaklama işletmelerinde staj yapan öğrenci sayısı 185 olarak belirlenmiştir. İsrail

(2013, s. 3), evren büyüklüğü 200 olan çalışmalarda \pm % 5 hata payı ile 134 kişiye ulaşmanın yeterli olacağını ifade etmektedir. Bu kapsamda, tesadüfi olmayan örnekleme türlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 2017 yılında Türkiye'deki konaklama işletmelerinde staj yapan 134 öğrenciye ulaşılmış ve araştırma bu 134 öğrenci üzerinde yürütülmüştür. Böylece araştırmanın veri tabanı 134 öğrenciden oluşmuştur.

Veri Toplama Aracı

Araştırma verileri anket yöntemiyle toplanmıştır. İlgili yazın incelenmiş ve araştırmacılar tarafından bu çalışmanın amaç ve hipotezlerine uygun bir anket formu hazırlanmıştır. Anket iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Bu kısımda ayrıca, öğrencilerin staj yaptıkları konaklama işletmelerinde hangi departmanda çalıştıkları, işletmenin sağladığı personel lojmanında kaç kişilik odada konakladıkları, genel olarak staj yaptıkları konaklama işletmesinden hangi düzeyde memnun kaldıkları, tekrar aynı konaklama işletmesinde çalışmayı isteyip istemedikleri ve bu oteli arkadaşlarına tavsiye etme konusundaki düşünceleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Anketin ikinci kısmında ise, katılımcıların konaklama işletmelerindeki staj deneyimlerine ilişkin olarak memnuniyet algıları belirlenmeye çalışılmıştır. Bu amaçla 20 önermeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Önergelerin 6 tanesi 'yöneticilerin tutum ve davranışları', 5 tanesi 'lojman olanakları', 5 tanesi 'ücret ve çalışma saatleri' ve 4 tanesi ise 'sosyal olanaklar' ile ilgilidir. Katılımcıların ölçekteki önermeleri; "1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Orta Düzeyde Katılıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum", şeklinde derecelendirmeleri istenmiştir. Anket formları 22 Ocak 2018 – 22 Şubat 2018 tarihleri arasında, ders saatleri dışında kalan zaman dilimlerinde sınıf ortamında öğrencilere dağıtılmış ve öğrencilerin anketleri doldurmaları sağlanmıştır. Bu şekilde, tamamı veri sağlamaya elverişli olan 134 adet anket formu elde edilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırma verilerini çözümlenmede sosyal bilimler için geliştirilmiş olan bir istatistik paket programı kullanılmıştır. Kapalı uçlu sorulara verilen yanıtların yüzde ve frekans dağılımları hesaplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini sınamak için Cronbach's Alpha testi, yapı geçerliliğini test etmek için ise faktör analizi yapılmıştır. Katılımcıların ölçekte yer alan önermelere verdikleri yanıtların aritmetik ortalama değerleri hesaplanmıştır. Hipotezleri sınamak için ise farklılık testlerinden yararlanılmıştır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Demografik Bulgular

Katılımcıların demografik özellikleri ve genel olarak staj yaptıkları konaklama işletmelerinden hangi düzeyde memnun kaldıklarına ilişkin sorulara verdikleri yanıtlar şu şekilde özetlenebilir (Tablo 2): Katılımcıların %55,2'i bayan öğrencilerden oluşmaktadır. Erkekler %42,5'lik bir orana sahiptir. Örneklemin büyük çoğunluğu (%79,1) Kırgız vatandaşlarından oluşmaktadır. Katılımcılar arasında küçük dilimlerde de olsa Türk vatandaşı (%8,2), Tacikistan vatandaşı (%4,5), Özbekistan vatandaşı (%4,5) ve diğer (Rusya, Kazakistan, Azerbaycan) ülke vatandaşlarından (%3,7) öğrenciler yer almaktadır. Katılımcıların çoğunluğunu (%61,2) 20-22 yaş aralığındaki öğrenciler oluşturmaktadır. Bunu 23-25 yaş arası (%25,4) ve 17-19 yaş arası (%11,9) seçenekleri izlemektedir. İki katılımcı (%1,5) ise 26-28 yaş aralığında olduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri ve Staj Yapılan Konaklama İşletmesine Yönelik Olarak Algılanan Memnuniyete İlişkin Bulgular

Sorular		N	Yüzde
Cinsiyetiniz? (N=134)	Kadın	74	55,2
	Erkek	57	42,5
	Cevapsız	3	2,2
Milliyetiniz? (N=134)	Kırgızistan	106	79,1
	Türkiye	11	8,2
	Özbekistan	6	4,5
	Tacikistan	6	4,5
	Diğer (Rusya, Kazakistan)	5	3,7
Yaşınız? (N=134)	20-22	82	61,2
	23-25	34	25,4
	17-19	16	11,9
	26-28	2	1,5
Kayıtlı Olduğunuz Bölüm? (N=134)	TRO	84	62,7
	GMS	26	19,4
	STR	22	16,4
	Cevapsız	2	1,5
Kaçıncı Sınıfta Öğrencisiniz? (N=134)	4. Sınıf	51	38,1
	2. Sınıf	44	32,8
	3. Sınıf	38	28,4
	Cevapsız	1	0,7
Hangi Departmanda Staj Yaptınız? (N=134)	Restoran	59	44,0
	Bar	31	23,1
	Önbüro	22	16,4
	Kat Hizmetleri	10	7,5
	Mutfak	9	6,7
	Diğer	3	2,2
Personel Lojmanında Kaç Kişilik Odada Konakladınız? (N=134)	3 kişilik	65	48,5
	4 kişilik	36	26,9
	2 kişilik	14	10,4
	6 ve daha fazla kişilik	10	7,5
	5 kişilik	7	5,2
	Cevapsız	2	1,5
Genel Olarak Staj Yaptığınız Konaklama İşletmesinden Memnuniyet Düzeyiniz? (N=134)	Memnun kaldım	59	44,0
	Orta düzeyde memnun kaldım	47	35,1
	Çok memnun kaldım	18	13,4
	Memnun kalmadım	6	4,5
	Hiç memnun kalmadım	4	3,0
Tekrar Aynı Otelde Çalışmak İster misiniz? (N=134)	Evet	57	42,2
	Hayır	38	28,4
	Kararsızım	37	27,6
	Cevapsız	2	1,5
Staj Yaptığınız Konaklama İşletmesini Arkadaşlarınıza Tavsiye Eder misiniz? (N=134)	Evet	74	55,2
	Kararsızım	38	28,4
	Hayır	17	12,7
	Cevapsız	5	3,7

Katılımcıların %62,7'sini Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümünde; %19,4'ünü Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümünde ve %16,4'ünü Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümünde kayıtlı olan öğrenciler oluşturmaktadır. Katılımcıların %38,1'i dördüncü sınıf, %32,8'i ikinci sınıf, %28,4'ü ise dördüncü sınıfta kayıtlı öğrenci olduklarını beyan etmişlerdir. Örneklem grubunu oluşturan öğrencilerin konaklama işletmesinde staj

yaptıkları departmanlar; restoran (%44), bar (%23,1), kat hizmetleri (%16,4), önbüro (%7,5), mutfak (%6,7) ve diğer (%2,2) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların yarısına yakını (%48,5) otelin sağladığı personel lojmanında üç kişilik odada konakladıklarını ifade etmişlerdir. Bu seçeneği %26,9'luk oran ile dört kişilik odada, %10,4 ile iki kişilik odada, %7,5 ile altı ve daha fazla kişilik odada ve %5,2 ile beş kişilik odada konakladıklarını belirtenler izlemiştir.

Katılımcıların %44'ü genel olarak staj yaptıkları otelden memnun kaldıklarını ifade etmişlerdir. Orta düzeyde memnun kaldıklarını belirtenler %35,1'lik bir orana sahiptir. Söz konusu soruya katılımcıların %13,4'ü 'çok memnun kaldım', şeklinde yanıt vermiştir. Katılımcıların %4,5'i staj yaptıkları konaklama işletmesinden memnun kalmadıklarını belirtirken, sadece dört katılımcı (%3) 'hiç memnun kalmadım', şeklindeki seçeneği işaretlemiştir.

Katılımcıların %42,2'si tekrar aynı otelde çalışmaya yönelik olarak olumlu bir görüşe sahiptir. Bu konuda katılımcıların %28,4'ünün olumsuz bir tutum içinde olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %27,6'sı ise söz konusu soruya ilişkin olarak 'kararsızım' seçeneğini işaretlemiştir.

Öte yandan, katılımcıların yarısından çoğunun (%55,2) staj yaptıkları oteli arkadaşlarına tavsiye etme konusunda olumlu görüş taşıdıkları saptanmıştır. Bu konuda olumsuz bir tutum içinde olanlar %12,7'lik bir orana sahiptir. Katılımcıların %28,4'ünün ise bu konuda kararsız bir eğilim içinde oldukları belirlenmiştir.

Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizlerine İlişkin Bulgular

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini incelemek için Cronbach's Alpha testi sonucuna bakılmıştır. İlgili yazında, ölçeklerin güvenilirlikleri için genel kabul alfa katsayısının en az ,70 olması gerektiği yönündedir (Karakoç ve Dönmez, 2014, s. 46). Ancak bazı yazarlar, ölçeklerin iç tutarlılığı için ,60 ve üzeri alfa katsayısının da kabul edilebilir olduğunu belirtmektedir (Kathuria, 2000, s. 631'den aktaran Ergün, 2003, s. 144).

Ölçeğin yapı geçerliliğini incelemek için ise faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi, veriler arasındaki ilişkilere dayanarak verilerin daha anlamlı ve özet bir biçimde sunulmasına olanak sağlayan çok değişkenli bir istatistiksel analiz türüdür. Faktör analizinde temel olarak, değişkenler arasındaki ilişkiler esas alınarak onları anlamlı bir şekilde gruplandırmak amaçlanır. İki farklı faktör analizi vardır. Bunlar keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizidir (Kurtuluş, 2010, s. 189). Bu araştırmada kullanılan ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek için keşfedici (açımlayıcı) faktör analizi yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde araştırmacı, değişkenlerin anlamlı ilgi düzeyleri ve gruplanması sonucu oluşan faktörleri içerikleri ve güçleri bakımından inceleyerek onlara yeni isimler verir ve faktörleri tanımlar. Burada kaç faktör oluşacağını öz değerler belirleyecektir. Faktörlerin içeriklerinin teoriyle uyumlu ve tutarlı olması önemlidir. Ayrıca toplam açıklanan varyans değerinin de en az %60 seviyesinde olması istenir (Kurtuluş, 2010, ss. 189 – 190).

Polat (2012, s. 31), faktör analizi yapılırken örneklem büyüklüğünün oldukça önemli olduğunu ve faktör analizinin başarılı sonuçlar verebilmesi için, gözlenen birey sayısının değişken sayısından fazla olması gerektiğini öne sürmektedir. İlgili yazında, özellikle faktörler güçlü ve belirgin olduğunda ve değişken sayısı fazla büyük olmadığında 100 ile 200 arasındaki örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda bazı yazarlar, güvenilir faktörler çıkartmak için 200 kişilik örneklemin genellikle yeterli olacağını, ancak faktör

sayısının açık ve az sayıda olduğu durumlarda bu rakamın 100'e kadar indirilebileceğini vurgulamaktadır (Büyüköztürk, 2002, s. 480). Genel kural olarak ise, örneklem büyüklüğünün analiz edilecek değişken sayısının 5 ile 10 katı arasında olması gerektiği ifade edilmektedir (Polat, 2012, s. 31). Literatürde örneklem büyüklüğü konusunda önerilen söz konusu hususlar dikkate alındığında, araştırmada ulaşılan 134 kişilik örneklemin güvenilir faktörler çıkartmak için yeterli olduğu anlaşılmaktadır.

Faktör analizi uygulanması için örneklem büyüklüğü koşulu belirlendikten sonra, veri setinin faktör analizi için uygunluğu test edilmiştir. Bunun için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerine ve küresellik testi (Bartlett's Test of Sphericity) sonucuna bakılmıştır. Kalaycı (2006, s. 327), KMO değerinin 0,5'ten büyük olması halinde veri setine faktör analizi uygulanabileceğini ifade etmektedir. Bazı yazarlar ise, KMO testi sonucu elde edilmesi gereken kritik alt değer 0,70 olması gerektiğini belirtmekte ve 0,70'in üzerindeki KMO değerinin veri setinin faktör analizi için uygunluğunun bir göstergesi olduğunu öne sürmektedir (Sarıkaya, 2002, s. 132). Tablo 3'te görüldüğü gibi, KMO değeri 0,889 olarak bulunmuştur. Bu değer veri setinin faktör analizi için uygun olduğunun bir göstergesidir. Araştırma verilerinden anlamlı faktörler veya değişkenler çıkarabileceğini gösteren küresellik testi sonucu ise 1405,666 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu değer 0,000 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır. Diğer bir ifadeyle, değişkenler arasında yüksek korelasyonlar mevcuttur. Özetle, veri seti faktör analizi için uygundur.

Tablo 3: KMO ve Bartlett's Küresellik Testi Sonuçları

Ölçek	KMO Değeri	Bartlett's Küresellik Testi Sonucu
Staj Memnuniyet Ölçeği	0,889	X^2 : 1405,666, df: 190 ve $p < ,000$

Bir sonraki aşamada, veri setinde yer alan 20 önerme faktör analizine tabi tutulmuştur. Veriler üzerinde temel bileşenler analizi yöntemi kullanılarak staj memnuniyet ölçeğinin boyutları belirlenmeye çalışılmıştır. Bu aşamada ayrıca hangi döndürme yönteminin kullanılacağına karar verilmeye çalışılmıştır. Büyüköztürk (2002, s. 476 – 477), dik (orthogonal) ve eğik (oblique) olmak üzere iki döndürme yaklaşımının bulunduğunu ifade etmektedir. Yazara göre dik döndürme, faktörler arasında ilişki olmadığı düşüncesine dayalıdır. Eğik döndürme ise, faktörlerin birbirleriyle ilişkili olduğu düşüncesi üzerine kuruludur. Tonta (2007), faktör analizi yapılırken hangi döndürme yönteminin kullanılacağına karar vermede faktörlerin birbirleriyle ilgili ya da bağımsız olması konusunda sağlam kuramsal nedenler olmasına dikkat edilmesi gerektiğini belirtmektedir. Bu bağlamda, ölçekteki faktörlerin birbirleri ile ilişkili olduğu, yani birbirinden bağımsız olmadığı göz önünde bulundurularak eğik döndürme yaklaşımlarından direct oblimin döndürme yönteminin kullanılmasına karar verilmiştir.

Uygun faktör sayısı belirlenirken öz değeri 1'den büyük olanların seçilmesine dikkat edilmiştir. Çözümlemelerde ,500'ün altında faktör yüküne sahip önermelerin analizden çıkarılması ve daha sonra da direct oblimin döndürme yönteminin tekrarlanması görüşü benimsenmiştir. Nitekim faktör analizi yapılırken böyle bir yol izlemenin hem KMO değerini hem de açıklanan varyans oranını yükselteceği öne sürülmektedir (Kalaycı, 2006, ss. 328 – 329). Benzer şekilde bazı yazarlar ise (Aydın vd., 2011, s. 92'den aktaran Erdem vd., 2013, s. 86; Gül vd., 2013, s. 229) her bir faktörde faktör yükü ,500'den daha düşük olan maddelerin ve birden fazla faktörde nitelik yükü ,500 ve üstü olan sonuçların elimine edilmesi gerektiğini belirtmektedir.

Yapılan ilk faktör analizinde, faktör yükü ,500'ün altında olan iki önerme tespit edilmiştir. Bunlar; “Yöneticiler iş konusunda önerilerimi dikkate aldılar” ve “Otelin personel için sağlamış olduğu sağlık hizmetleri yeterli seviyedeydi”, şeklindeki önermelerdir. Bu maddeler ölçekten çıkarılıp faktör analizi tekrarlandığında özdeğeri 1'den büyük olan ve 18 maddeden oluşan anlamlı dört faktör elde edilmiştir. Bu dört faktörün, toplam varyansın %67,5'ini açıkladığı görülmüştür.

Tablo 4: Faktör Analizi Sonucu

Faktörler	Yük	Özdeğer	Varyans (%)	Aritmetik Ortalama	Cronbach's Alpha
1. Yöneticilerin Tutum ve Davranışları (6 Madde)		7,493	41,629	3,71	,887
Otelin personele sunmuş olduğu yemekler kaliteliydi.	,769				
Yöneticiler kişisel gelişimime her zaman yardımcı oldular.	,749				
Yöneticiler işlerinde oldukça bilgiliydi.	,741				
Yöneticiler bana karşı oldukça kibar ve nazikti.	,736				
Yöneticiler ile çok rahat iletişim kurabiliyordum.	,701				
Yöneticiler adaletliydi.	,627				
2. Ücret ve Çalışma Saatleri (5 Madde)		2,008	11,156	3,85	,871
Zorunlu olmadıkça günde 8 saatten fazla çalıştırılmadım.	,882				
Otelde genel olarak çalışma saatleri düzenliydi.	,783				
Fazla mesai ücretleri zamanında ve eksiksiz ödendi.	,777				
Aylık maaşım zamanında ve eksiksiz ödendi.	,691				
Staj yaptığım otelde hak etmiş olduğum ücreti aldığıma inanıyorum.	,635				
3. Lojman Olanakları (5 Madde)		1,655	9,195	3,67	,852
Personel lojmanında kaldığım odadaki TV, klima gibi olanaklar beklentilerimi karşıladı.	,870				
Personel lojmanlarındaki banyo ve tuvalet olanakları beklentilerimi karşıladı.	,836				
Personel lojmanında kaldığım odadaki kişi kapasitesi beklentilerimi karşıladı.	,736				
Personel lojmanında alınmış olan her türlü can ve mal güvenliği önlemleri beklentilerimi karşıladı.	,676				
Personel lojmanında kaldığım odanın büyüklüğü tatminkârdı.	,629				
4. Sosyal Olanaklar (2 Madde)		1,002	5,565	2,94	,563
Türk kültürünü tanımam için otelin düzenlediği geziler beklentilerimi karşıladı.	,729				
Otelin çalışma saatleri dışında sağladığı sosyal olanaklar beklentilerimi karşıladı.	,668				

Direct oblimin rotasyonlu temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans: %67,54

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: ,876; Bartlett's küresellik testi: X^2 :1252,420, s.d. 153, p ,000;

Genel ortalama: 3,6552; Ölçeğin tamamı için Alfa: ,911

Yanıt kategorileri: 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta düzeyde katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum

Tablo 4'te de görüldüğü gibi, staj memnuniyeti ölçeğini en yüksek varyansla açıklayan (%41,629) birinci faktör altı maddeden oluşmaktadır. Bu faktörde yöneticilerin çalışanlara karşı tutum ve davranışlarına yönelik önermeler bir araya gelmiştir. Bu nedenle faktöre “Yöneticilerin Tutum ve Davranışları” adı verilmiştir. Faktördeki temel değişkenler; “Personel yemeklerinin kaliteli olması” (,769) ve “Yöneticilerin, personelin kişisel gelişimine her zaman yardımcı olmalarıdır” (,749). Öte yandan, bu faktördeki birinci maddenin ölçekteki sosyal olanaklar faktörü

altında yer alması beklenirken, bu önerme örneklemini oluşturan grup tarafından yöneticilerin çalışanlara karşı tutum ve davranışı olarak algılanmıştır. Diğer bir ifadeyle, katılımcılar otelin sunmuş olduğu personel yemeklerinde ana belirleyici faktörün yöneticilerin tutum ve davranışları olduğunu düşünmektedir.

İkinci faktör, ücret ve çalışma saatleri ile ilgilidir ve varyansın %11,156'sını açıklamaktadır. Beş maddeden oluşan bu faktördeki temel değişkenler; “Çalışanların, zorunlu olmadıkça günde 8 saatten fazla çalıştırılmaması” (,882) ve “Genel olarak otelde çalışma saatlerinin düzenli olmasıdır” (,783).

Üçüncü faktörün varyansı açıklama oranı %9,195'tir. Beş maddeden oluşan bu faktörde lojman olanakları ile ilgili önermeler bir araya gelmiştir. Faktördeki temel değişkenler; “Personel lojmanındaki TV, klima gibi olanaklar (,870) ile banyo ve tuvalet olanaklarının (,836) beklentileri karşılamasıdır”.

Dördüncü ve son faktörün varyansı açıklama oranı ise %5,565'tir. İki maddeden oluşan bu faktörde otelin personele sağlamış olduğu sosyal olanaklar ile ilgili önermeler bir araya gelmiştir. Faktördeki temel değişken, “Türk kültürünü tanıtmaya yönelik olarak otelin düzenlemiş olduğu gezilerin beklentileri karşılamasıdır” (,729).

Neticede staj memnuniyeti ölçeği; “yöneticilerin tutum ve davranışları”, “ücret ve çalışma saatleri”, “lojman olanakları” ve “sosyal olanaklar” olmak üzere dört boyut ile açıklanmıştır. Ölçeğin tamamı için alfa değeri ,911 olarak hesaplanmıştır. Bununla birlikte her bir boyutun alfa katsayılarına bakıldığında, ilk üç faktörün alfa katsayılarının sosyal bilimler yazınında aranan en düşük alt sınırın (,70) üzerinde olduğu; dördüncü faktörün alfa katsayısının ise ,563 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bu son faktörün güvenilirliğinin düşük çıkmasının nedeni, faktördeki madde sayısı ile açıklanabilir. Nitekim Hair ve arkadaşları (2010, s. 682) faktör analizine ilişkin olarak yorum yapabilmek için bir faktörün en az üç maddeden oluşması gerektiğini ifade etmişlerdir. Ne var ki daha önce de belirtildiği gibi, staj memnuniyeti ölçeği oluşturulurken anket formunda sosyal olanaklar ile ilgili olarak başlangıçta dört önerme kullanılmış, ancak bu önermelerden birinin faktör yükü ,500'ün altında kaldığından ölçekten çıkarılmak zorunda kalmıştır. Sosyal olanaklar boyutu altında yer alması beklenen diğer önerme (“otelin personele sunmuş olduğu yemekler kaliteliydi”) ise, yöneticilerin tutum ve davranışı boyutu altında toplanmıştır. Bu nedenle, sosyal olanaklar boyutu iki önerme ile açıklanabilmiştir. Bu boyutun alfa katsayısının ölçekteki diğer boyutların iç tutarlılık katsayılarına göre göreceli olarak düşük çıkmasının nedeninin, sosyal olanaklar boyutunda kalan madde sayısı ile ilgili olduğu düşünülmektedir.

Öte yandan faktör ortalamaları büyükten küçüğe doğru sıralandığında; “ücret ve çalışma saatleri” (ortalama: 3,85), “yöneticilerin tutum ve davranışları” (ortalama: 3,71), “lojman olanakları” (ortalama: 3,67) ve “sosyal olanaklar” (ortalama: 2,94), şeklinde bir görünüm ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, staj esnasında öğrencileri en çok memnun eden konunun ücret ve çalışma saatleri, en az memnuniyet duyulan konunun ise konaklama işletmelerinin sağladığı sosyal olanaklar olduğu anlaşılmaktadır. Ölçeğin genel aritmetik ortalamasının 3,65 olması ise, örneklemini oluşturan öğrenci grubunun staj yaptıkları konaklama işletmesinden memnun kaldıklarının bir göstergesi olarak yorumlanabilir.

Hipotez Testleri

Araştırmada ortaya konan hipotezleri test etmeden önce verilerin doğru dağılıp dağılmadığına bakılmıştır. Bunun için verilerin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri incelenmiştir. Bu değerlerin -1 ile + 1

arasında olması halinde verilerin normal dağıldığı kabul edilmektedir (Huck, 2015). Tablo 5'te de görüldüğü gibi tüm boyutlar için çarpıklık ve basıklık değerleri ± 1 aralığında olduğundan verilerin normal dağıldığı tespit edilmiştir. Bu nedenle, hipotezlerin sınanmasında parametrik testlerin yapılmasının uygun olduğuna karar verilmiştir.

Tablo 5: Normallik Testi

Faktörler	Skewness	Kurtosis
Yöneticilerin Tutum ve Davranışları	-0,747	0,281
Ücret ve Çalışma Saatleri	-0,938	0,175
Lojman Olanakları	-0,614	0,022
Sosyal Olanaklar	0,020	-0,760

Araştırmanın ilk hipotezi, katılımcıların staj memnuniyet algılarının cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği ile ilgilidir. Bunun için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır (Tablo 6).

Tablo 6: Cinsiyet Değişkeni ile Staj Memnuniyeti Arasındaki İlişki

Cinsiyet Değişkeni ile Staj Memnuniyetini Oluşturan Boyutlar Arasındaki İlişkiye Yönelik T- Testi Sonuçları						
Faktörler	Cinsiyet	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (p)
Yöneticilerin Tutum ve Davranışları	Bay	57	3,468	0,973	129	0,008
	Bayan	74	3,883	0,776	129	
Ücret ve Çalışma Saatleri	Bay	57	3,759	1,125	129	0,383
	Bayan	74	3,921	0,990	129	
Lojman Olanakları	Bay	57	3,543	0,907	129	0,278
	Bayan	74	3,725	0,978	129	
Sosyal Olanaklar	Bay	57	2,719	1,039	129	0,089
	Bayan	74	3,041	1,081	129	

Analiz sonucunda, katılımcıların cinsiyetleri ile algılanan staj memnuniyeti arasında sadece “Yöneticilerin Tutum ve Davranışları” boyutunda anlamlı ($p=0,008$) bir farklılık tespit edilmiştir. Aritmetik ortalama değerlerinden, kadınların erkeklere göre yöneticilerin tutum ve davranışlarından daha fazla memnun kaldıkları anlaşılmaktadır. Buna göre H_{1a} hipotezi kabul edilmiştir. Staj memnuniyetini oluşturan diğer boyutlarla cinsiyet değişkeni arasında $p<0,05$ düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Araştırmanın diğer hipotezi, katılımcıların staj memnuniyet algılarının yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği ile ilgilidir. Ross (2004, s. 212'den aktaran Günay ve Akıncı, 2017, s. 6), parametrik analizler yapılması durumunda örnekleme yer alan her bir grubun üye sayısı için kabul edilen alt sınırın 30 olması gerektiğini belirtmektedir. Araştırmadan elde edilen verilerde yaş değişkeni ile ilgili gözlenen cevap sayısı bazı gruplarda 30'dan az olduğu için parametrik olmayan testlerden Kruskal-Wallis H testi uygulanmıştır (Tablo 7).

Tablo 7: Yaş Değişkeni ile Staj Memnuniyeti Arasındaki İlişki

	Yöneticilerin Tutum ve Davranışları	Ücret ve Çalışma Saatleri	Lojman Olanakları	Sosyal Olanaklar
Ki Kare	5,008	2,014	8,461	1,560
df	3	3	3	3
P	,171	,570	,037	,668

Tablo 7’de de görüldüğü gibi, katılımcıların yaşları ile algılanan staj memnuniyeti arasında sadece “Lojman Olanakları” boyutunda anlamlı ($p=0,037$) bir farklılık tespit edilmiştir. Farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Mann-Whitney U testi yapılmıştır (Tablo 8).

Tablo 8: Yaş Değişkeni ile Lojman Olanakları Boyutu Arasındaki İlişki

Yaş Grupları	N	Mean Rank	Sum of Ranks	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
17-19	16	34,47	551,50	415,500	551,500	-2,319	0,020
20-22	82	52,43	4299,50				
17-19	16	22,38	358,00	222,000	358,000	-1,043	0,297
23-25	34	26,97	917,00				
17-19	16	8,72	139,50	3,500	139,500	-1,761	0,078
26-28	2	15,75	31,50				
20-22	82	61,67	5057,00	1134,000	1729,000	-1,582	0,114
23-25	34	50,85	1729,00				
20-22	82	42,01	3445,00	42,000	3445,000	-1,179	0,278
26-28	2	62,50	125,00				
23-25	34	17,85	607,00	12,000	607,000	-1,524	0,156
26-28	2	29,50	59,00				

Tablo 8’de de görüldüğü gibi, lojman olanakları boyutuna ilişkin memnuniyet algısının 17-19 yaş ile 20-22 yaş grubundaki katılımcılar arasında anlamlı ($p=0,020$) bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, 20-22 yaş aralığındaki katılımcıların konaklama işletmelerindeki lojman olanaklarından memnuniyetinin 17-19 yaş aralığındaki gruba göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Buna göre H_{1b} hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırmanın diğer hipotezi, katılımcıların staj memnuniyet algılarının milliyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği ile ilgilidir. Araştırmadan elde edilen verilerde milliyet değişkeni ile ilgili gözlenen cevap sayısı 30’dan az olduğu için parametrik olmayan testlerden Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır (Tablo 9).

Tablo 9: Milliyet Değişkeni ile Staj Memnuniyeti Arasındaki İlişki

	Yöneticilerin Tutum ve Davranışları	Ücret ve Çalışma Saatleri	Lojman Olanakları	Sosyal Olanaklar
Ki Kare	3,272	6,080	3,589	1,236
df	4	4	4	4
P	,513	,193	,464	,872

Tablo 9’da da görüldüğü gibi, katılımcıların staj memnuniyet algıları milliyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Buna göre H_{1c} hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın diğer hipotezi, katılımcıların staj memnuniyet algılarının öğrenip gördükleri bölüme göre farklılık gösterip göstermediği ile ilgilidir. Bu hipotezi sınamak için tek yönlü varyans analizi (anova) yapılmıştır (Tablo 10).

Tablo 10: Öğrenim Görülen Bölüm Değişkeni ile Staj Memnuniyeti Arasındaki İlişki

Faktörler	Bölüm	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	F	Anlamlılık (P)
Yöneticilerin Tutum ve Davranışları	TRO	84	3,685	0,853	0,245	0,783
	STR	22	3,833	0,856		
	GMS	26	3,699	1,050		
Ücret ve Çalışma Saatleri	TRO	84	3,779	1,034	0,475	0,623
	STR	22	3,952	1,060		
	GMS	26	3,977	1,149		
Lojman Olanakları	TRO	84	3,723	0,877	0,998	0,371
	STR	22	3,409	0,985		
	GMS	26	3,725	1,148		
Sosyal Olanaklar	TRO	84	2,929	1,117	0,117	0,890
	STR	22	2,818	1,041		
	GMS	26	2,962	1,038		

Tablo 10'da da görüldüğü gibi, katılımcıların staj memnuniyet algıları öğrenip gördükleri bölümlere göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Buna göre H₂ hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın diğer hipotezi, katılımcıların staj memnuniyet algılarının öğrenip gördükleri eğitim kurumundaki sınıflarına göre farklılık gösterip göstermediği ile ilgilidir. Bu hipotezi sınamak için tek yönlü varyans analizi (anova) yapılmıştır (Tablo 11).

Tablo 11: Sınıf Değişkeni ile Staj Memnuniyeti Arasındaki İlişki

Faktörler		N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	F	Anlamlılık (P)
Yöneticilerin Tutum ve Davranışları	2. Sınıf	44	3,655	0,931	0,236	0,790
	3. Sınıf	38	3,785	1,021		
	4. Sınıf	51	3,745	0,723		
Ücret ve Çalışma Saatleri	2. Sınıf	44	3,813	0,991	0,078	0,925
	3. Sınıf	38	3,895	1,243		
	4. Sınıf	51	3,883	0,942		
Lojman Olanakları	2. Sınıf	44	3,595	0,882	3,328	0,039
	3. Sınıf	38	4,005	0,864		
	4. Sınıf	51	3,518	0,998		
Sosyal Olanaklar	2. Sınıf	44	3,182	1,100	2,217	0,113
	3. Sınıf	38	2,987	1,249		
	4. Sınıf	51	2,716	0,929		

Tablo 11'de görüldüğü gibi, katılımcıların lojman olanaklarına ilişkin memnuniyet algıları sınıf değişkenine göre anlamlı (p=0,039) bir farklılık göstermektedir. Diğer bir ifadeyle, üçüncü sınıfta öğrenim gören öğrenciler ikinci ve dördüncü sınıfta öğrenim gören öğrencilere göre lojman olanaklarından daha fazla memnun kalmışlardır. Buna göre H₃ hipotezi kabul edilmiştir. Staj memnuniyetini oluşturan diğer boyutlarla sınıf değişkeni arasında p<0,05 düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Araştırmanın diğer hipotezi, katılımcıların staj memnuniyet algılarının staj yapılan departmana göre farklılık gösterip göstermediği ile ilgilidir. Araştırmadan elde edilen verilerde staj yapılan departman değişkeni ile ilgili gözlenen cevap sayısı bazı gruplarda 30'dan az olduğu için parametrik olmayan testlerden Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır (Tablo 12).

Tablo 12: Staj Yapılan Departman Değişkeni ile Staj Memnuniyeti Arasındaki İlişki

	Yöneticilerin Tutum ve Davranışları	Ücret ve Çalışma Saatleri	Lojman Olanakları	Sosyal Olanaklar
Ki Kare	1,458	8,173	9,797	12,668
df	5	5	5	5
P	,918	,147	,081	,027

Tablo 12’de de görüldüğü gibi, katılımcıların staj yaptıkları departman ile algılanan staj memnuniyeti arasında sadece “Sosyal Olanaklar” boyutunda anlamlı ($p=0,027$) bir farklılık tespit edilmiştir. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Mann-Whitney U testi yapılmıştır (Tablo 13).

Tablo 13: Staj Yapılan Departman Değişkeni ile Sosyal Olanaklar Boyutu Arasındaki İlişki

Departmanlar	N	Mean Rank	Sum of Ranks	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Önbüro	10	10,80	108,00	37,000	82,000	-0,668	0,504
Mutfak	9	9,11	82,00				
Önbüro	10	38,10	381,00	264,000	2034,00	-0,535	0,592
Restoran	59	34,4	2034,00				
Önbüro	10	24,45	244,50	120,500	616,500	-1,060	0,289
Bar	31	19,98	616,50				
Önbüro	10	12,50	125,00	70,000	125,000	-1,651	0,099
Kat Hizmetleri	22	18,32	403,00				
Önbüro	10	7,40	74,00	11,000	17,000	-0,699	0,485
Diğer	3	5,67	17,00				
Mutfak	9	31,44	283,00	238,000	283,000	-0,503	0,615
Restoran	59	34,97	2063,00				
Mutfak	9	21,06	189,50	134,500	630,500	-0,165	0,869
Bar	31	20,34	630,50				
Mutfak	9	10,17	91,50	46,500	91,500	-2,313	0,021
Kat Hizmetleri	22	18,39	404,50				
Mutfak	9	6,67	60,00	12,000	18,000	-0,290	0,773
Diğer	3	6,00	18,00				
Restoran	59	47,38	2795,50	803,500	1299,500	-0,951	0,341
Bar	31	41,92	1299,50				
Restoran	59	36,44	2150,00	380,000	2150,000	-2,885	0,004
Kat Hizmetleri	22	53,23	1171,00				
Restoran	59	31,86	1880,00	67,000	73,000	-0,713	0,476
Diğer	3	24,33	73,00				
Bar	31	21,71	673,00	177,000	673,000	-2,988	0,003
Kat Hizmetleri	22	34,45	758,00				
Bar	31	17,58	545,00	44,000	50,000	-0,155	0,877
Diğer	3	16,67	50,00				
Kat Hizmetleri	22	13,93	306,50	12,500	18,500	-1,738	0,082
Diğer	3	6,17	1,50				

Tablo 13’teki bulgulara göre, sosyal olanaklar boyutuna ilişkin memnuniyet algısının üç grupta anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmektedir. Farklılık tespit edilen ilk grup mutfak ve kat hizmetleri departmanlarında staj yapan katılımcılar ile ilgilidir ($p=0,021$). Diğer bir ifadeyle, kat hizmetleri departmanında staj yapan katılımcıların konaklama işletmesindeki sosyal olanaklara ilişkin memnuniyetinin mutfak departmanında staj yapanlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Farklılık tespit edilen ikinci grup restoran ve kat hizmetleri departmanlarında staj yapan katılımcılar ile ilgilidir ($p=0,004$). Buna göre, kat hizmetleri departmanında staj yapan katılımcıların konaklama işletmesindeki sosyal olanaklara ilişkin memnuniyetinin restoran departmanında staj yapanlara göre

daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Farklılık tespit edilen son grup ise, bar ve kat hizmetleri departmanlarında staj yapan katılımcılar ile ilgilidir ($p=0,003$). Diğer bir ifadeyle, kat hizmetleri departmanında staj yapan katılımcıların konaklama işletmesindeki sosyal olanaklara ilişkin memnuniyetinin bar departmanında staj yapanlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Tüm bu bulgulardan hareketle H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Turizm alanında eğitim veren kurumların temel amacı, sektörün ihtiyacı olan nitelikli işgücünü yetiştirmektir. Bu amaca ulaşmada, turizm eğitim kurumlarının öğrencilere sağlamış olduğu staj olanaklarının önemli payı vardır. Başka bir deyişle, stajlar her düzeydeki turizm eğitim kurumları için eğitim müfredatının önemli bir parçası durumundadır. Bunun farkında olan turizm eğitim kurumlarının, müfredatlarını belirlerken staj için özel bir çaba gösterdiklerine tanık olunmaktadır. Nitekim bazı yazarlar, nitelikli bir turizm işletmesinde staj deneyimi yaşayanların daha sağlıklı bir kariyer planlaması yaptıklarını öne sürmektedir (Chen vd., 2011). Böylece etkin bir şekilde gerçekleştirilen staj projelerinin, turizm eğitim kurumlarının temel hedeflerinden biri olan kaliteli işgücünün sektöre kazandırılmasına yardımcı olduğu söylenebilir. Ne var ki ilgili yazındaki bazı araştırmalarda, turizm işletmelerinin stajyer öğrencileri geçici ve ucuz işgücü olarak görmelerinin stajyerlerin memnuniyetini olumsuz yönde etkilediği vurgulanmaktadır (Aymanıuy vd., 2013; Tekbalkan, 2015). Bu açıdan, turizm işletmelerinde staj yapan öğrencilerin memnuniyetlerini olumlu veya olumsuz şekilde etkileyen faktörlerin tespit edilmesi ve buna ilişkin gerekli önlemlerin alınması önemli bir konuyu oluşturmaktadır.

Bu çalışmada, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin uluslararası staj deneyimlerine ilişkin memnuniyet algıları araştırılmıştır. Örneklem olarak ise, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrenciler seçilmiştir. Veriler 2017 yaz döneminde Türkiye'deki konaklama işletmelerinde staj yapan 134 öğrenciden anket yöntemiyle toplanmıştır. Araştırma sonucunda, öğrencilerin staj yaptıkları konaklama işletmelerinden genel olarak memnun kaldıkları tespit edilmiştir. Örneklemin yarısından çoğu, staj yaptıkları konaklama işletmesini arkadaşlarına tavsiye etme konusunda olumlu bir görüş bildirmiştir. Bunun yanında, öğrencileri staj esnasında en çok memnun eden konunun konaklama işletmesindeki ücret ve çalışma saatleri olduğu belirlenmiştir. Göreceli olarak daha düşük bir memnuniyete sahip olan konunun ise, konaklama işletmelerindeki sosyal olanaklar olduğu saptanmıştır.

Öğrencileri en çok memnun eden konunun ücret ve çalışma saatleri olması oldukça ilgi çekicidir. Böylece bu sonuç ilgili literatüre yeni bir bulgu kazandırmıştır. Önceki araştırmalarda stajyerlerin özellikle ücret konusunu eleştirdikleri yönündeki birçok bulgunun (Pelit ve Güçer, 2006; Güzel, 2010; Aymanıuy vd., 2013; Tekbalkan, 2015) aksine, bu çalışmada söz konusu husus ortadan kalkmıştır. Bunun nedeninin örneklemini oluşturan grupla ilgili olduğu düşünülmektedir. Bu araştırmada KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda 2017 yılı yaz döneminde Türkiye'deki konaklama işletmelerinde uluslararası staj deneyimi yaşayan öğrenciler örneklem olarak seçildiğinden, örneklemin büyük çoğunluğu Kırgız vatandaşı öğrencilerden oluşmuştur. Öğrencilerin staj yaptıkları konaklama işletmelerindeki ücret ve çalışma saatlerine yönelik olarak memnuniyet algılarının yüksek olması Kırgızistan'daki çalışma koşulları ile açıklanabilir. Nitekim Erdem ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan bir

araştırmada, Kırgızistan'daki konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin yarısından fazlasının günde ortalama 9 – 12 saat arasında çalıştıkları ve çoğunluğunun aylık ortalama ücretinin 250 Amerikan dolarının altında olduğu tespit edilmiştir. Böyle bir sonuçtan hareketle, örnekleme oluşturan grubun yaşadıkları uluslararası staj deneyiminde en çok ücret ve çalışma saatlerinden memnun kalmış olması doğal karşılanabilecektir.

Diğer yandan, araştırma sonucunda katılımcıları göreceli olarak en az memnun eden konunun konaklama işletmelerindeki sosyal olanaklar olduğu belirlenmiştir. İlk kez yurt dışında bir turizm işletmesinde staj deneyimi yaşayan öğrenciler, gittiği ülkedeki kültüre ve ortama uyum sağlama gibi temel sorunlarla başa çıkmak zorundadır. Dolayısıyla, uluslararası staj projesinin başlangıcından sonuna kadar dikkatle takip edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla öğrenciler henüz staj hareketi başlamadan önce gidilecek ülke kültürü ve staj yapılacak işletme hakkında ayrıntılı olarak bilgilendirilmelidir. Bununla birlikte, öğrenciler staj yapacakları ülkedeki konaklama işletmesine ulaştıklarında ilgili yöneticiler tarafından titiz bir şekilde oryantasyon sürecine dahil edilmelidir. Gerekirse uluslararası staj hareketine katılan öğrenciler için ayrı bir oryantasyon programı uygulanmalı ve böylece bu stajyerlerin ülkeye ve çalışma ortamına hızla uyum sağlamaları için ekstra bir çaba gösterilmelidir. Staj esnasında öğrencilerin kendi ülkelerine yönelik bir özlem duyabilecekleri hesaba katılarak onlar için özellikle özel günlerde (örneğin kendi ülkelerindeki milli bayramların staj dönemi içine denk gelmesi halinde) birtakım organizasyonlar düzenlenerek sıra özlemi hafifletilmeye çalışılmalıdır. Tüm bunlar yapılırken, özellikle öğrencilerin sıkça iletişim halinde oldukları diğer çalışma arkadaşları ve ilk kademe yöneticileri özenle bilgilendirilmeli ve stajyer öğrencilerin ortama uyum sağlamaları sürecinde yardımcı olmaları için telkin edilmelidir. Diğer taraftan, uluslararası staj hareketine katılan öğrenciler boş zamanlarında doğal olarak gittikleri ülkeyi de daha yakından tanıma güdüsü içinde olacaklardır. Bu açıdan, söz konusu stajyerlere yönelik olarak Türk kültürünü yakından tanıtmaya ilişkin düzenlenecek gezi programları da ayrı bir önem taşımaktadır. Konaklama işletmelerindeki insan kaynakları yöneticilerinin bu amaçla düzenleyecekleri turlar hem öğrencinin Türk kültürünü daha yakından tanımasına olanak sağlayacak, hem de organizasyonu düzenleyen konaklama işletmesi hakkında olumlu bir imaj oluşmasına katkıda bulunacaktır.

Sınırlılıklar ve Sonraki Araştırmalar İçin Öneriler

Bu araştırma, KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda 2017 yaz sezonunda Türkiye'nin Antalya kentinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde uluslararası staj hareketine katılan öğrenciler ile sınırlıdır. Kırgızistan'daki çeşitli üniversitelerdeki turizm fakülte ve yüksekokullarından Türkiye'deki otellerde uluslararası staj hareketine katılan çok sayıda öğrencinin olduğu bilinmektedir. Sonraki araştırmalarda bu öğrencilerin de örnekleme dahil edilmesi, konu ile ilgili olarak Kırgızistan'daki üniversiteler arasında karşılaştırma yapabilmek bakımından faydalı olacaktır. Diğer taraftan bu araştırma sadece Türkiye'nin Antalya kentindeki konaklama işletmelerinde uluslararası staj hareketine katılan öğrenciler ile sınırlıdır. Yine Kırgızistan'daki üniversitelerden Türkiye dışında başka ülkelerdeki konaklama işletmelerinde uluslararası staj hareketine katılan çok sayıda öğrencinin olduğu bilinmektedir. Sonraki araştırmalarda bu ülkelerde staj deneyimi yaşayan öğrencilerin de memnuniyetlerinin incelenmesinin ülkeler arası karşılaştırma yapabilmek açısından yararlı olabileceği düşünülmektedir. Son olarak bu araştırma, sadece konaklama işletmelerinde uluslararası staj deneyimi yaşayan

öğrencilerle sınırlıdır. İlerideki araştırmalarda konaklama işletmeleri dışında kalan diğer turizm işletmelerinde uluslararası staj deneyimi yaşayan öğrencilerin de memnuniyetlerinin incelenmesinin faydalı olacağına inanılmaktadır.

KAYNAKÇA

- Akçin, N. (2015). Turizmde Staj Sorunları Turizmde Sorunlar ve Çözüm Önerileri. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.*
- Akoğlan, M. ve Okumuş, F. (1991). Stajyer Öğrenci Sorunları ve Bu Konuda Bir Anket Çalışması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Temmuz-Ağustos, 32-33.
- Aslan, Z., Çoban, G. ve Çokal, Z. (2014). Turizm Öğrencilerinin Staj Deneyiminde Algıladıkları Motivasyonun Herzberg Kuramına Göre Değerlendirilmesi: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Örneği. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (33): 164-188.
- Aydın, İ., Çelik, Y. ve Uğurluoğlu, Ö. (2011). Sağlık Personeli Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenilirliği. *Hacettepe Üniversitesi Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 22(2): 79-100.
- Aymankuy, Y., Tetik, N., Girgin, K. G. ve Aymankuy, Ş. (2013). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Staj Uygulamasına Öğrenci ve Akademisyenlerin Bakışları (BTİOYO'da Uygulama). *International Journal of Human Sciences*, 10(1): 101-128.
- Baltescu, C. A. (2016). The Assessment of İnternship Programs. A View Point of The Undergraduate Tourism Students From The Transilvania University of Braşov. *Bulletin of The Transilvania University of Braşov Series V: Economic Sciences*, 9(58): 65-72.
- Buluç, G. (1992). Turizm ve Otel İşletmeciliği Eğitiminde Stajın Önemi. *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop*, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü, 09-11 Aralık, Ankara, 365-368.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (32): 470-483.
- Cevher, E. (2015). İş Doyumunu Etkileyen Faktörler: Butik Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (17): 152-165.
- Ceylan, A. K., Çelik, G. M. ve Emhan, A. (2015). Personel Güçlendirmesi ve Yönetici Desteğinin İş Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Enerji Sektöründe Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1): 168-185.
- Chen, C., Hu, J., Wang, C. ve Chen, C. (2011). A Study of The Effects of İnternship Experiences on The Behavioural Intentions of College Students Majoring in Leisure Management in Taiwan. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 10(2): 61-73.
- Çetin, Ş. (2005). Öğrenci Stajlarında Yararlanılan Dersler Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme: Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2): 153-169.

- Dolmacı, N. ve Duran, Y. (2017). Ön Lisans Düzeyinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Zorunlu Staj Uygulamasına İlişkin Görüşleri, Sorunları ve Çözüm Önerileri: Isparta Meslek Yüksekokulu Örneği. *4. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sosyal ve Teknik Bilimler Kongresi*, 11-13 Mayıs, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Burdur, 557-571.
- Emhan, A. ve Gök, R. (2011). Bankacılık Sektöründe Personel Memnuniyeti ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (51): 157-174.
- Emir, O. (2013). The Effect Of Training On Vocational High School Students In Their Professional Development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (106): 2724-2738.
- Emir, O., Arslan, S. ve Kılıçkaya, Ş. (2008). Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Programı Öğrencilerinin Staj Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerinin Değerlendirilmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 10(2): 273-291.
- Emir, O., Pelit, E. ve Arslan, S. (2010). Turizm Alanında Önlisans Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Öncesi ve Sonrası Görüşlerinin Karşılaştırılması (Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği). *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33): 141-165.
- Erdem, B. (2016). *Temin, Seçim ve İşe Alma*. İçinde: Muharrem Tuna (Editör). İnsan Kaynakları Yönetimi. Birinci Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara, 160-227.
- Erdem, B., Gül, K. ve Gül, M. (2013). Pazar Yönlülük, İnovasyon Yönlülük ve Firma Performansı İlişkisi: Ankara'da Faaliyet Gösteren Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(2): 74-104.
- Erdem, B., Gülcan, B., Tokmak, C., Asanova, K. ve Margazieva, N. (2015). Kırgızistan Konaklama Sektöründe İnsan Kaynakları Profili Araştırması. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(3): 69-92.
- Ergün, E. (2003). İşletmelerdeki Kültürel Özelliklerin Örgüt Performansına Etkisi Üzerine Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gebze İleri teknoloji Enstitüsü, Gebze*.
- Gül, K., Erdem, B. ve Gül, M. (2013). Yerel Festivallerin Etkinliğine Bağlı Ziyaretçi Kazanımları: Sındırgı Yağcıbedir Festivali Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2): 213-239.
- Günay, İ. ve Akıncı, Z. (2017). Turizmde Sürdürülebilirlik Açısından Öğrencilerin Sektöre Karşı Tutumlarının Mezuniyet Sonrası Kariyer Planlaması ve Seçimine Etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20): 1-19.
- Güzel, F. Ö. (2010). Turizm Öğrencilerinin Staj Döneminde Edindikleri Motivasyonun Herzberg Teorisine Göre Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Yasar University*, 20(5): 3415-3429.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed.), Pearson Education, New Jersey.
- Huck, S. W. (2015). *Reading Statistics and Research*. (6th Edition), Pearson Education, Boston.

- Israel, G. D. (2013). *Determining Sample Size*. Uf/IFAS Extension.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. 2. Baskı, Asil Yayın Dağıtım Ltd., Ankara.
- Karacan, S. ve Karacan, E. (2004). Meslek Yüksekokullarında (MYO) Yapılan Staj Uygulamalarına İlişkin Bir Araştırma: Kalite ve Verimlilik İçin İşyerleri-MYO İşbirliğinin Gereği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(2): 168-184.
- Kaseorg, M. ve Pukkonen, L. (2015). Roles and Satisfaction During Internship Program in Estonian Universities. *Scientific Annals of the "Alexandru Ioan Cuza" University of Iași Economic Sciences*, 62(1): 23-36.
- Karakoç, F. Y. ve Dönmez, L. (2014). Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Temel İlkeler. *Tıp Eğitimi Dünyası*, (40): 39-49.
- Kaşlı, M. ve İlban, M. O. (2013). The Relationship Between Problems Faced During Internships and Interns' View of Profession and Intention to Work In The Tourism Industry. *Eğitim Araştırmaları-Eurasian Journal of Educational Research*, (52): 79-96.
- Kathuria, R. (2000). Competitive Priorities and Managerial Performance: A Taxonomy of Small Manufacturers. *Journal of Operations Management*, 18(6): 627-641.
- Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi Akademik Katalog (2015 – 2019). Bişkek, Kırgızistan.
- Köşker, H. ve Unur, K. (2017). Turizm Lisans Öğrencilerinin Turizm Sektöründe Çalışma Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2): 126-141.
- Kurtuluş, K. (2010). *Araştırma Yöntemleri*. Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Olçay, A., Yıldırım, İ. ve Sürme, M. (2015). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Eğitimi Hakkında Görüşleri: Gaziantep İli Örneği. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 5(3): 324-334.
- Pelit, E. ve Güçer, E. (2006). Turizm Eğitimi Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1): 139-164.
- Polat, Y. (2012). Faktör Analizi Yöntemlerinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi ve Hayvancılık Denemesine Uygulanışı. *Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Zootekni Anabilim Dalı*, Adana.
- Ross, S. (2004). *Introduction to Probability and Statistics for Engineers and Scientists*. Elsevier Academic Press, San Diego.
- Sarı, H. (2007). Orta Öğretim Düzeyinde Mesleki Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Sürecine Adaptasyonu Üzerine Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı*, Ankara.

- Sarıkaya, N. (2002). Kalite İyileştirme Faaliyetlerinin Algılanmasının İşletme Performansı Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi ve Türkiye Uygulaması. *Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.*
- Tarmazi, S. A. A., Jumain, M. A. M., Idris, A. K. M. ve Tan, Z. M. A. (2017). Internship Program: A Study on Students' Satisfaction. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 9(2), 371-382. Special Issue: Celebrating Hospitality and Tourism Research Hospitality and Tourism Conference 2017, 07-08 October 2017, Malaysia.
- T.C. Başbakanlık Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Türk Dil Kurumu (2018). http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a66319fb4f470.26439863, Erişim Tarihi: 22.01.2018
- Tekbalkan, M. (2015). Önlisans Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Staj Uygulamasına Yönelik Öğrencilerin Bakışları: Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde Bir Uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges- 4. UMYOS Özel Sayısı*, 16-22.
- Tonta, Y. (2007). Faktör Analizi. <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/courses/fall2007/sb5002/sb5002-12-faktor-analizi.pdf> (Erişim Tarihi: 25.02.2018)
- Uslu, A., Sancar, M. F., Kutukız, D. ve İlter, E. Ü. (2017). Turizm Alanında Önlisans ve Lisans Öğrenimi Gören Öğrencilerin Staj Hakkındaki Görüşleri: Siirt Üniversitesi ve Batman Üniversitesi Örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4(3): 81-92.
- Üzümcü, T. P. (2015). Otel Yöneticilerinin Turizm Eğitimine Yönelik Algıları: Kocaeli İli Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (30): 123-150.
- Üzümcü, T. P., Alyakut, Ö. ve Günsel, A. (2015). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin, Mesleğin Geleceğine İlişkin Bakış Açıları. *Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 18(33): 179-199.
- Van Hoff, H. B. (2000). The International Internship as Part of the Hospitality Management Curriculum: Combining Work Experience with International Exposure. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 12(1): 6-15.
- Zaim, H. (2007). "Performansa Dayalı Ücret" Uygulamasının Doktor Memnuniyeti Üzerindeki Etkileri. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (53): 359-374.
- Zengin, B. ve Kırmızı, A. (2017). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Uygulama Eğitiminde Karşılaştıkları Sorunları ve Çözüm Önerileri. *The Journal of Academic Social Science*, 5(48): 564-582.
- Zheng, Y. (2008). The Problems of Current Tourism and Hospitality Higher Education for Undergraduates in China. *Msc Theses, The University of Nottingham, Nottingham.*

Satisfaction Perception of Undergraduate Tourism Students Regarding Their International Internship Experiences: Case of Kyrgyz-Turkish Manas University

Barış ERDEM

Balıkesir University, Tourism Faculty, Department of Recreation Management, Balıkesir/Turkey
& Kyrgyz-Turkish Manas University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism and Hotel Management, Bishkek/Kyrgyzstan

Erkan AKGÖZ

Selçuk University, Beyşehir Ali Akkanat Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Beyşehir, Konya/Turkey
& Kyrgyz-Turkish Manas University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism and Hotel Management, Bishkek/Kyrgyzstan

İbrahim GÜNDOĞDU

Kyrgyz-Turkish Manas University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism and Hotel Management

Extensive Summary

General purpose of tourism education institutions at different levels is to bring the labour force that has the specifications needed by tourism establishments to the sector. In order to gain the specifications that tourism enterprises need, it can be said that students need internship applications along with theoretical education they have in tourism education institutions (Çetin, 2005). Pelit and Güçer (2006), state that students who had tourism education have the opportunity to convert theoretical knowledge they have obtained to practice with two methods. One of them is the physical areas of application that the tourism education institution has (such as practice hotel, kitchen, service and bar workshops). The second one is the internships done at tourism enterprises.

In this study, satisfaction perception of undergraduate tourism students studying at Kyrgyz-Turkish Manas University School of Tourism and Hotel Management regarding their international internship experiences were reviewed. In the literature, mostly the domestic internship cases were pointed out in previous studies and number of researches conducted on students' international internship experiences remained limited. Thus, it is considered that the research will contribute to relevant tourism literature. In this regard; in this study, satisfaction perception of undergraduate tourism students regarding their international internship experiences at accommodation enterprises were attempted to be identified.

Population of this research consists of students registered at Kyrgyz-Turkish Manas University School of Tourism and Hotel Management. As sample, students who did their internship in summer 2017 at accommodation enterprises in Turkey were chosen. In this scope, by using convenience sampling which is one of non-random

sample types, 134 students who did internship in accommodation facilities in Turkey during 2017 were reached and the research was conducted on these 134 students.

As a result of the study, it was identified that students were mostly satisfied with the accommodation enterprises in which they did internship. More than half of the sample expressed positive opinions on recommending the accommodation enterprise in which they did internship. Besides, it was determined that the most satisfying topic for students during their internship were wages and working hours in the accommodation enterprises. A relatively less satisfying topic was detected as social facilities in the accommodation enterprises.

It is quite interesting that the most satisfying topic for students was wage and working hours. So this result has brought a new finding for the relevant literature. Contrary to many findings in previous studies revealing that interns particularly criticized the wage issue (Pelit and Güçer, 2006; Güzel, 2010; Aymankuy et al., 2013; Tekbalkan, 2015) this point has disappeared in this study. It is considered that the reason for that is related to group forming the sample. As the students from Kyrgyz-Turkish Manas University School of Tourism and Hotel Management, who had international internship experience during summer 2017 at accommodation enterprises in Turkey were chosen for this research, the majority of them consisted of Kyrgyzstan citizens. High satisfaction perception of students towards wage and working hours can be explained with the working conditions in Kyrgyzstan. In a study carried out by Erdem et al. (2015), it was identified that employees working at accommodation enterprises in Kyrgyzstan would work 9 – 12 hours daily in average and that majority of them had an average monthly wage below 250 usd. Based on such a result, it might be considered normal that the group forming the sample was mostly satisfied with wage and working hours during their international internship experience.

On the other hand, it was determined after the study that the less satisfying topic for the participants was social facilities at accommodation enterprises. Students who have internship experience at a tourism enterprise abroad for the first time should overcome main problems i.e. adapting the culture and environment of that country. Thus, international internship project should be followed from the beginning until the end. For this purpose, students should be informed in details about the culture of the country to go and the enterprise before doing their internship. Furthermore, students should be included in a precise orientation process by the executives when they get to the accommodation enterprise for internship. If required, a separate orientation program should be applied for students participating international internship action and thus, an extra effort should be made to allow such interns quickly adapt the country and working environment.

On the other hand, students participating international internship action will be motivated naturally in their spare times to know the country they are in. In this respect, excursion programs to be organized for the said interns in order to better introduce the Turkish culture are extra important. The tours to be organized for this purpose by human resource executives at accommodation enterprises will both allow the student to better learn the Turkish culture and contribute to formation of a positive image on the accommodation enterprise making the organization.