



## Turizm Eğitiminde Yabancı Dil Öğrenme, İstek Ve Kararlılıkları: Selçuk Üniversitesi Beyşehir Örneği (Learning Foreign Language, Enthusiasm and Resolution in Tourism Education: Selçuk University Beyşehir Case)

\*Erkan AKGÖZ<sup>a</sup>, Yüksel GÜRSOY<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Selçuk University, Beyşehir Ali Akkanat Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, 42700 Beyşehir, Konya, Turkey

<sup>b</sup>Selçuk University, Beyşehir Ali Akkanat Vocational School, 42700 Beyşehir, Konya, Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 20.11.2013

Kabul Tarihi: 10.02.2014

### Anahtar Kelimeler

Turizm  
Eğitim  
Yabancı Dil

### Öz

Herhangi bir yabancı dili öğrenmek sadece sosyal hayatta başarılı olmak veya farklı kültürleri tanımak amacıyla öğrenilmez. Yabancı dil aynı zamanda kariyer yapmak ve entelektüel gelişim için de öğrenilmektedir. Bunlarla birlikte farklı amaçlarla değişik bölgelere seyahat eden turistlere en iyi hizmeti sunma ve kültürel etkileşim için de gereklidir. Bundan dolayı bu araştırma yükseköğretim kurumlarının turizm ile ilgili bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin yabancı dil öğrenme istek, tutum ve kararlılığını belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma çerçevesinde hazırlanan anket soruları, Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Kampüsünde turizm eğitimi alan öğrencilere yöneltilmiş ve belirlenen hipotezler test edilmiştir. SPSS paket Programı yardımıyla test edilen (yedi) 7 hipotezin dört (4) tanesi kabul edilir, diğer üç (3) tanesi ise reddedildiği sonucuna ulaşılmıştır.

### Keywords

Tourism  
Education  
Foreign Language

### Abstract

Learning any foreign language is not accomplished only for being successful in social life or meet different culture. Foreign language is also learnt to build a career and for intellectual development therewithal. In addition to this, it is necessary to offer the best service to the tourists who travel along different regions with different purposes and for cultural interaction. Thus this study is conducted to determine foreign language learning, enthusiasm, attitude and resolution of students who are educated in tourism related departments of higher education institutions. The survey questions which are prepared in terms of the research are asked to the students who receive tourism education in Selçuk University Beyşehir Ali Akkanat Campus and the hypothesis found are tested. It is concluded that four of seven hypothesis which are tested through SPSS package software are found acceptable, the other three are rejected

\*Sorumlu Yazar

[eakgoz@selcuk.edu.tr](mailto:eakgoz@selcuk.edu.tr) (E. Akgöz), [ygursoy@selcuk.edu.tr](mailto:ygursoy@selcuk.edu.tr) (Y. Gürsoy)

## GİRİŞ

Türkiye’de en çok gelişen ve gelecekte gelişimini devam ettireceği öngörülen sektörlerden biri olan turizm sektörü, emek yoğun bir sektör olan özelliğinden dolayı çevresine önemli bir istihdam hacmi yaratmaktadır. Turizm sektöründe mekanizasyon ve otomasyon sınırlı olması, yüz yüze verilen sıcak hizmetin devamlı olması nedeniyle personel ihtiyacı sürekliliğini devam ettirecektir.

Turizm sektöründe çalışacak olan personelin niceliği kadar niteliği de önem arz etmektedir. Kalifiye personelin anahtarı ise konuyla ilgili mesleki eğitimidir. Mesleki eğitim, “milli eğitim sisteminin bütünlüğü içinde endüstri, tarım ve hizmet sektörleriyle birlikte her türlü mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinin planlanması, araştırılması, geliştirilmesi, organizasyonu ve eşgüdümü ile yönetim, denetim ve öğretim etkinliklerinin bütünü” (Şahin ve Fındık, 2008, s. 65) olarak tanımlanmaktadır. Türkiye’de mesleki eğitim, örgün eğitim olarak gerçekleşmektedir. Eğitimin kapsamı oldukça geniş olduğundan bu çalışmamızda örgün eğitimin bir kolu olan üniversitelerin turizm bölümlerindeki eğitim durumu üzerinde durulacaktır. Sayıları her gün artan turizm bölümleri, çeşitli iş kollarında mesleki eğitim vererek nitelikli insan gücü yetiştiren kurumlardır. Turizm sektöründe istihdam edilecek personelde ön plana çıkan özellik yabancı dil bilgisidir (Davras ve Bulgan, 2012, s. 228).

Her sektörde önemi günden güne artan yabancı dil bilgisi, turizm sektöründe eskiye oranla daha da önem kazanmıştır. Özellikle son yıllarda hızla artan küreselleşme, toplumları ve insanları birbirine daha da yakınlaştırmıştır. Bu gelişim turizm sektörünü de yakından etkilemiştir. Dünyada her ülkede seyahate katılan insanların sayısı arttığı gibi, seyahat edecek ülkeler ve mekânlar da çeşitlenmiştir. Misafirlere iyi hizmet edebilmek, yeterli kalifiye personel varlığına ve personelin yabancı dil bilgisine bağlıdır. Hatta Türkiye’ye değişik ülkelere turist gelmesi nedeniyle birkaç farklı yabancı dil bilmeyi gerektirmektedir. Misafirlerle iyi diyalog kurmayan, konuştukları dili anlamayan iş görenin iyi hizmet vermesi mümkün değildir. Öğrencilerin kavradıklarını kendi alanlarında kullanmak, konuklarla iletişim kurabilmelerini sağlamak (Davras ve Bulgan, 2012, s. 228) yabancı dil ile gerçekleşmektedir.

Günümüz şartları göz önünde bulundurulduğunda eğitim konusunda en popüler yöntem birlikte öğrenmedir (Wehrs, 2011, s. 37) Söz konusu yabancı dil eğitimi olunca birlikte öğrenmenin önemi daha da artmaktadır. Çünkü birlikte öğrenme, hatırlamayı ve kavramları algılamayı kolaylaştırmakta, üretkenliği artırmakta, öğrenilenleri aktarmaya ve paylaşmaya yardımcı olmaktadır (Spian, Ismail and Ziden, 2012, s. 58). Ayrıca bu yöntem, öğrencilerin öğrenme istek ve kararlılıklarını da olumlu yönde etkilemektedir (Lara and Reparaz, 2007, s. 732).

Bu çalışmanın amacı, teknoloji ve iletişim araçlarıyla birlikte gelişen ve farklılaşan turist beklentilerini karşılamak; modern turizmin sosyal, ekonomik ve teknik konuları yakından takip etmek için üniversitelerdeki yabancı dil eğitimi ele alınmıştır. Bunun sonucunda yükseköğretim

kurumlarının turizm ile ilgili farklı bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerinin yabancı dil öğrenimi ile ilgili istek ve kararlılıkları araştırılmıştır.

## Üniversitelerde Turizm Eğitimi

Tüm gelişmiş ülkelerin öncelikleri arasında sektörlerin istek ve ihtiyaçlarına duyarlı bir mesleki ve teknik öğretim sisteminin kurulması ve mevcut sistemin bu yönde geliştirilmesidir. Yoğun işgücü ve sınırlı otomasyon kullanımı gerektiren turizm sektörüne daha fazla önem verilmelidir. Çünkü turizm endüstrisinde çalışanların eğitim durumları diğer sektörlerde çalışanlara göre düşük kaldığı görülmektedir (Purcell and Quinn, 1996).

Turizm sektörü günümüzde ülke ekonomilerine dinamizm kazandıran ve ekonomideki bazı sorunların aşılmasında önemli rol oynayan bir sektör olarak görülmektedir. Tarihi, kültürel ve doğal zenginlikleri ile Türkiye, turizmden elde ettiği geliri artırma potansiyeline sahip bir ülkedir. Bunun yolu ise turizmle ilgi yatırımlara önem vermekten geçmektedir. Sektörün emek-yoğun olarak görülmesi ve insan unsurunun ön plana çıkması sebebiyle bu yatırımlar içerisinde beşeri sermaye ile ilgili olanlar özel bir önem taşımaktadır (Gürbüz ve Dağdeviren, 2007, s. 158).

Rekabetin yoğun olarak yaşandığı turizm piyasalarına uygun ve kaliteli turistik mal ve hizmetle girebilmek ancak kaliteli turizm eğitimi ile mümkündür (Gülüm ve Artvinli, 2010, s. 441). Dünya çapında turizm sektörünün küresel istihdamın yaklaşık %3’ünü 192 milyon kişi ile sağladığı ve bu sayının 12 farklı sektöre eş değer olduğu bilinmektedir. Gelecek vaat eden bu sektör beraberinde istihdam olanaklarını arttırmış bu da kalifiye personel ihtiyacını doğurmuştur.

İhtiyaç duyulan kalifiye çalışan açığını en iyi karşılayacak kurumlar Meslek Yüksekokullarının turizm bölümleri ve Turizm Fakülteleridir. Bu gibi eğitim kurumları mesleki eğitimi vermekle yükümlüdür. Turizm sektöründeki mesleki eğitimi şu şekilde tanımlayabiliriz: turizm alanında uzmanlığı olan ya da olmayan bireyleri, turizm sektörüne hazırlamak, sektörün beklentilerine cevap verecek bilgi ve becerileri ile donatılarak turizm sektörüne kazandırmaktadır. Ayrıca; turizm mesleki eğitimi, teorik ve pratik öğrenimden meslek ahlakına ve mesleğin temel prensiplerine kadar uzanan çeşitli disiplinlerin verdiği ve belli bir iş için sağlanması gereken eğitimidir (Davras ve Bulgan, 2012, s. 230).

Turizmin ekonomiye katkısının sürekli artış göstermesi, turizm sektöründe ülkeler arası rekabeti de beraberinde getirmektedir. Bu artan rekabet ortamında var olabilmenin, ayakta kalabilmenin temel taşlarından biri de nitelikli insan gücüdür. Bu da ancak etkin ve kaliteli turizm eğitim ve öğretilmesiyle sağlanabilir. Eğitilmiş insan gücü turizm faaliyetlerinde yer alan etkinlik ve anlam kazandıran bir unsurdur. Eğitilmiş insan unsurunun yeterliliği, turistin beklediği düzeyde hizmet almasını sağlamaktadır. Diğer taraftan turizmde uluslararası düzeyde bir kalite savaşı yaşanmaktadır. Rekabetin yoğun olarak yaşandığı dünya turizm piyasalarına standarda uygun ve kaliteli turistik mal ve hizmetle girebilmek için, hem genel olarak toplumun turizmin önemini kavraması hem de yeterli sayıda nitelikli

personel gereklidir. Nitelikli personelin yetiştirilebilmesi ise ancak kaliteli turizm eğitimi ile mümkündür (MEB, 2009, s. 2).

Turizm sektöründen arzulanan faydayı sağlamak ve küresel rekabet gücü elde edebilmek için yapılan işin uluslararası standartlarda olması, mesleki ve evrensel değerlerin benimsetilmesi ve emek yoğun olan bu sektörde çalışan kişilere turizm bilincinin kazandırılması nitelikli bir eğitimle mümkündür (Charles, 1997, s. 190). Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin tüketici beklentilerinin karşılanması hem personel hem işletmeler açısından oldukça önemlidir. Çünkü turizm işletmelerinde en önemli maliyeti personel ücretleri oluşturmaktadır. Mesleki ve teknik bilgi ve beceri bakımından istenilen düzeyde olmayan çalışanların istihdam edilmesi, işletmelerin kârlılığını olumsuz etkiler. Bu nedenle iyi eğitilmiş, tecrübeli, yetenekli ve iyi yabancı dil bilen personelin turizm sektöründeki işletmelerde istihdam edilmesi oldukça önemlidir.

### Yabancı Dil Öğretiminin Önemi

Yabancı dil öğretimi; çağa ayak uydurabilmek, diğer milletlerle iletişimi sağlayabilmek amacıyla bireyin kendi anadili dışındaki dil veya dilleri öğrenme sürecidir (Taşkın, 2007, s. 1). Ülkemizde yabancı dil öğreniminin temel nedeni bireylere göre farklılık göstermektedir. Harmer bireylerin yabancı dil öğrenme amaçlarını; farklı kültürleri tanıma, sosyal yaşam içerisindeki gelişmelerin doğurduğu gereklilik ve mesleki ilerleme olarak belirtmektedir (Harmer, 1991).

Yabancı dil eğitimi bireyin iletişimsel becerilerin geliştirilmesinde, arzu edilen hedeflere ulaşılmasında ve entelektüel gelişimin tamamlayıcı bir parçası olarak bireye katkı sağlamaktadır. Bu çerçeveden bakıldığında, bireysel iletişimin yoğun olduğu turizm sektöründe yabancı dil eğitiminin gerekliliği daha iyi anlaşılmaktadır. Ancak sektöre yönelik eleman açığını giderme gayretinde olan turizm ile ilgili eğitim kurumlarında, yabancı dil eğitim müfredatı belirlenirken eğitimi alacak olan hedef kitleye göre strateji belirlenmelidir. Ülke ekonomisinde önemli katkıları olan turizm sektörünün ihtiyacı olan kalifiye personel, genel olarak turizm eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında yetiştirilmektedir. Turizm faaliyetine katılanlar yabancı bir ülkede, yabancı bir kültürle karşılaştıklarından, kendi dillerini konuşabilen personele ihtiyaç duymaktadır. Bundan dolayı turizm sektöründe istihdam edilecek insan gücünde aranan en önemli özellik de yabancı dil bilgisidir.

Eğitim kurumlarında hizmet kalitesinin yükseltilmesinde itici güç öğrencilerdir. Öğrencilerin beklentileri, yükseköğretimde turizm eğitiminin hizmet kalitesinin iyileştirilmesine ve geliştirilmesine yönelik çalışmaların önemli faktörlerinden birisini oluşturur. Öğrencilerin beklentilerinin karşılanması ve bu beklentilerin üstünde hizmet sunmak için öncelikle öğrencilerin beklentileri üzerinde durulması önem arz etmektedir. Yükseköğretim kurumlarında, öğrenci tatmini ve hizmet kalitesi ölçüm yöntemlerini belirlemek amacıyla da öğrenci beklentilerinin ortaya konulması önemlidir (Şahin, 2011, s. 50).

### TURİZM SEKTÖRÜNDE YABANCI DİL EĞİTİMİ

Turizm işletmeleri hizmet sektöründe faaliyet gösterdiğinden, sunulan ürün ve hizmetler genel olarak soyut ve insan faktörü ile bütünleşiktir. Bu özelliğinden dolayı, turizm sektöründe yabancı dil eğitimi büyük bir önem taşımaktadır. Çünkü yabancı dil çalışanlar ile misafirler arasındaki iletişimi güçlendirmekte, hizmet kalitesini artırmaktadır. Bundan dolayı bu çalışmada turizm bölümü öğrencilerinin yabancı dil eğitimi ile ilgili istek, kararlılık ve memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır.

#### Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu çalışma ile öğrencilerin yabancı dil öğrenme istek ve kararlılıkları ile dil eğitimi sonrası aldıkları dil eğitiminden memnuniyet düzeyleri belirlenmek amacıyla hazırlanmıştır. Ayrıca yabancı dil eğitiminin turizm öğrencileri tarafından öneminin ve içeriğinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bundan dolayı araştırma kapsamında ilk önce turizm eğitimi ve turizm sektöründe yabancı dil ile ilgili yerli ve yabancı literatür taranmış ve uygun anket soru formu hazırlanmıştır. Anket formu beş bölüm ve 51 sorudan oluşturulmuştur. Anket formunun birinci bölümünde yer alan 13 soru, ankete katılanların demografik özelliklerini belirlemeye yöneliktir. Diğer bölümlerde yer alan 38 soru ise; öğrencilerin yabancı dil eğitimine yönelik tutumları (8), yabancı dil eğitimi öğrenme istekleri (11), yabancı dil öğrenme kararlılıkları (10) ve yabancı dil memnuniyet düzeyi (9) ile ilgili önermeleri, 3'lü ve 5'li likert ölçeğine göre belirlenmeye çalışılmıştır.

Anket soru formlarından elde edilen veriler SPSS 15.0 programına kayıt edilerek uygun istatistiksel analizler ile değerlendirilmiştir.

#### Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini Türkiye'de lisans ve ön lisans düzeyinde eğitim veren üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Ancak hem sayısı hem de kontenjanı her geçen gün artan üniversiteler farklı coğrafi bölgelerde olduklarından sadece Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Kampüsünde eğitim gören turizm bölümü öğrencileri örnekleme dahil edilmiştir.

Beyşehir Ali Akkanat Kampüsünde bulunan turizm fakültesi ile meslek yüksekokulunda, öğrenim gören yaklaşık 600 öğrenciden 430 tanesine ulaşılmıştır (% 71,66). Anket çalışması vize sınavlarının yapıldığı tarihlerde, ilgili tarihlerdeki derslerin sınav öncesi yapıldığından anketlerden sadece 284 tanesinden sağlıklı veri elde edilmiştir. Geri dönüşüm oranı % 66'dır.

#### Araştırmanın Hipotezleri

Bu çalışmada, hizmet kalitesinin artırılmasında önemli bir yere sahip olan eğitim kurumlarındaki yabancı dil eğitimi üzerine yapılmıştır. Eğitim kurumlarının başarısında zorlayıcı güç konumunda olan öğrencilerin beklentileri, istekleri, kararlılıkları ve eğitim memnuniyeti önemlidir. Bu beklentilerinin karşılanması ve beklentiler doğrultusunda eğitim programları hazırlanın turizm sektörü için gerekliliği üzerinde durulmuştur. Belirlenen amaçlar doğrultusunda

şağıdaki hipotezler oluşturulmuş ve turizm eğitiminde yabancı dil öğrenmenin istek ve kararlılığı araştırılmıştır.

**Hipotez 1:** Yabancı dil eğitimi cinsiyete göre farklılık gösterir.

**Hipotez 2:** Yabancı dil eğitimi yaşa göre farklılık gösterir.

**Hipotez 3:** Yabancı dil eğitimi sınıfa göre farklılık gösterir.

**Hipotez 4:** Yabancı dil eğitimi bölüme göre farklılık gösterir.

**Hipotez 5:** Yabancı dil eğitimi öğrencinin büyüdüğü bölgeye göre farklılık gösterir.

**Hipotez 6:** Aile de yabancı dil öğretmenin olması, yabancı dil öğrenmedeki tutum ve istek düzeyinde farklılık gösterebilir.

**Hipotez 7:** Yabancı dil eğitimi öğrencinin hazırlık sınıfı göre farklılık gösterir.

#### Araştırmanın Güvenilirlik ve Geçerliliği

Yapılan bu çalışmanın güvenilirliğini ölçmek için Alfa Yöntemi (Cronbach Alfa Katsayısı) kullanılmıştır. Genel olarak anket çalışmalarında Cronbach's Alpha katsayısının alt limiti, 70 kabul edilir (Hair ve Diğ., 2010). Aşağıdaki tabloda da görüldüğü üzere kullanılan ölçeklerin Cronbach Alfa ( $\alpha$ ) katsayısı 0,87'dir. Bu sonuç ölçeklerin yüksek düzeyde ( $\alpha > 0,70$ ) güvenilir olduğu göstermektedir.

**Tablo 1:** Güvenilirlik ve Geçerlilik Tablosu

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	38

#### Demografik Özelliklere Göre Bulgular

Araştırmamıza katılanların demografik özelliklerine göre bulgular şu şekilde özetlenmektedir:

- Ankete katılan 284 kişinin 143'ü (% 50,4) erkek, 141 tanesi ise (% 49,6) bayandır. Deneklerin cinsiyet dağılımı yarı yarıyadır.
- Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (199 kişi, % 70, 1) 20-22 yaş arasında, 53 kişi (% 18, 7) 17-19 yaş aralığında, geri kalanı ise 23 yaşından büyüktür.
- Araştırmaya katılanların % 42,3'ü (120 kişi) turizm fakültesi, konaklama işletmeciliği bölümü öğrencisi, geri kalanları ise meslek yüksekokul öğrencileridir. Meslek yüksekokulu öğrencilerinin bölümlere göre dağılımı ise; % 30,3 turizm ve otel işletmeciliği, % 25,7'si turizm ve seyahat, çok az bir kısımda (% 1,8) turizm rehberliği bölümü öğrencisidir.
- Katılımcıların % 45,8'i bölümlerine sınavsız geçiş sistemi ile kayıt yaptırırken yarıdan fazlası ise (% 54,2) ÖSYM tarafından yapılan sınav sonucunda lisans veya ön lisans programlarına kayıt yaptırmıştır.
- Ankete katılanların yarısından fazlası birinci sınıf öğrencisidir (% 51,8). Verilerin elde edildiği 284 kişinin 186'sı (% 65,5) normal öğretim, diğer 98 kişiler ise ikinci öğretim öğrencisidir.
- Araştırma kapsamında yer alan öğrencilerin % 46,5'i (132 kişi) ilçelerden, % 44,4'ü (126 kişi)'i illerden, geri kalanları ise köy ve kasabalardan gelmektedir.

- Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (% 66,9) yabancı dil hazırlık eğitimi almamış, % 33,1'i ise hazırlık eğitimi almıştır.
- Araştırmaya katılan öğrencilerin sadece 17 (% 6) tanesinin ailelerinde öğretmen bulunmakta, 267 öğrencinin ailesinde öğretmen bulunmaktadır.

#### Araştırmaya Katılanların Yabancı Dil ile İlgili Düşünceleri

Araştırma kapsamında bulunan öğrencilerin yabancı dil eğitimi ile ilgili düşüncelerini ölçmek için farklı sorular hazırlanmış ve bu konudaki verilerin sonuçları aşağıda verilmiştir. Buna göre:

- Ankete katılan öğrencilerden % 80,3'ü (228 kişi) hazırlık eğitiminin zorunlu olmasını isterken, sadece 56 öğrenci (% 19,7) hazırlık eğitime gerek olmadığı düşüncesindedir.
- Lisans ve ön lisans programlarında hazırlık sınıfı olarak verilmesi arzu edilen dil İngilizcedir (% 60,7). İngilizceden sonra hazırlık sınıfı olarak okutulması gereken diller ise Rusça (% 17,6) ve Almancadır (% 15,1). Geri kalanlar ise Fransızca ve Japonca gibi dillerdir.

#### ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırmanın bu bölümünde deneklerin yabancı dil öğrenmeleri ile ilgili düşünceleri madde, farklılık, korelasyon ve regresyon analizlerine göre değerlendirilmiştir.

#### Tutum Ölçeğine İlişkin Maddelerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Aşağıdaki tablo incelendiğinde öğrencilerin yabancı dil konusuna yönelik tutumlarını ölçen ifadeler içerisinde en çok önemi "Yabancı dili sadece işimize yarayacak kısmı, yani mesleğimizle ilgili kısmını öğrenmek yeterli" ifadesine verdikleri görülmektedir. Ayrıca "Bir yabancı dil sadece o dilin anavatanında öğrenilir" ifadesi ankete katılan katılımcılarımız için önem teşkil eden diğer bir ifadedir. Katılımcılar "Yabancı dil bilmek bireyin sosyal çevresini değiştirir" ve Yabancı dil öğrenmenin ilk koşulu ilgidir ifadesine katılmadıklarını (2,76) belirtmişlerdir.

**Tablo 2 :** Öğrencilerin yabancı dil öğrenmedeki tutum ile ilgili düşünceleri

Yabancı dil konusuna yönelik tutum önermeleri	Ort.	Std. Sap.
1. Türkiye'de yaşayan herkesin en az bir yabancı dil bilmesi gerekir	2,71	,612
2. Yabancı dili öğrenmedeki temel amaç, yabancılarla iletişim kurmak	2,30	,812
3. Yabancı dili sadece işimize yarayacak kısmı, yani mesleğimizle ilgili kısmını öğrenmek yeterli	<b>1,60</b>	,806
4. Bir yabancı dil sadece o dilin anavatanında öğrenilir	1,85	,834
5. Yabancı dil en iyi tatil beldelerinde yabancılar ile iletişim kurularak öğrenilebilir	2,36	,742
6. Öğrendiğim yabancı dili konuşan insanlara karşı olan duygularım o dili öğrenmedeki başarıyı etkiler	2,51	,710
7. Yabancı dil bilmek bireyin sosyal çevresini değiştirir	<b>2,76</b>	,542
8. Yabancı dil öğrenmenin ilk koşulu ilgidir	<b>2,76</b>	,517

**İsteklilik Ölçeğine İlişkin Maddelerin Tanımlayıcı İstatistikleri**

Aşağıdaki tablo incelendiğinde öğrencilerin yabancı dil öğrenme istekliliklerini ölçen ifadeler içerisinde en çok “Yeterince param oldukça yabancı dil eğitimi ile ilgili bir şeyler satın alırım” ve “Yabancı dili iyi bilmek bana, sınıf arkadaşlarım arasında iyi bir yer sağlayabilir” ifadesine önem verdikleri görülmüştür. Katılımcılar “Yabancı dil bilmek bireyin sosyal çevresini değiştirir” ve ‘Yabancı dil geleceğim için çok gerekli’ ifadesine katılmadıklarını (2,82) belirtmişlerdir. Genel olarak katılımcılar ölçek soruların katılmıyorum (3) ifadesine yakın cevaplar vermişlerdir. Bu sonuçlara göre öğrencilerin yabancı dil öğrenme konusunda istekli olmadıklarını söyleyebiliriz.

**Tablo 3:** Öğrencilerin yabancı dil öğrenmedeki isteklilikleri ile ilgili düşünceleri

Yabancı dil konusuna yönelik isteklilik önermeleri	Ort.	Std. Sap.
1. Yabancı dil öğrenmek çok zevkli bir uğraş	2,43	,692
2. Yabancı dil öğrenmeyi çok istiyorum	2,73	,561
3. Yabancı dil konuşabildiğimde çok mutlu oluyorum	2,76	,529
4. Yabancı dil geleceğim için çok gerekli	<b>2,82</b>	,470
5. Yabancı dilde yazılmış dergi ve kitapları okuyup anlamayı çok istiyorum	2,64	,610
6. Yabancı dilimi kullanarak yabancılarla iletişim kurmayı çok istiyorum	2,78	,526
7. Öğrenmek istediğim yabancı dilin konuşulduğu ülkelerden birine gitmek istiyorum	2,73	,559
8. Yeterince param oldukça yabancı dil eğitimi ile ilgili bir şeyler satın alırım.	<b>2,40</b>	,724
9. Yabancı dili iyi kullanabilen arkadaşlara imrenirim	2,64	,643
10. Yabancı dili iyi bilmek bana, sınıf arkadaşlarım arasında iyi bir yer sağlayabilir	<b>2,40</b>	,771
11. Mesleğimde arzu ettiğim kariyer düzeyine ulaşmamda yabancı dilin gerekli olduğunu düşünüyorum	<b>2,82</b>	,484

**Kararlılık Ölçeğine İlişkin Maddelerin Tanımlayıcı İstatistikleri**

Aşağıdaki tablo incelendiğinde, öğrencilerin yabancı dil öğrenme kararlılıklarını ölçen ifadeler içerisinde en çok önemi “Yabancı dil çalışmayı eğlenceye tercih ederim” ifadesine verdikleri görülmüştür. Katılımcılar “Yabancı dili kesinlikle öğreneceğim” ifadesine katılmadıklarını (2,71) belirtmişlerdir. Genel olarak katılımcılar ölçek soruların kararsızım (2) ve katılmıyorum (3) ifadesine yakın cevaplar vermişlerdir. Buna göre yabancı dil öğrenme konusunda yeterince kararlı olmadıkları söylenebilir.

**Tablo 4:** Öğrencilerin yabancı dil öğrenmedeki kararlılık ile ilgili düşünceleri

Yabancı dil konusuna yönelik kararlılık önermeleri	Ort.	Std. Sap.
1. Yabancı dil çalışmayı çok seviyorum	2,37	,710
2. Yabancı dilimi geliştirmek için çeşitli fırsatlar yaratmaya çalışırım	2,43	,697
3. Her fırsatta yabancı dil ile ilgili bir şeylerle ilgilenirim	2,25	,768
4. Yabancı dil öğrenimi ile ilgili zorlandığım anlarda arkadaşlarımdan yardım isterim	2,45	,733
5. Yabancı dil öğrenimi ile ilgili bir konuyu öğrenmek için her yolu denerim	2,41	,730
6. Yabancı dili kesinlikle öğreneceğim	<b>2,71</b>	,577
7. Zorlansam bile yabancı dil öğrenimi ile ilgili çalışmaya devam ederim	2,68	,585
8. Yabancı dil çalışmayı eğlenceye tercih ederim	<b>2,04</b>	,826
9. Yabancı dil öğrenimi ile ilgili elimdeki kitap ve kaynaklardan yararlanmaya çalışırım	2,60	,662
10. Yabancı dil öğrenimi ile ilgili konu sıkıcı olduğunda, gerekliliğini düşünerek çalışmaya devam ederim	2,35	,739

**Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Maddelerin Tanımlayıcı İstatistikleri**

Aşağıdaki tablo incelendiğinde öğrencilerin yabancı dil öğrenme memnuniyet düzeylerini ölçen ifadeler içerisinde en çok önemi “Okuduğum bölümde yabancı dil öğretimi esnasında sürekli not ile korkutulduğunu düşünüyorum” ve “Okuduğum bölümde yabancı dil dersi denince, sıkıcı bir şekilde anlatılan bir ders aklıma geliyor” ifadesine verdikleri görülmüştür. Katılımcılar “Okuduğum bölümde yabancı dil öğretimi esnasında yeterli görsel işitsel materyallerin (kasetçalar, projeksiyon cihazı gibi) kullanılmadığını düşünüyorum” ve “Okuduğum bölümde yabancı dil esnasında; konuşmaya (pratik yapmaya) yeteri kadar önem verilmediğini düşünüyorum” ifadelerinde kararsız kaldıklarını (2,25) belirtmişlerdir.

**Tablo 5:** Öğrencilerin yabancı dil öğrenmedeki memnuniyet ile ilgili düşünceleri

Yabancı dil konusuna yönelik memnuniyet önermeleri	Ort.	Std. Sap.
1. Okuduğum bölümde kalıplaşmış sözcükler ve gramer dışında bir şey öğretilmiyor	2,24	,845
2. Okuduğum bölümde yabancı dil öğretimi esnasında yeterli görsel işitsel materyallerin (kasetçalar, projeksiyon gibi) kullanılmadığını düşünüyorum	<b>2,25</b>	,892
3. Okuduğum bölümde yabancı dil öğretimi esnasında sürekli not ile korkutulduğunu düşünüyorum	<b>1,89</b>	,879
4. Okuduğum bölümde yabancı dil dersi denince, sıkıcı bir şekilde anlatılan bir ders aklıma geliyor	<b>1,97</b>	,869
5. Okuduğum bölümde yabancı dil esnasında; okumaya yeteri kadar önem verilmediğini düşünüyorum	2,05	,851
6. Okuduğum bölümde yabancı dil esnasında; yazmaya yeteri kadar önem verilmediğini düşünüyorum	1,91	,861
7. Okuduğum bölümde yabancı dil esnasında; konuşmaya (pratik yapmaya) yeteri kadar önem verilmediğini düşünüyorum	<b>2,25</b>	,843
8. Okuduğum bölümde yabancı dil esnasında; dinlemeye yeteri kadar önem verilmediğini düşünüyorum	2,08	,859
9. Okuduğum bölümde mesleğimle ilgili yeterli düzeyde mesleki yabancı dil eğitiminin verilmediğini düşünüyorum	2,19	,870

**Araştırma ile İlgili Farklılık Testleri**

Araştırmanın bu bölümünde deneklerin yabancı dil öğrenmedeki tutum, isteklilik, kararlılık ve memnuniyet ile ilgili düşünceleri ANOVA ve t testi analizlerine göre değerlendirilmiş ve yukarıda belirtilen hipotezler test edilmiştir.

**Cinsiyet ile Yabancı Dil Eğitimi Arasındaki Farklılık Analizi**

Ankete katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre yabancı dil eğitimini ölçen ölçek sorularının ortalamalarının farklılık

gösterip göstermediğini test etmek üzere bağımsız gruplar t-testi yapılmıştır.

Aşağıdaki tablo incelendiğinde kadın ve erkeklerin ölçek maddelerine katılım düzeyleri ile ilgili t testi sonuçlarına göre p değerleri sadece yabancı dil öğrenme isteklilikle ilgili ölçeği sonuçları 0,05'den küçük çıkmıştır. Bu ölçeğe göre **Hipotez 1** kabul edilir. Yani kadın ve erkeklerin yabancı dil öğrenme istekliliği ölçeği maddelerine ilişkin ortalamaları istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir. Yapılan analizlerde de kadınların erkeklere göre daha istekli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

**Tablo 6:** Yabancı dil eğitimi ile cinsiyete arasındaki farklılık tablosu

	Levene's Test for Equality of Var.		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t		Sig. (2-tailed)	Mean Dif.	Std. Error Dif.		95% Conf. Int. of the Dif.	
			Lower	Upper			Lower	Upper		
	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper		
Tutum Ort.	Equal var. assumed	15,707	0,000	1,585	282,000	<b>0,114</b>	0,060	0,038	-0,015	0,134
	Equal var. not assumed			1,589	251,642	<b>0,113</b>	0,060	0,038	-0,014	0,134
İstekl. Ort.	Equal var. assumed	11,664	0,001	2,157	282,000	<b>0,032</b>	0,107	0,049	0,009	0,204
	Equal var. not assumed			2,162	251,580	<b>0,032</b>	0,107	0,049	0,009	0,204
Karar. Ort.	Equal var. assumed	7,138	0,008	1,036	282,000	<b>0,301</b>	0,055	0,053	-0,049	0,159
	Equal var. not assumed			1,037	270,182	<b>0,301</b>	0,055	0,053	-0,049	0,159
Memn. Ort.	Equal var. assumed	6,972	0,009	0,313	282,000	<b>0,754</b>	0,022	0,072	-0,119	0,164
	Equal var. not assumed			0,314	275,672	<b>0,754</b>	0,022	0,072	-0,119	0,163

### Yaş ile Yabancı Dil Eğitimi Arasındaki Farklılık Analizi

Yabancı dil eğitimi ile yaş arasındaki farklılıkları belirlemek için Anova testi uygulanmıştır. Anova testine göre çıkan p değeri yabancı dil öğrenme istekliliği ölçeği ve yabancı dil öğrenme kararlılıkları ölçeği için 0,05'den küçük çıkmıştır. Bu ölçeklere göre **Hipotez 2** kabul edilir. Bu faktör için hangi grubun farklılık gösterdiğini belirlemek için Post Hoc testlerinden Tamhane's T2 istatistiği incelendiğinde 23-25 yaş grubu ile 17-19 yaş grubun anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

**Tablo 7:** Yabancı dil eğitimi ile yaş arasındaki farklılık tablosu

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tutum Ort.	Between Groups	0,905	4	0,226	2,277	0,061
	Within Groups	27,719	279	0,099		
	Total	28,624	283			
İstekl. Ort.	Between Groups	1,894	4	0,473	2,765	<b>0,028</b>
	Within Groups	47,777	279	0,171		
	Total	49,671	283			
Karar. Ort.	Between Groups	2,278	4	0,569	2,953	<b>0,02</b>
	Within Groups	53,795	279	0,193		
	Total	56,072	283			
Memn. Ort.	Between Groups	1,642	4	0,41	1,13	0,342
	Within Groups	101,31	279	0,363		
	Total	102,952	283			

### Sınıf ile Yabancı Dil Eğitimi Arasındaki Farklılık Analizi

Öğrencilerin okuduğu sınıf ile yabancı dil arasındaki ilişkiyi değerlendirmek için de Anova testi uygulanmıştır. Bu testin sonucuna göre p değeri yabancı dil öğrenmeye yönelik tutum ölçeği, yabancı dil öğrenme istekliliği ölçeği ve yabancı dil öğrenme memnuniyet düzeyi ölçeği için 0,05'den küçük çıkmıştır. Bu ölçeklere göre **Hipotez 3** kabul edilir. Hangi grubun farklılık gösterdiğini belirlemek için Post Hoc testlerinden Tamhane's T2 istatistiği incelendiğinde 1. sınıflar ile 2. Sınıfların memnuniyet düzeyi ölçeği sorularında anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmektedir.

**Tablo 8:** Yabancı dil eğitimi ile sınıf arasındaki farklılık tablosu

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tutum Ort.	Between Groups	0,615	2	0,307	3,084	<b>0,047</b>
	Within Groups	28,009	281	0,1		
	Total	28,624	283			
İstekl. Ort.	Between Groups	1,916	2	0,958	5,638	<b>0,004</b>
	Within Groups	47,754	281	0,17		
	Total	49,671	283			
Karar. Ort.	Between Groups	0,077	2	0,039	0,193	0,824
	Within Groups	55,995	281	0,199		
	Total	56,072	283			
Memn. Ort.	Between Groups	2,516	2	1,258	3,52	<b>0,031</b>
	Within Groups	100,435	281	0,357		
	Total	102,952	283			

### Bölüm ile Yabancı Dil Eğitimi Arasındaki Farklılık Analizi

Yabancı dil eğitiminde öğrencilerin öğrenim gördüğü bölümün etkili olup olmadığını belirlemek amacıyla elde edilen veriler Anova testine göre değerlendirilmiştir. Anova testinin sonucuna göre çıkan p değeri, yabancı dil öğrenmeye yönelik tutum ölçeği, yabancı dil öğrenme istekliliği ölçeği

ve yabancı dil öğrenme memnuniyet düzeyi ölçeği için 0,05'den küçük çıkmıştır. Bu ölçeklere göre **Hipotez 4** test edilmiş ve sonucun kabul edilir olduğu görülmüştür.

**Tablo 9:** Yabancı dil eğitimi ile bölüm arasındaki farklılık tablosu

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tutum Ort.	Between Groups	0,815	3	0,272	2,734	0,044
	Within Groups	27,809	280	0,099		
	Total	28,624	283			
İstekl. Ort.	Between Groups	1,68	3	0,56	3,266	<b>0,022</b>
	Within Groups	47,991	280	0,171		
	Total	49,671	283			
Kararl. Ort.	Between Groups	1,127	3	0,376	1,914	0,127
	Within Groups	54,945	280	0,196		
	Total	56,072	283			
Memnun. Ort.	Between Groups	16,27	3	5,423	17,519	<b>0</b>
	Within Groups	86,682	280	0,31		
	Total	102,952	283			

**Öğrencinin Büyüdüğü Bölge ile Yabancı Dil Eğitimi Arasındaki Farklılık Analizi**

Her konuda olduğu gibi yabancı dil eğitiminde de, yetişilen bölgenin etkisi olabilir. Bu düşünce ile deneklerin yaşadıkları yerlerin il, ilçe, köy veya kasaba olup olmadığını belirlemek amacıyla ayrı bir soru yöneltilmiş ve elde edilen veriler Anova testi ile değerlendirilmiştir. Anova testi sonucunda elde edilen p değerleri 0,05'den küçük olduğu görülmüştür. Buna göre **Hipotez 5** test edilmiş ve bu hipotezin kabul edilemez olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 10:** Yabancı dil eğitimi ile öğrencilerin yetiştiği bölge arasındaki farklılık tablosu

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tutum Ort.	Between Groups	0,311	2	0,155	1,542	0,216
	Within Groups	28,313	281	0,101		
	Total	28,624	283			
İstekl. Ort.	Between Groups	0,16	2	0,08	0,453	0,636
	Within Groups	49,511	281	0,176		
	Total	49,671	283			
Kararl. Ort.	Between Groups	0,127	2	0,064	0,32	0,727
	Within Groups	55,945	281	0,199		
	Total	56,072	283			
Memnun. Ort.	Between Groups	1,575	2	0,787	2,182	0,115
	Within Groups	101,377	281	0,361		
	Total	102,952	283			

**Ailede Öğretmenin Olması ile Yabancı Dil Eğitimi Arasındaki Farklılık Analizi**

Ankete katılan öğrencilerin ailede yabancı dil öğretmenin olmasına göre yabancı dil eğitimini ölçen ölçek sorularının ortalamalarının farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere bağımsız gruplar t-testi ile değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucu aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Tablo incelendiğinde p değerleri 0,05'den büyük çıkmıştır. Buna göre **Hipotez 6** reddedilir. Yani aile de yabancı dil öğretmenin olup olmaması katılımcıların yabancı dil öğrenme tutumları ve isteklerini etkilememektedir.

**Tablo 11:** Yabancı dil eğitimi ile öğrencinin ailesinde öğretmenin olması arasındaki farklılık tablosu

	Levene's Test for Equality of Var.		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Dif.	Std. Error Dif.	95% Conf. Int. of the Dif.		
	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	
Tutum Ort.	Equal var. assumed	0,5	0,48	0,8	282	<b>0,424</b>	0,066	0,082	-0,096	0,227
	Equal var. not assumed			0,946	17,72	<b>0,357</b>	0,066	0,069	-0,080	0,211
İstekl. Ort.	Equal var. assumed	2,506	0,115	1,215	282	<b>0,226</b>	0,131	0,108	-0,081	0,343
	Equal var. not assumed			2,091	21,912	<b>0,058</b>	0,131	0,063	0,001	0,261

**Hazırlık Sınıfı ile Yabancı Dil Eğitimi Arasındaki Farklılık Analizi**

**Tablo 12:** Yabancı dil eğitimi ile öğrencilerin hazırlık sınıfı okuması arasındaki farklılık tablosu

	Levene's Test for Equality of Var.		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Dif.	Std. Error Dif.	95% Conf. Int. of the Dif.		
	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	
Tutum Ort.	Equal var. assumed	3,457	0,064	-0,037	282,000	<b>0,971</b>	-0,001	0,040	-0,081	0,078
	Equal var. not assumed			-0,039	215,015	<b>0,969</b>	-0,001	0,038	-0,076	0,073
İstekl. Ort.	Equal var. assumed	0,835	0,362	0,350	282,000	<b>0,727</b>	0,019	0,053	-0,086	0,123
	Equal var. not assumed			0,366	209,288	<b>0,715</b>	0,019	0,051	-0,081	0,118
Kararl. Ort.	Equal var. assumed	0,726	0,395	1,036	282,000	<b>0,301</b>	0,058	0,056	-0,052	0,169
	Equal var. not assumed			1,060	197,254	<b>0,290</b>	0,058	0,055	-0,050	0,166
Memnun. Ort.	Equal var. assumed	0,326	0,569	-0,451	282,000	<b>0,653</b>	-0,034	0,076	-0,184	0,116
	Equal var. not assumed			-0,455	190,192	<b>0,650</b>	-0,034	0,075	-0,183	0,114

Öğrencilerin yabancı dil eğitimi ile ilgili düşünceleri ile hazırlık sınıfı arasındaki ilişkiyi değerlendirmek amacıyla t testi kullanılmıştır. Bu test sonucunda aşağıdaki tablo hazırlanmıştır. Tablo incelendiğinde, öğrencilerin hazırlık okuyup okumamaları yabancı dil öğrenme tutum, memnuniyet, istek ve kararlılıkları üzerinde pek fazla etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ( $p > 0,05$ ). Bu sonuca göre **Hipotez 7**'nin kabul edilmediği görülmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Yabancı dil, turizm sektörü için hem istihdam hem de hizmet kalitesi açısından ön şartlardan birisidir. Bundan dolayı turizm sektörünün ihtiyacı olan nitelikli personeli kazandırma amacıyla olan yükseköğretim kurumları, yabancı dil eğitime daha fazla önem vermektedirler. Ancak yabancı dil eğitimi alan kişilerin hepsi aynı istek ve kararlılığı göstermemektedirler.

Yükseköğretim kurumlarındaki öğrencilerin, öğretim elemanları tarafından not ile tehdit edilmeleri, görsel ve işitsel materyalin yetersizliği ile öğrenmenin konuşmayla (pratik yapma) desteklenmediği tespit edilmiştir. Bu gibi olumsuzluklar, öğrencilerin yabancı dil öğrenme isteklerini olumsuz yönde etkilemektedir. Ancak bütün bu olumsuzluklara rağmen kadınların erkeklere nazaran yabancı dil öğrenmeye daha fazla istekli olduğu söylenebilir.

Bireylerin yaşı ve sınıfı, yabancı dil öğrenme istek, tutum ve memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Ancak aynı faktörlerin, yabancı dil öğrenmedeki kararlılık üzerinde pek fazla etkili olmadığı görülmektedir. Öğrencilerin eğitim gördükleri bölümün farklı olması sadece yabancı dil öğrenme istekliliğinde değişiklik göstermektedir. Tutum, kararlılık ve memnuniyet düzeylerinde ise her hangi bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Öğrencilerin büyüdükleri çevrenin köy, kasaba veya şehir olması ile aile de yabancı dil öğretmenin bulunması da yabancı dil öğrenme konusunda hiçbir farklılık göstermemektedir.

Bu sonuçlara göre turizm, ülke ekonomileri için oldukça önemli bir sektördür. Bu sektörden arzu edilen düzeyde faydalanabilmek için farklı amaçlar ile seyahate katılan turistler ile etkin iletişim kurmak gerekir. Bunun gerçekleşmesi ise yabancı dil bilgisi ile mümkündür. Ancak yabancı dil eğitimi, öğrenme istek, tutum, kararlılık ve memnuniyet düzeylerine göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu faktörler ise öğretim elemanlarının öğretme metodu, kullandıkları araç ve gereçler ile tutumlarına göre şekillenmektedir. Dolayısıyla yükseköğretim kurumlarındaki yabancı dil eğitimi bu unsurlara dikkate alınarak verilirse daha başarılı sonuçlar elde edilebilir.

## KAYNAKÇA

- Charles, K. R. (1997). **Tourism education and training in the caribbean: preparing for the 21st century.** Progress In Tourism And Hospitality Research, Volume 3, Issue 3, pp. 189–197, September 1997.
- Davras, G. M., Bulgan, G. (2012). “**Meslek Yüksekokulu (MYO) Öğrencilerinin İngilizce Hazırlık Eğitimine Yönelik Tutumları: Isparta MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği Örneği**” Doğuş Üniversitesi Dergisi, Volume 13, Issue 2, ss. 227-238, Temmuz 2012.
- Gülüm, K., Artvinli, E. (2010). “**Turizm Coğrafyası Dersinin Coğrafi Algıya Etkisi: Deneysel Bir Çalışma**”, Marmara Coğrafya Dergisi, M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi, Sayı:22, ss. 439-453, Temmuz 2010.
- Gürbüz, A. K., Dağdeviren, A. (2007). “**Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Kurumların Ders Programlarının Fonksiyonel Açından İncelenmesi**”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl 2007, Sayı: 18, ss. 157-167.
- Hair, F. J., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. (2010) **Multivariate Data Analysis.** Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Harmar, J. (1991). **The practice of English Language Teaching.** Longman Publishing, New York.
- Lara, S., Reparaz, C. (2007). “**Effectiveness of cooperative learning: WebQuest**” Electronic Journal of Research in Educational Psychology, n. 13, Vol 5 (3), pp. 731-756.
- MEB, (2009). “**Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerindeki Uygulama Birimlerinin Amacına Uygunluğunun Değerlendirilmesi**”, Milli Eğitim Bakanlığı, Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı, [http://yegitek.meb.gov.tr/tamamlanan/AOTML\\_uygulama\\_Birimleri.pdf](http://yegitek.meb.gov.tr/tamamlanan/AOTML_uygulama_Birimleri.pdf). (Erişim Tarihi: 25.11.2013).
- Purcell, K., Quinn, J. (1996). “**Exploring The Edication-Employment Equation in Hospitality Management, A Comparision Of Graduates And HNS**”, International Journal of Hospitality Management, Volume 15, Issue 1, pp. 51-68, March 1996.
- Spain, R., Ismail, I., Ziden, A. A., (2012), “**Can Cooperative Learning Maximize the Effectiveness of WebQuest Used in Learning?**” International Journal of Emerging Technologies in Learning, Vol 7, No 4, pp. 58-64.
- Şahin, G. G. (2011), “**Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklentisi ve Algisına Yönelik Ankara’da Bir Araştırma**”, [www.isarder.org/isardercom/2011vol3no4/d44.pdf](http://www.isarder.org/isardercom/2011vol3no4/d44.pdf), İşletme Araştırmaları Dergisi, 3/4 (2011), 49-65. Erişim Tarihi: 10.09.2013.
- Şahin, İ., Fındık, T. (2008). “**Türkiye’de Mesleki ve Teknik Eğitim: Mevcut Durum, Sorunlar ve Çözüm Önerileri**”, Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 12, Sayı: 3: 65-86.



Taşkın, E. (2007). “**Türkiye İçin Bir Felaket Senaryosu: Yabancı Dille Öğretim**”, Türk Dil Tarih Kültür Birliği, 2007, <http://www.tdtkb.org/node/215>, Erişim Tarihi: 26.10.2013.

Wehrs, W. (2011). “**An Assessment of the Effectiveness of Cooperative Learning in Introductory Information Systems**”. *Journal of Information Systems Education*, Vol 13(1), pp. 37-50.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions of Service Quality**. *Journal of Retailing* 20-32

## **Extensive Summary**

### **Learning Foreign Language, Enthusiasm and Resolution in Tourism Education: Selcuk University Beysehir Case**

#### **Introduction**

The most developing sector which is expected to keep its development in the future is tourism. As well as the quantity of the staff who will work in the tourism sector, their quality is also of vital importance. The most important specification for the personnel to work in the tourism sector is the knowledge of foreign language (Davras ve Bulgan, 2012, s. 228).

According to Wehrs (2011), when today's conditions is considered, the most popular method is learning together on foreign language education. Because learning all together eases remembering, perceiving concepts, increases productivity, helps to convey the learned and shared things. (Spian, Ismail and Ziden, 2012, s. 58). Besides this method affects students learning enthusiasm and resolution positively (Lara and Reparaz, 2007, s. 732).

Foreign language education in the universities is conducted in this study in order to meet the developing and varying tourist expectations, to follow the developments in today's tourism sector closely. The students' enthusiasm and resolution on foreign language learning who are educated at different departments of higher education institutions will be researched.

#### **Research Method**

Local and foreign literature related to foreign language in tourism education and tourism sector are reviewed at first and a survey made up form fifty-one questions are prepared. Thirteen of the questions from survey form are for determining the demographic features of the contributors. The other thirty-eight

questions are for students' attitude for foreign language education (8), their enthusiasm for foreign language education, learning (11), their resolution for foreign language learning (10) and suggestions for the scale of foreign language learning satisfaction (9), are tried to be determined according to three and five point likert scale.

Datum obtained from survey question forms are saved by SPSS 15.0 software, evaluated by eligible statistical analyses.

#### **Findings**

According to research results foreign language is one of the pre-conditions for tourism sector in terms of both employment and service quality. Thus higher education institutions pay more attention to foreign language education in order to provide qualified personnel for tourism sector. But all of those who take foreign language education cannot depict the same enthusiasm and resolution.

It is found out that the students are threatened by lecturers with grades, there exist an insufficiency of visual and audial materials, and students do not make practice at acceptable scales during the learning phase. Such negations affect students' foreign language enthusiasm and resolution negatively.

#### **Conclusions and Suggestions**

According to research results the age and class of the individual affect their foreign language learning enthusiasm, attitude and satisfaction scales. Yet it is observed that the same factors are not influential on so much on their foreign learning resolution. The difference of the department students take education varies only in foreign language learning enthusiasm. It is concluded that there exists any difference in attitude, resolution and satisfaction scales.

Tourism is rather important for countries' economics regarding these results. It is necessary to communicate efficiently with tourists who set off with different purposes in order to benefit from this sector at desired level. Realization of this possible with foreign language knowledge. But it is clear that foreign language education differs according to learning enthusiasm, attitude, resolution and satisfaction scales. These factors are shaped according to the instructors teaching method, the tools and equipment they made use of, and their attitudes. Thus it is possible to have more successful results paying attention to these elements in foreign language education in higher education institutions.