

# ÇALIŞMA RAPORU

**KONU:** TURİZM YÖNETİMİ

**PROGRAM:** TURİZM YÖNETİMİ VE PLANLAMA

**TÜRÜ/SÜRESİ:** LİSANSÜSTÜ DİPLOMA, 04/10/2010 – 01/10/2011

**HAZIRLAYAN:**  
MURAT KOÇAK  
Müfettiş



KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI  
Teftiş Kurulu Başkanlığı  
Ocak, 2012

---

## **I. GİRİŞ**

“Yetiştirilmek Amacıyla Yurt Dışına Gönderilecek Devlet Memurları Hakkında Yönetmelik hükümleri çerçevesinde Bakanlar Kurulunun 15/02/2010 tarih ve 2010/163 sayılı kararı ile Bakanlığımıza tahsis edilen “Turizm Yönetimi ve Planlama” konulu burs kontenjanına ilişkin olarak 09/06/2010 tarih ve 122006 sayılı Bakan Onayı doğrultusunda, İngiltere/Londra merkezli Kensington College of Business’da, 2010/2011 eğitim öğretim yılında bir yıl süre ile katılım sağlanan ve tamamlanan lisansüstü diploma programına ilişkin olarak yukarıda anılan Yönetmeliğin 18 inci maddesi gereğince işbu Çalışma Raporu düzenlenmiştir.

## **II. KONU**

Bakanlar Kurulunun 15/02/2010 tarih ve 2010/163 sayılı kararı ile Bakanlığımıza tahsis edilen “Turizm Yönetimi ve Planlama” konulu burs kontenjanına ilişkin olarak 09/06/2010 tarih ve 122006 sayılı Bakan Onayı doğrultusunda katılım sağlanan lisansüstü diploma programının içeriği, söz konusu program kapsamında alınan ve tamamlanan dersler ile bu program kapsamında hazırlanan projeler iş bu Çalışma Raporunun konusunu oluşturmaktadır.

## **III. LİSANSÜSTÜ EĞİTİMİNİN KAPSAMI VE ALINAN DERSLER**

İngiltere/Londra’da bulunan Kensington College of Business’da, “Turizm Yönetimi ve Planlama” konulu lisansüstü diploma programına 2010/2011 eğitim öğretim yılında bir yıl süre ile katılım sağlanmış ve dört dönem olarak gerçekleştirilen söz konusu lisansüstü eğitim programı kapsamında; Stratejik Yönetim (Managing Strategy), Küreselleşen Turizm ve Ağırlamaya İlişkin Stratejik Değerlendirme (A Strategic Perspective Of Globalised Tourism and Hospitality), Pazarlama Yönetimi (Managing Markets), Operasyon Yönetimi (Managing Operations), Turizm ve Ağırlamada Hizmet Kalite Yönetimine Dair Güncel Yaklaşımlar (Contemporary Issues in Managing Service Quality within Tourism and Hospitality), Finans Yönetimi (Managing Finance), Bilgi Yönetimi (Managing Information) ve İnsan Yönetimi (Managing People) başlıklı dersler alınmıştır. Aşağıda, söz konusu ders programlarının kapsamı ele alınmaktadır.

### **1. Stratejik Yönetim (Managing Strategy)**

Stratejik Yönetim başlıklı ders kapsamında, rekabet avantajı, stratejik denetimler (iç ve dış), kurum kültürü ve paydaş analizi, fırsat-opsiyon değerlendirilmesi, stratejik yenilik, rekabet avantajı için stratejik bilgi yönetimi ve belirsizlik yönetimi alt başlıkları ile strateji yönetiminin terminolojisi, teorileri ve analitik araçları irdelenmiş, çevresel ve örgütsel değişime paralel olarak geliştirilecek strateji yöntemleri üzerine incelemelerde bulunulmuş, rekabetçi ortamlarda organizasyonun hayatta kalabilmesi için ortaya konacak stratejik

kararlılık ve yön ile ilgili teorik ve pratik uygulamalar ele alınmış, örnek olaylarla strateji konusunda karar teorisinin pratiğe dönüştürülmesine yönelik çalışmalarda bulunulmuştur.

## *2. Küreselleşen Turizm ve Ağırlamaya İlişkin Stratejik Değerlendirme (A Strategic Perspective of Globalised Tourism and Hospitality)*

Küreselleşen Turizm ve Ağırlamaya İlişkin Stratejik Değerlendirme başlıklı ders kapsamında, turizm ve ağırlama olgusu, küreselleşme bağlamında turizm ve ağırlamadaki değişimler, küreselleşen turizm ve ağırlamada pazarlama yöntemleri, destinasyon yönetimi, küreselleşen turizm ve ağırlama içinde sürdürülebilirlik gibi alt başlıklar altında konu eleştirel bakış açısı ile inceleme ve araştırmaya tabi tutulmuş, bununla birlikte son dönemdeki turizm ve ağırlama endüstrisindeki küresel gelişmeler irdelenmiş, hızla büyüyen uluslararası turizm ve ağırlama sektöründe yöneticilerin, başkalaşan iş ortamını doğru analiz edebilmesi ve kritik kararlar alabilmesi için sahip olması gereken bilgi, bilişsel ve pratik beceriler üzerine analitik araştırmalar yapılmıştır.

## *3. Pazarlama Yönetimi (Managing Markets)*

Pazarlama Yönetimi başlıklı ders kapsamında, pazarlama kavramı, pazarlama ve kurumsal planlama arasındaki ilişki, çevre analizi, pazarlama modelleri, ürün yaşam döngüsü ve portföy analiz araçları, pazarlama hedeflerinin belirlenmesi, hedef ve marka konumlandırma, pazarlama stratejisinin belirlenmesi ve fiyatlandırma stratejileri gibi alt başlıklar altında temel pazarlama kavramları ve sorunları incelemeye tabi tutulmuş, ayrıca pazarlama planlamasında stratejik unsurları (amaç, pazarlama stratejileri, segmentasyon, pazarlama karması) göz önünde bulundurarak rekabet ortamında müşteri ihtiyaçlarına odaklı pazarlama kavramına yönelik eleştirel bir anlayış ile araştırmalar yapılmıştır.

## *4. Operasyon Yönetimi (Managing Operations)*

Operasyon Yönetimi başlıklı ders kapsamında, operasyonlar stratejisi ve rekabet edilebilirlik, ürün tasarımı ve süreç seçimi, tedarik zinciri yönetimi, toplam kalite yönetimi, dış kaynak kullanımı ve operasyon yönetimindeki güncel sorunlar gibi endikatif içerikler bazında incelemelerde bulunulmuş, birbirine etkinlikle entegre edilmiş operasyonları içeren modern operasyon yönetimi örnek olaylar ile analiz edilmiş, ayrıca stratejik başarı ile örgütsel başarı arasındaki bağlantı karşılaştırmalı ve eleştirel bakış açısı ile araştırmaya tabi tutulmuştur.

## *5. Turizm ve Ağırlamada Hizmet Kalite Yönetimine Dair Güncel Konular (Contemporary Issues in Managing Service Quality within Tourism and Hospitality)*

Turizm ve Ağırlamada Hizmet Kalite Yönetimine Dair Güncel Konular başlıklı ders kapsamında, çapraz-kültürel hizmet memnuniyeti (çalışanlar ve müşteriler arasında sosyal etkileşim bağlantılarının oluşturulması ve sürdürülmesi), kimlik müşteri memnuniyeti ölçümleri, turizm ve ağırlamada güncel gelişmeler, hedef performans değerlendirme, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi gibi alt başlıklar altında toplanan konular incelemeye tabi tutulmuş, turizm ve ağırlama kapsamında hizmet kalite yönetimi ile ilgili teoriler değerlendirilmiş ve örnek olaylar ile ikincil verilerle hizmet kalitesi yönetiminin turizm ve ağırlama alanı üzerindeki etkileri sistematik olarak karşılaştırmalı analiz edilmiştir.

#### 6. *Finans Yönetimi* (*Managing Finance*)

Finans Yönetimi başlıklı ders kapsamında, muhasebe standartları ve düzenleyici kurumlar, finansal muhasebe, yönetim muhasebesi, kurumsal finansman, finansal tablolar, nakit akışı ve nakit akış tabloları, maliyet davranışı ve maliyet sistemleri, bütçeleme ve planlama süreci, kısa vadeli karar verme, maliyet-hacim-kar analizi, uzun vadeli karar verme, yatırım değerlendirme, finansman kaynakları, finansal pazarlar ve finansman kararı gibi alt başlıklarla muhasebe ve finans terminolojisi irdelenmiş, yönetim kademesi için gerekli olan analitik beceri ve eleştirel bakış açısını oluşturmaya ve geliştirmeye yönelik araştırmalar yapılmıştır.

#### 7. *Bilgi Yönetimi* (*Managing Information*)

Bilgi Yönetimi başlıklı ders kapsamında, bilgi teknolojisi temel kavramları, dijital ekonomide bilgi teknolojisi, yönetim destek sistemleri, sistem geliştirme, bilgi teknolojisi uygulama ve yönetimi, stratejik bilgi sistemleri, bilgi teknolojisi ile ilgili güvenlik, etik ve yasal sorunlar, bilgi teknolojisinin birey ve toplum üzerindeki etkisi, bilgi sistemlerinin kullanımı, yönetimi, entegrasyonu, modern rekabet ortamında bilgi sistemlerinin rolü ve türleri, sistem analizi, örgütsel değişimde bilişim sistemlerinin kullanımı alt başlıklarında bilgi yönetimi kavramları incelemeye tabi tutulmuş, dijital ve internet teknolojileri ve e-ticaretteki son gelişmeler ışığında bilişim sisteminin yönetim üzerindeki etkisine yönelik karşılaştırmalı analiz yöntemi ile araştırmalar yapılmıştır.

#### 8. *İnsan Yönetimi* (*Managing People*)

İnsan Yönetimi başlıklı ders kapsamında, istihdam ve yönetimi ile ilgili temel kavramlar, konular ve araçları, örgütlerde bireylerin davranışını etkileyen faktörler, bireysel farklılıklar, öğrenme, tutum, algı, motivasyon ve örgüt kültürü, örgütsel düzenlemeler de dahil olmak üzere yöneticiler, çalışanlar ve diğer paydaşlar arasındaki iletişimin altyapısı, bireysel gelişim, değerlendirme ve performans sorunları bağlamında performans yönetimi, işverenlerin ve çalışanların yasal ve etik sorumlulukları, insan kaynaklarının organizasyon yapısı ve sistemi içindeki konumu, rolü ve sorumlulukları, insan kaynaklarının

personel işgücü planlama süreci içerisindeki stratejik rolü gibi başlıklar altında incelemelerde bulunulmuş, bireysel ve takım davranış modellerini tanımlamak ve insan kaynakları yönetim sürecini yönlendirebilmek için güncel konular eleştirel bir yaklaşım açısıyla değerlendirilmiş, insan, organizasyon ve insan kaynakları yönetimi ilişkisi analitik ve problem çözme odaklı olarak araştırmalar yapılmıştır.

#### **IV. SONUÇ**

2010/2011 eğitim öğretim yılında, Londra’da yer alan Kensington College of Business’da bir yıl süre ile katılım sağlanan “Turizm Yönetimi ve Planlama” konulu lisansüstü program kapsamında alınan; Stratejik Yönetim (Managing Strategy), Küreselleşen Turizm ve Ağırlamaya İlişkin Stratejik Değerlendirme (A Strategic Perspective Of Globalised Tourism and Hospitality), Pazarlama Yönetimi (Managing Markets), Operasyon Yönetimi (Managing Operations), Turizm ve Ağırlamada Hizmet Kalite Yönetimine Dair Güncel Yaklaşımlar (Contemporary Issues in Managing Service Quality within Tourism and Hospitality), Finans Yönetimi (Managing Finance), Bilgi Yönetimi (Managing Information) ve İnsan Yönetimi (Managing People) başlıklı dersler başarı ile tamamlanmış ve “Turizm Yönetimi ve Planlama” konulu programda lisansüstü diploma almaya hak kazanılmıştır.