



ROTA Journal

## Review of Tourism Administration Journal

Journal home page: [www.rotajournal.org](http://www.rotajournal.org)

ISSN: 2757-6205

### OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞMA KOŞULLARI: İSTANBUL'DAKİ ÖNBÜRO ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

Adil DEMİR<sup>a</sup> 

<sup>a</sup>Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bağımsız Araştırmacı, İstanbul, Türkiye  
(demiradil2010@gmail.com)

ARTICLE HISTORY	ÖZ
<b>Received:</b> 05.01.2021	Bu çalışmada, otel işletmelerinin çalışma koşullarının incelenmesi hedeflenmiştir. Bu amaçla, İstanbul'da bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerin önbüro departmanında görevli çalışanların, çalışma koşullarına ilişkin algıları araştırılmıştır. Ayrıca çalışma koşulları algısının çeşitli değişkenler ile ilişkisi analiz edilmiştir. İstanbul'da bulunan 29 otelin önbüro departmanlarında çalışmakta olan 100 işgörene anket uygulanmıştır. Verilerin toplanmasında 11 maddeden oluşan çalışma koşulları ölçeği ile 12 soruluk sosyodemografik değişkenler formu kullanılmıştır. Elde edilen veriler NonParametrik testlerden Kruskal Wallis H-Testi ve Mann Whitney U testleri gerçekleştirilerek analiz edilmiştir. Araştırma sonuçları, çalışanların, çalışma koşullarına ilişkin görüşlerinin literatürde yer alan araştırmaların önemli bir kısmında elde edilen sonuçlardan daha olumlu olduğunu göstermiştir. Çalışmada ayrıca çalışanların sosyal güvencesinin olması ve gelir durumu değişkenlerine göre çalışma koşullarını algılamalarında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
<b>Accepted:</b> 16.05.2020	
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Çalışma koşulları Sosyo-demografik değişkenler Otel işletmeleri	

\*Sorumlu Yazar: Adil DEMİR

E posta: demiradil2010@gmail.com

#### Önerilen atıf

Demir, A. (2021). Otel işletmelerinde çalışma koşulları: İstanbul'daki önbüro çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Review of Tourism Administration Journal*, 2 (1), 78-94.

<sup>1</sup> Bu makale Adil DEMİR tarafından Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde hazırlanmış olduğu tezden üretilmiştir.



## Review of Tourism Administration Journal

Journal home page: [www.rotajournal.org](http://www.rotajournal.org)

ISSN: 2757-6205

### WORKING CONDITIONS IN HOTEL ENTERPRISES: A RESEARCH FOR FRONT OFFICE EMPLOYEES IN ISTANBUL

Adil DEMİR<sup>a</sup> 

<sup>a</sup>Beykent University, Social Science Institute, Independent Scholar, İstanbul, Turkey (demiradil2010@gmail.com)

ARTICLE HISTORY	ABSTRACT
<b>Received:</b> 05.01.2021	In this research, it is aimed to examine the working conditions of hotels. For this purpose, the perception of working conditions of employees working in the front office of 4 and 5 star hotels in Istanbul were investigated. In addition, the relationship between perception of working conditions and various variables was analyzed. A questionnaire was applied to 100 employees working in the front office of 29 hotels in Istanbul. The working conditions scale consisting of 11 items and the sociodemographic variables form with 12 items were used to collect the data. The data obtained were analyzed by performing the Nonparametric Kruskal Wallis H-Test and Mann Whitney U tests. The results of the research indicated that the employees' views on working conditions were more positive than the results obtained in a significant portion of the studies in the literature. The study also concluded that the perception of working conditions differs based on the variables of having social security and income status of the employees.
<b>Accepted:</b> 16.05.2020	
<b>Keywords:</b> Working conditions Sociodemographic variables Hotel enterprises	

\*Corresponding author: Adil DEMİR

E posta: demiradil2010@gmail.com

#### Suggested citation

Demir, A. (2021). Otel işletmelerinde çalışma koşulları: İstanbul'daki önbüro çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Review of Tourism Administration Journal*, 2 (1), 78-94.

## GİRİŞ

İnsan odaklı her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de işgörenler bir örgütün örgüt olmasını sağlayan temel unsurların başında gelmektedirler. Teknolojik gelişmelerle turizmde ve içinde yer alan tüm alt sektörlerde de inovasyona dayalı değişimler oluşmakla beraber oteller, restoranlar gibi işletmeler için işgören olmadan işletmenin var olması mümkün değildir. Teknolojiden yararlanılsa da hizmetin kaliteli ve düzenli olarak yerine getirilmesinde işgörene ihtiyaç her zaman bulunmaktadır. Ancak verilen hizmetlerin kaliteli ve sürdürülebilir olması için işgörenlerin o işletmelerde huzurla çalışıyor olmaları, çalışma koşullarının tatmin edici olması gerekmektedir (Alkış ve Öztürk, 2009 :214).

Hizmetler sektörünün önemli bir ayağı olan turizm sektöründe misafir memnuniyeti çok önemlidir ve bu memnuniyet büyük oranda hizmeti oluşturan unsurların kalitesine bağlıdır. Diğer bir ifadeyle hizmetin üretim koşulları, hizmet kalitesini; hizmet kalitesi ise misafir memnuniyetini doğrudan etkilemektedir (Tekin, 2014 :126).

2018 yılı verilerine göre, 2018 yılında dünyada 318 milyondan fazla kişiye istihdam olanağı yaratmış olan (küresel istihdamın %10'u) turizm sektörünün yarattığı en önemli etkilerinden biri istihdama etkisidir (Turner, 2018:8). 28 AB üyesi ve aday ülkeler içinde turizm sektörünün faaliyet kolu olan konaklama ve yiyecek hizmetleri alanında istihdam verileri, kadın istihdamının bu koldaki tüm istihdam içinde %54,2 olarak yarıdan fazla bir oran taşıdığını ortaya koymaktadır. Türkiye'de ise 2017 yılında bu oran %24,5 olup toplam istihdamın ¼'ünden daha azına denk gelmektedir (EUROSTAT). İnsan gücüne olan ihtiyacın önem taşıdığı hizmetler sektöründeki tüm diğer sektörler gibi bir ülkede turizm sektörünün gelişmesi, o ülkede yaşayan insanların bu sektörde istihdam edilebilmelerine imkan verebilecek, bu da işsizlik sorununun çözümünde de önemli bir rol oynayacaktır (Dilber, 2007:213). Turizm sektöründeki istihdam yapısı, farklı yaş, gelir, kültür ve eğitimlerden gelen işgücünün anı çatı altında çalışabilmesine olanak sağladığı için karma bir özelliğe sahiptir (Bahar, 2007: 7). İşler yaratması açısından farklı sosyo-demografik gruplara avantajlar sunsa da nitelik ve nicelik açısından üstün, çalışma koşullarından memnun ve dinamik bir istihdam yapısına kavuşmak turizm sektöründe büyük önem arz etmektedir.

TÜİK verilerine göre, Türkiye'deki 17 faaliyet alanı içinde konaklama ve yiyecek hizmetleri faaliyet alanında kadınların ¼'ünden fazlası, erkeklerin ise yaklaşık 1/3'ü herhangi bir sosyal güvenlik kuruluşuna kayıtlı olmaksızın çalışmaktadırlar. Kayıt dışı çalışmaların sebepleri arasında turizm sektöründe faaliyetlerin mevsimlik özellik taşıması, kendi hesabına çalışan ve ücretsiz aile işçisi istihdamının yoğun olması, çoğu yüksek bilgi ve beceri düzeyi gerektirmeyen işler olması sebebiyle eğitimsiz çalışan sayısının fazla olmasından ileri gelmektedir. Bütün bu olumsuz özellikler sektörde düşük kazanç elde edilmesine ve yüksek çalışma saatlerinin olmasına da sebep olmaktadır (Tüzünkan, 2019).

### Araştırmanın Amacı ve Önemi

Otel işletmelerinde en fazla karşılan sorunlarında biri çalışanlara sağlanan çalışma koşullarının yetersizliğidir. Bu bağlamda otel işletmeleri çalışanları çalışma koşullarını iyileştirerek işletme içerisinde hem verimliliği ve motivasyonu hem de işletmeye olan bağlılığı artıracaktır (Yağcı, 2007; Koç ve Çelik, 2017). İstanbul'daki otel işletmelerinde yapılan araştırmalar incelendiğinde çalışanlara yönelik çalışma koşulları iyileştirilmesine yönelik yöntemlerin uygulamasında işletmelerin çok konuda yetersiz kaldıkları görülmektedir. Otel işletmelerinin bu tür çalışmalara olumlu yaklaşmaması bu durumun temel nedenlerinden biri olarak görülebilir. Otel işletmelerinde çalışma

koşullarına ve çalışanların iş motivasyonuna yönelik Türkiye’de yapılan araştırmaların sayı ve nitelik açısından sınırlı olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmaların genellikle turizm sektörünün ekonomiye ve istihdama katkısı (Dilber, 2007; Şit, 2016), örgütsel bağlılık, iş tatmini ve motivasyon konuları ile turizm öğrencilerinin mesleğe yönelik algı ve tutumlarına (Duman vd., 2006; Yağcı, 2007; Alkış ve Öztürk, 2009) odaklandığı ancak turizm sektöründe çalışma koşulları ile demografik ve diğer bazı değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koyan geniş bir literatürün olmadığı görülmektedir. Bu çerçevede çalışmanın temel amacı, 4 ve 5 yıldız otellerde çalışanlarının, işletmelerin çalışma koşullarına ilişkin algılarını belirlemektir. Ayrıca araştırmada çalışma koşullarını etkileyen faktörlerin analiz edilmesi hedeflenmiştir.

Bu çalışmayı önemli kılan etmen, İstanbul’daki otel işletmesi çalışanlarının çalışma koşullarını ve bunların hangi değişkenlerle ilişkili olduğunu koymak suretiyle alandaki boşluğu doldurmaya katkıda bulunmayı hedeflemiş olmasıdır. Bu çalışma turizm sektörü çalışanlarının çalışma koşullarını ve buna ilişkin çalışan algılarının hangi değişkenlerden etkilendiğini ortaya koymak suretiyle işverenlerin pratikte insan kaynaklarını ilişkin politikalar ortaya koyarak çalışma koşullarının iyileştirilmesinde önem bir kaynak oluşturulacaktır. Aynı zamanda bu alanda yapılacak araştırmalara kaynak sağlayacak olup araştırmacılara yazılı bir kaynak sunulmasında önemli bir rol oynayacaktır.

İlerleyen bölümlerde öncelikle otel işletmelerinde önbüro departmanının önemi ve otel işletmelerinde çalışma koşulları detaylı bir biçimde ele alınmıştır. Devamında araştırma metodolojisi başlığı altında araştırmanın evren ve örnekleme, kapsamına ve araştırma hipotezlerine yer verilmiştir. Bir sonraki bölümde analizler sonucu elde edilen araştırma bulgularına yer verilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular tartışma bölümünde geniş bir çerçevede tartışılmış ve en son sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

## **LİTERATÜR TARAMASI**

### **Otel İşletmelerinde Önbüro Departmanının Önemi ve Çalışma Koşulları**

Önbüro departmanı, otel işletmelerinde, işletmeye en çok kar getiren departman olan “Odalar bölümü” içinde yer almakta olup hem konuklar ile işletme arasında ana ilişki noktasını hem de konaklama işletmelerindeki faaliyetlerin başlangıç ve koordinasyon noktasını oluşturmaktadır (Karaman ve Sayın, 2016: 69). Önbüro departmanı, misafirlerin karşılandığı ve uğurlandığı yer olması sebebiyle gelen misafirler işletme hakkında ilk ve son izlenimlerini bu departman aracılığıyla elde etmektedirler. Dolayısıyla önbüro departmanı, misafirlere ilişkin tüm bilgilerin toplandığı ve dağıtımının yapıldığı bir kaynak olarak da görülebilmektedir (Akıncı, 2016: 348). Bu sebeple, bu departmanda çalışan personelin, müşteri memnuniyeti açısından kritik bir role sahip olmasından ötürü çalışma koşullarının tatmin edici olması gerektiği açıktır. Çalışma koşulları, işin doğası ve fiziksel çalışma koşulları, sosyal statü, yükselme olanakları ile yönetsel ortam ve iş birliği boyutları gibi psikolojik, sosyolojik, ekonomik pek çok farklı boyutu içinde barındırmaktadır (Seymen vd., 2017: 405).

Turizm sektöründe çalışma koşullarının ele alan çalışmaların büyük bir çoğunluğu çalışma koşullarının olumsuzluğuna ve yetersizliğine vurgu yapmışlardır (METARGEM 2000; İzgi ve Olcay, 2008; Kaya ve Atçı, 2015; İslamoğlu vd., 2018). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO, 2017), turizm sektöründe çalışma koşulları kapsamında turizm sektörü çalışanlarının uzun ve düzensiz çalışma saatleri sebebiyle iş-aile dengelerini sağlamakta zorlanabileceklerinin altını çizmekle beraber, doğum ve süt izinlerinin de ücretler, ek mesai ödemeleri, yıllık izinler, çalışma saatleri ve iş sağlığı ve

güvenliği kadar önemli olduğunu belirtmiştir. Uzun çalışma saatleri başta olmak üzere, turizm sektöründeki olumsuz çalışma koşulları arasında ücretlerin düşük olması, büyük oranda niteliksiz işgücü çalıştırılması, işgören devir hızının yüksek olması, kariyer fırsatlarının eksikliği ve bu durumlardan ötürü oluşan düşük iş tatmini olarak belirtilmektedir (Kaya ve Atçı, 2015: 26-27). Olumsuz çalışma koşulları iş motivasyonunu ve verimliliği de olumsuz yönde etkilemektedir (Koç ve Çelik, 2017: 604). Ayrıca yöneticilerin katı tutumları, iş yerindeki anti-demokratik, katılımcı olunmayan karar alma ortamı, plansız işe alımlar, çalışanları girdiden çok maliyet olarak görme gibi unsurlar da çalışma koşulları çerçevesinde ele alınmaktadır (Aynalem vd., 2016).

Diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de çalışma koşulları genellikle dört başlık altında ele alınmaktadır. Bunlar İşin doğası ve çalışma koşulları, iş güvenliği, sendikalaşma/sendikal hak kullanımı ve sosyal güvenlik hakları olarak sıralanabilir (İzgi ve Olcay, 2008). Çalışma koşulları ve buna ilişkin araştırma sonuçları aşağıda başlıklar halinde incelenmiştir.

### **İşin Doğası ve Çalışma Koşulları**

Turizm sektörü çalışma koşullarını düzenleyen özel bir yasanın bulunmaması nedeniyle turizmde çalışma şartları genel yasa hükümlerine tabi olmaktadır. İşletmelerde çalışma koşullarının hukuki altyapısının çizilmesinde hizmet sözleşmesi belirleyici hukuki bir metin olarak iş görmektedir (İzgi ve Olcay, 2008). Çalışma koşulları genel olarak ücretler ve çalışma süreleri olmak üzere iki kategoride ele alınabilir.

Ücretler: Çalışma koşullarının en başta gelen belirleyicilerinden biri yapılan iş karşılığı alınan ücretlerdir. Ücretlerin belirlenmesinde ise çalışanın göstermiş olduğu performans, işgücü maliyetleri, piyasa koşulları, sosyal güvenliğe ve sendikal haklara dair kurallar etkili olmaktadır (Yenipınar, 2005). İslamoğlu vd., nin (2018) yapmış olduğu çalışmada araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun (% 84,7) asgari ücret veya bunun biraz üstünde bir ücret aldığı ortaya çıkmıştır. Aynı araştırmaya katılanların % 78'i aldıkları ücretlerin kendilerinin ve ailelerinin geçimine yeterli olmadığını rapor etmişlerdir. 2000 yılında yapılan bir başka araştırmada çalışanların % 46'sının asgari ücretin altında, %22 si ise yaklaşık olarak asgari ücret düzeyinde gelir elde ettiği tespit edilmiştir. Turizm eğitimi alanların ücretlerinin diğerlerine göre farklılık göstermediği de araştırmanın bulguları arasındadır (METARGEM, 2000). Benzer şekilde İzgi ve Olcay'ın (2008) araştırmasına göre, otel işletmelerinde çalışan her beş kişiden sadece biri, aldığı ücretin yapmış olduğu işin karşılığı olduğuna inanmaktadır. Çalışanların yarısından fazlası, aldıkları ücretin çalışmalarının karşılığı olmadığını düşünmektedir. Yine aynı araştırmada otel çalışanlarının fazla çalışma ücretlerinin tam ve zamanında ödenmediği bulgusuna ulaşmıştır. Ekstra mesai ücretlerini eksik ve/veya geç alabildiğini ifade eden çalışanların oranı yaklaşık % 55 olmuştur.

Çalışma Süreleri: Türkiye'de iş piyasasının koşulları, işgörenlerin çalışma koşullarını da etkilemektedir. İşsizlik oranının yüksek ve sendikalaşma oranının ise düşük olması çalışanlar aleyhine bir durum oluşturmaktadır. Yasalarda yer alan fazla çalışma ile ilgili düzenlemelere rağmen ekonomik koşullar ve işsizlik çalışanların fazla çalıştırılmaya ilişkin yasal haklarını kullanmaları önünde engel oluşturmaktadır. Diğer taraftan işletmeler, yüksek işgücü maliyetlerini düşürebilmek amacıyla geçici çalıştırma, fazla çalıştırma ve yarı zamanlı çalıştırma gibi alternatifleri seçmektedirler (İzgi ve Olcay, 2008).

Turizm işletmelerinde yapılan araştırmalar çalışma koşullarının olumsuzluğuna, yetersiz ve yorucu olduğuna işaret etmektedir (Pizam, 1999; Barron, 2008). İslamoğlu vd., 'nin (2018) yapmış olduğu

araştırma sonuçları çalışanların % 26 sının haftada 50 saatten fazla çalıştığını göstermiştir. Bir başka çalışmada da oldukça yakın sonuçlar elde edilmiş ve çalışanların % 48 inin günde 8 saatten fazla çalıştığı belirlenmiştir (METARGEM, 2000).

İzgi ve Olcay'ın (2008) araştırmasında senelik ve haftalık izin kullanımına ilişkin soruyu otel çalışanlarının yarısına yakını izin kullanabildikleri, % 42 si ise bu kısmen kullanabildikleri şeklinde cevaplamışlardır.

Bir diğer çalışmada otel çalışanlarının % 18 i resmi tatillerde hiç izin kullanmadıklarını, % 63 ü ise tatil günlerinde bazen izin kullanabildiklerini rapor etmişlerdir (İslamoğlu vd., 2018)

### **İş Güvencesi**

Liberal ekonomik politikalar çalışma hayatında günden güne daha esnek çalışma modellerinin uygulanması ile sonuçlanmış ve bu durum çalışanların her geçen gün daha güvencesiz bir çalışma ortamı içinde yer almalarına neden olmuştur. Esnek çalışma modelleri nitelikli işgörenlerden oluşan bir sürekli çalışan grubu yanında daha az nitelikli kısa süreli çalışanlar grubunun ortaya çıkmasında etkili olmuştur (Çakır, 2007). Turizm sektöründe işin doğası gereği ikinci gruptaki kısa süreli, mevsimlik, geçici ve yoğun çalışma temposuna sahip çalışma biçimleri özellikle yaygınlaşmıştır. Sonuç olarak turizm sektörü, iş güvencesine sahip olmayan çalışanların çoğunlukta olduğu bir sektör görünümündedir.

İslamoğlu vd.'nin (2018) yaptığı çalışmada, kısa süreli/mevsimlik çalışmaya dair bazı bulgular elde edilmiştir. Buna göre otel işletmelerinde 12 boyunca çalışanların oranı yaklaşık % 29 olarak bulunmuştur. Katılımcıların yarısından çoğu işletmede 9 aydan daha kısa bir süre çalıştıklarını bildirmişlerdir. İzgi ve Olcay (2008) Gaziantep ilindeki otel işletmelerinde çalışanların çalışma koşulları üzerinde yapmış oldukları çalışmada çalışanların yaklaşık % 48 inin işveren ile imzalamış oldukları bir iş sözleşmesi veya hukuki bir metin bulunmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca, çalışmaya katılanların %12 si işverenle aralarında bir sözleşme olup olmadığını bilmediklerini belirtmişlerdir. Aynı araştırmaya göre 4 ve 5 yıldız otellerde çalışanların yaklaşık üçte biri işten çıkarılması halinde kıdem tazminatını alamayacağına, yaklaşık üçte biri alabileceğine inanmaktadır. Katılımcıların geri kalan kısmı ise bu konudan emin olmadıklarını rapor etmektedirler.

### **Sendikal Haklar**

Başlıca sendikal haklar arasında, sendikal örgütlenme hakkı, toplu iş sözleşmesi imzalama hakkı ve grev ve lokavt hakkı sayılabilir. Türkiye'de işgücünün yeterli düzeyde organize olmayışı, ülkedeki çalışma şartlarının gelişmiş ülkelerin düzeyine ulaşamaması ile sonuçlanmıştır. Bu durum, iş yaşamında kuralların bazen çalışanlar aleyhine düzenlenmesine çoğu zaman da yasal düzenlemelerin çalışan lehine uygulanamamasına neden olmaktadır.

Gaziantep ilinde otel çalışanlarının çalışma koşullarını inceleyen araştırmada, çalışanların yarısından çoğunun (%53,7) işletmenin herhangi bir sendika örgütlenmesine dahil olmadığını beyan ettikleri bulunmuştur. Bu çalışmada işletmenin herhangi bir sendikaya bağlı olup olmadığını bilmeyen çalışanların oranı ise %39,4 olarak tespit edilmiştir (İzgi ve Olcay, 2008). İslamoğlu vd., 'nin (2018) araştırmasına katılanlara sorulan herhangi bir sendikaya üye olup olmadığı sorusuna katılımcıların % 95 i herhangi bir sendikaya üye olmadıkları cevabını vermişlerdir.

## Sosyal Güvenlik

İşçilerin karşılaştığı risklerin devlet tarafından karşılanması temelinde ortaya çıkan sosyal güvenlik politikaları zaman içinde genişleyerek devletler tarafından hak olarak kabul edilmiş ve uluslar arası düzenlemelere konu olmuştur. Günümüzde sosyal güvenlik kavramının; kapsanan kişiler, karşılanan sosyal riskler ve hak sahiplerine sağlanan gelirler yönüyle oldukça geniş kapsama sahip olduğu söylenebilir (Kılıç, 2017). Ancak sosyal güvenlik politikalarının popülist bir anlayışla ele alınmasının bir sonucu olarak sistemin dönem dönem zayıfladığı ve uzun vadede zarar gördüğü söylenebilir. Buna bağlı olarak turizm sektörü çalışanları da sosyal güvenceler noktasında güçlü ve zayıf dönemler yaşamışlardır.

Turizm sektörü çalışanlarının sosyal güvencelerine ilişkin yapılan araştırmalar çalışanların sosyal güvenliklerinin büyük ölçüde sağlandığını ortaya koymuştur. İslamoğlu vd., 'nin (2018) araştırmasında katılımcıların tamamına yakını sosyal güvencelerinin olduğunu bildirmişler. İzgi ve Olcay'ın (2008) araştırmasına katılanların büyük bir çoğunluğu sosyal güvencelerinin olduğunu ifade etmişlerdir. Bunun yanında katılımcıların %17 sinin sosyal güvenceden mahrum olduğu bu araştırmanın sonuçları arasındadır. Aymankey ve Aymankey'in (2013) araştırmasında turizm sektöründe sosyal güvence olanaklarının yeterli olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

## Araştırma Soruları

Yukarıda ele alınan literatür bulguları doğrultusunda araştırmada aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmıştır.

Araştırma sorusu 1: İstanbul'da 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların, çalıştıkları işletmenin çalışma koşulları hakkındaki görüşleri nelerdir?

Araştırma sorusu 2: İstanbul'da 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların, çalıştıkları işletmenin çalışma koşullarını algılamalarının temel boyutları nelerdir?

Araştırma sorusu 3: Çalışanların işletmelerdeki çalışma koşulları alt boyutları cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?

Araştırma sorusu 4: Çalışanların işletmelerdeki çalışma koşulları alt boyutları turizm eğitimi alma, hukuki sözleşmeye sahip olma, sosyal güvenceye sahip olma, sendika üyeliği, turizm sektöründe çalışma süresi, işletmede çalışma süresi, gelir durumu değişkenlerine göre farklılık göstermekte midir?

## YÖNTEM

### Veri Toplama Aracı

Bu araştırmada kullanılan anket iki ana bölümden meydana gelmektedir. Anket, kullanılan demografik sorularla birlikte amacına uygun olarak toplam 23 sorudan oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde; araştırmanın asıl amaçları arasında yer alan ve araştırmaya katılan işgörenlerin sosyo-demografik özelliklerini ölçmeye yönelik 12 soru bulunmaktadır. Anket çalışmasının ikinci bölümünde ise çalışma koşulları ölçeği için daha önce İzgi ve Olcay (2008) tarafından kullanılan ankette yararlanılmıştır. İşgörenlerin çalışma koşullarına ilişkin görüşlerinin belirlenmesine yönelik kullanılan ölçekte 5'li Likert Ölçeği kullanılarak veriler elde edilmiştir. 5'li Likert tipinde 11 adet sorudan oluşan "Çalışma Koşulları Ölçeği" önermelerinin değerlendirilmesi "1=Kesinlikle Katılmıyorum; 2=Katılmıyorum; 3=Orta Düzeyde Katılıyorum; 4=Katılıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum" şeklindedir. Çalışma

koşullarına ilişkin ölçek sorularından birinin ölçeğin iç tutarlılığını bozmasından ötürü ölçekten çıkarılmasına karar verilmiş, ölçek son halinde 10 soru şeklinde yöneltilmiştir.

### Evren ve Örneklem

Otel işletmelerinin önbüro departmanındaki çalışma koşullarını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan bu çalışmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otellerin önbüro departmanında çalışan işgörenler oluşturmaktadır.

İstanbul'da faaliyet gösteren otellerin sayılarının fazla olmasında dolayı bir örneklem seçme zorunluğu doğmuştur. Araştırmanın örneklemini Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otellerin önbüro departmanında çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Bu araştırma için önbüro çalışanlarının seçilmesinin nedeni yaptıkları faaliyetlerin yoğunluğu ve sürekli otel müşterisiyle yüz yüze bir iletişim halinde olmalarıdır. İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün Eylül 2017 tarihli İstanbul Turizm İstatistikleri Raporuna göre İstanbul'da Kültür ve Turizm Bakanlığı işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerin toplam sayısıdır 218'dir (İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, İstanbul Turizm İstatistikleri).

İstanbul'daki dört ve beş yıldızlı otellerin önbüro departmanındaki çalışma koşullarının ölçülmesi için oluşturulan anketin uygulanması aşamasında 39 otele mail ve telefon yoluyla ulaşılmıştır. Ancak bu otellerin 10 adeti şirket politikalarını gerekçe göstererek anketlerin uygulanmasını reddetmişlerdir. Görüşmelere olumlu cevap veren otellere randevu talebinde bulunmuştur. Olumlu dönüş yapan işletmelerin önbüro personellerine yüz yüze görüşme yöntemiyle anket uygulamaları yapılmıştır. Toplam 29 otelin önbüro departmanlarında çalışmakta olan 100 işgörene anket uygulanmıştır.

### Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında toplanan verilerin analizinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0 programı kullanılmıştır. Verilerinin analizinde tanımlayıcı istatistiksel metotlardan (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart Sapma) yararlanılmıştır. Araştırma hipotezlerinin test edilmesi için NonParametrik testlerden Kruskal Wallis H-Testi ve Mann Whitney U testleri gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar % 95 güven aralığında, anlamlılık  $p < 0,05$  düzeyinde değerlendirilmiştir.

## BULGULAR

### Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik bulgularına göre;

- Cinsiyetlerine göre dağılımları incelendiğinde; %58,0'ının erkek, % 42,0'ının kadın olduğu,
- Medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; %40,0'ının evli, %60,0'ının bekâr olduğu,
- Yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde; %15,0'inin 25'ten az, %34,0'ünün 26-30, %19,0'unun 31-35, %21,0'inin 36-40, %15,0'ının 41-45 olduğu,
- Öğrenim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; %16,0'ının lise, %28,0'ının ön lisans, %40,0'ının lisans, %16,0'ının yüksek lisans olduğu,
- Turizm ile ilgili bir eğitim alma durumuna göre dağılımları incelendiğinde; 82,0'ının evet, %18,0'ının hayır olduğu,
- Turizm sektöründe çalışma süresine göre dağılımları incelendiğinde; %14,0'ının 2-3 yıl, %29,0'ının 3-4 yıl, %28,0'ının 7-10 yıl olduğu, %29,0'ının 11 yıl ve üzeri olduğu,



- İşletmede çalışma süresine göre dağılımları incelendiğinde; %19,0'ının 1'den fazla, %32,0'ının 2-3 yıl, %22,0'ının 3-4 yıl, %8,0'ının 7-10 yıl olduğu, %19,0'ının 11 yıl ve üzeri olduğu,
- Gelir durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; %16,0'ının 1500-2000 TL, %54,0'ının 2000-3000 TL, %23,0'ının 4000-5000 TL, %7,0'ının 6000 TL ve üzeri olduğu,
- İşveren ile yapılan hukuki bir sözleşme olma durumuna göre dağılımları incelendiğinde; %97,0'ının evet, %3,0'ının hayır olduğu,
- Sosyal güvence durumuna göre dağılımları incelendiğinde; %86,0'ının evet, %14,0'ının hayır olduğu,
- İşyerinin bağlı olduğu sendikal örgütlenme olması durumuna göre dağılımları incelendiğinde; %22,0'ının evet, %88,0'ının hayır olduğu,
- Katılımcıların görev türleri incelendiğinde: %26'sının bagaj ve kapı görevlisi, %50'sinin resepsiyon görevlisi, %15'inin önbüro yöneticileri ve %9'unun santral görevlisi olduğu belirlenmiştir.

#### Katılımcıların Çalışma Koşulları Algılarına İlişkin Bulgular

Çalışma koşulları ile ilgili olarak çalışanlara Tablo 1'de gösterilen sorular yöneltilmiştir. Çalışma koşullarına dair sorulan sorulara katılımcıların vermiş olduğu cevaplar yüzdeler halinde gösterilmiş ve soru ve alt boyutlara ilişkin ortalama ve standart sapmalar verilmiştir.

**Tablo 1. Katılımcıların Çalışma Koşulları Alt Boyut Algılarına Bağlı Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

	Kesinlikle		Orta Düzeyde		Kesinlikle		X <sup>-</sup>	s.s.
	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum		
Ücretinizi tam ve zamanında alabiliyor musunuz?	% 4	% 7	% 4	% 21	% 64	4,34	1,103	
Haftalık ve senelik izinlerinizi kullanabiliyor musunuz?	% 4	% 2	% 8	% 37	% 49	4,25	0,978	
Fazla mesai ücretlerinizi tam ve zamanında alabiliyor musunuz?	% 3	% 11	% 16	% 30	% 40	3,93	1,130	
Bayan personel doğum ve süt izni haklarını kullanabiliyor mu?	% 6	% 1	% 7	% 28	% 58	4,31	1,070	
İşletme kazalara karşı gerekli tedbirleri alıyor mu?	% 2	% 6	% 28	% 34	% 30	3,84	0,992	
Aldığım ücretin yapmış olduğunuz işin karşılığı olduğuna inanıyor musunuz?	% 5	% 27	% 28	% 24	% 16	3,19	1,152	
İşten çıkarılmanı durumunda kıdem tazminatınızı alabileceğinize inanıyor musunuz?	% 15	% 3	% 11	% 31	% 40	3,78	1,397	
İşyerinizde alınan kararlara katılıyor musunuz?	% 8	% 8	% 38	% 29	% 17	3,39	1,109	
İş yerinizde kişiliğinize ve mesleğinize saygı gösterildiğine inanıyor musunuz?	% 2	% 11	% 33	% 34	% 20	3,59	0,996	

İşyerinizde huzurlu bir çalışma ortamı var mı?	% 1	% 7	% 40	% 34	% 18	3,61	0,898
--	-----	-----	------	------	------	------	-------

### Çalışma Koşulları Ölçeğine İlişkin Madde Analizi Sonuçları

Çalışma koşulları ölçeğine ilişkin madde analizi sonuçları incelendiğinde, bir maddenin diğer maddelerle olan ilişkisine yönelik 0,30'un altında olan "Çalışanlar arasında ayırım var mı?" sorusuna ait değer -0,127 olmasından ötürü ilgili madde önce ters çevrilmiş, ters çevrilmesine rağmen değeri 0,30'un altında kalmaya devam ettiği için ölçeğin iç tutarlılığını bozduğundan çıkarılmasına karar verilmiştir. Ölçekten madde çıkarımı yapılmasının ardından çalışma koşulları ölçeğine ait madde analizi sonucu Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2. Çalışma Koşulları Ölçeğine İlişkin Madde Analizi Sonuçları**

	Madde silindiğinde ölçek ortalaması	Madde silindiğinde ölçek varyansı	Madde-toplam ilişkisi	Madde silindiğinde ölçek güvenirliği
Ücretinizi tam ve zamanında alabiliyor musunuz?	33,979	52,301	0,688	0,895
Aldığım ücretin yapmış olduğunuz işin karşılığı olduğuna inanıyor musunuz?	35,053	54,029	0,553	0,904
İşten çıkarılmanızı durumunda kıdem tazminatınızı alabileceğinize inanıyor musunuz?	34,479	49,327	0,672	0,899
Haftalık ve senelik izinlerinizi kullanabiliyor musunuz?	34,053	52,546	0,776	0,891
Fazla mesai ücretlerinizi tam ve zamanında alabiliyor musunuz?	34,383	51,787	0,709	0,894
Bayan personel doğum ve süt izni haklarını kullanabiliyor mu?	33,936	54,082	0,634	0,899
İşletme kazalara karşı gerekli tedbirleri alıyor mu?	34,468	52,531	0,772	0,891
İşyerinizde alınan kararlara katılıyor musunuz?	34,894	54,956	0,529	0,905
İşyerinizde kişiliğinize ve mesleğinize saygı gösterildiğine inanıyor musunuz?	34,692	53,699	0,708	0,895
İşyerinizde huzurlu bir çalışma ortamı var mı?	34,649	54,983	0,705	0,896

Tablo 2 incelendiğinde, madde çıkarımı sonrasında çalışma koşulu ölçeğinde bir maddenin diğer maddelerle ilişkisi 0,30'un altında olan madde olmadığı belirlendiğinden, madde analizi sonucu ölçekten başka madde çıkarılmasına gerek olmadığı belirlenmiştir.

Son durumda, anket formunda çalışma koşuluna ait toplam 10 soru bulunmaktadır. Örneklem büyüklüğünün  $p=0.000$  ve  $KMO=0.858$  sonuçlarına göre faktör analizi yapılması için uygun olduğu görülmektedir.

### Faktör Analizi Sonuçları

Çalışma koşulları ölçeğinin hangi alt boyutlardan oluştuğunu tespit etmek amacıyla faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Faktör analizine ilişkin bulgular Tablo 3'te verilmiştir.

**Tablo 3. Çalışma Koşulları Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları**

Faktör	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktör Açıklayıcıları	Alpha
Güvence ve Haklar	4_haftalık ve senelik izinlerinizi kullanabiliyor musunuz?	0,905	36,430	0,887
	7_bayan personel doğum ve süt izni haklarını kullanabiliyor mu?	0,880		
	1_ücretinizi tam ve zamanında alabiliyor musunuz?	0,872		
	8_işletme kazalara karşı gerekli tedbirleri alıyor mu?	0,638		
	5_fazla mesai ücretlerinizi tam ve zamanında alabiliyor musunuz?	0,577		
İşgörene Verilen Değer	9_işyerinizde alınan kararlara katılıyor musunuz?	0,862	33,240	0,832
	10_işyerinizde kişiliğinize ve mesleğinize saygı gösterildiğine inanıyor musunuz?	0,795		
	2_aldığım ücretin yapmış olduğunuz işin karşılığı olduğuna inanıyor musunuz?	0,708		
	11_işyerinizde huzurlu bir çalışma ortamı var mı?	0,693		
	3_işten çıkarılmanızı durumunda kıdem tazminatınızı alabileceğinize inanıyor musunuz?	0,552		
		Toplam	69,670	0,906
Ölçek Geçerliliği:				0,858
			Ki kare:	629,742
Bartlett Küresellik Testi			Sd:	45
			p değeri:	0,000

Faktör analizi sonucunda, 10 maddelik çalışma koşulları ölçeği iki faktöre ayrılmıştır. Faktörlerin iç tutarlılıklarını gösteren Cronbach alpha değeri 0,906 olup güvenilirliğin yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Faktör 1'in güvenilirlik kat sayısının 0.887, faktör 2'nin güvenilirlik kat sayısı 0.832 olarak görülmektedir.

### **Çalışma Koşullarının Sosyodemografik Değişkenler Açısından Farklılıklarına Dair Analiz Sonuçları**

Araştırmaya katılanların "çalışma koşulları", "işgörene verilen değer" ve "güvence ve haklar" algılarının demografik değişkenlere göre (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi) farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan Mann-Whitney U sonucuna göre, katılımcıların çalışma koşullarının, güvence ve haklarının ile işgörene verilen değer algılarının bu faktörlere göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı değildir. ( $P>0,05$ ).

Araştırmaya katılanların "çalışma koşulları", "işgörene verilen değer" ve "güvence ve haklar" algılarının turizm eğitimi alma, hukuki sözleşmeye sahip olma, sosyal güvenceye sahip olma, sendika üyeliği, turizm sektöründe çalışma süresi, işletmede çalışma süresi, gelir durumu değişkenlerine göre farklılıkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan Mann-Whitney U gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları, araştırmaya katılanların "çalışma koşulları", "işgörene verilen değer" ve "güvence ve haklar" algılarının turizm eğitimi alma, hukuki sözleşmeye sahip olma, sendika üyeliği, turizm sektöründe çalışma süresi ve işletmede çalışma süresi değişkenlerine göre farklılığı istatistiksel olarak %95 güven seviyesinde anlamlı olmadığını göstermiştir ( $P>0,05$ ).

Çalışma koşulları bakımından sosyal güvence olması durumlarına göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan Mann-Whitney U sonucuna göre farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır. ( $U=317,00$ ;  $P<0,05$ ). Sosyal güvencesi olan (Sıra Ortalaması=53,81) olan katılımcıların çalışma koşulları algılarının, sosyal güvencesi olmayan (Sıra Ortalaması=30,14) katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

İş görene verilen değer bakımından sosyal güvence olması durumlarına göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan Mann-Whitney U sonucuna göre farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır. ( $U=269,00$ ;  $P<0,05$ ). Sosyal güvencesi olan (Sıra Ortalaması=54,37) katılımcıların işgörene verilen değer algılarının, sosyal güvencesi olmayan (Sıra Ortalaması=26,71) katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çalışma koşulları, güvence ve haklar ile işgörene verilen değerlerin gelir durumlarına göre farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmamasını test etmek için yapılan Kruskal-Wallis H sonucuna göre farklılık istatistiksel olarak anlamlıdır. ( $P<0,05$ ).

Farklılığın istatistiksel olarak hangi grubun neden olduğunu belirlenmesi için ikili karşılaştırma olan Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Yapılan fark testi sonuçlarına göre, çalışma koşulları bakımından gelir durumu 3000-4000 TL (Sıra Ortalaması=57,94) olan katılımcıların çalışma koşulları algıları, gelir durumu 1500-2000 TL (Sıra Ortalaması=31,06) olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu, güvence ve haklar bakımından gelir durumu 4000-5000 TL (Sıra Ortalaması=51,09) olan katılımcıların güvence ve haklar algıları, gelir durumu 1500-2000 TL (Sıra Ortalaması=32,91) olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu, işgörene verilen değer bakımından ise gelir durumu 3000-4000 TL ve üzeri (Sıra Ortalaması=55,99) olan katılımcıların işgörene verilen değer algıları, gelir durumu 1500-2000 TL (Sıra Ortalaması=32,38) olan katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

## TARTIŞMA

Dünyada en çok istihdam yaratan sektörlerden biri olan turizm sektörü, emek-yoğun özelliğinden dolayı insana, teknolojik gelişmelere rağmen, ihtiyaç duymaktadır. Çalışma saatlerinin yüksek, ücretlerin düşük, sendikalaşmanın oldukça az olduğu, çalışanların dini, milli bütün bayramlarda ve tatillerde iş başında olduğu turizm sektöründe çalışma koşullarının iyi olması çalışan memnuniyetine ve dolayısıyla müşteriye yansiyacaktır. Konaklama işletmelerinde müşteriyle en fazla etkileşim halinde olan önbüro departmanında çalışan personelin çalışma koşullarını ortaya koymak amacıyla yapılan bu çalışmada İstanbul'da bulunan toplam 29 otelde çalışan 100 önbüro personeline demografik sorulardan ve çalışma koşulları sorularından oluşan bir anket yapılmıştır.

Araştırmanın, çalışma koşulları algılarına dair bulguları incelendiğinde, katılımcıların büyük bir çoğunluğu aylık ücretlerini (%85) ve fazla mesai ücretlerini (%70) tam ve zamanında alabildiklerini belirtmişlerdir. Bu sonuçlar, İzgi ve Olcay'ın (2008) bulgularını desteklemektedir. Ancak araştırmamıza göre otel işletmelerinde çalışanların sadece % 40 ı aldıkları ücretin yapmış oldukları işin karşılığı olduğuna inanmaktadır. Benzer şekilde araştırmalarda otel işletmelerinde çalışanların çoğunlukla asgari ücret veya bunun biraz üzerinde ücret aldıkları bulunmuş (İslamoğlu vd., 2018) ve çalışanlar turizmde alınan ücretlerin az ve yetersiz olduğunu beyan etmişlerdir (Hjaleger ve Andersen, 2001; Duman vd., 2006; Brown vd., 2015). Literatürde elde edilen bu sonuçlar araştırmamızın bulgularını desteklemektedir. Ancak Aymankuy ve Aymankuy (2013) turizm sektöründe alınan ücretlerin diğer sektörlerde elde edilen ücretlerle aynı olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Aynı çalışmada ek ücretlerin tatmin edici bulunmadığı ifade edilmiştir. Turizm sektöründe işletmelerin birçok pozisyonunda yüksek nitelikli ve eğitimli personel çalıştırma eğiliminin olmaması ve mevsimlik işlerin yaygın olması alınan ücretlerin düşük olması sonucunu doğurmaktadır.

Araştırma sonuçları katılımcıların haftalık ve senelik izinlerini kullanabildiklerini (%86) aynı şekilde bayan personelin de doğum ve süt izni haklarını kullanabildiğini (%86) bildiğini göstermiştir. İzgi ve Olcay'ın (2008) elde ettiği sonuçlar da bu yöndedir. Bu sonuçlar çalışanların yasal izinlerini kullanmada sorun yaşamadıklarını göstermektedir. Literatürdeki araştırmalar senelik izinlerden ziyade resmi tatil günlerinde izin kullanabilme oranlarının düşük olduğuna işaret etmektedir. İslamoğlu vd. nin (2018) araştırmasına göre çalışanların yaklaşık % 18 i resmi tatillerde izin kullanmadıklarını, % 63 ise tatil günlerinde kısmen izin kullanabildiklerini ifade etmişlerdir. Aymankuy ve Aymankuy (2013) turizm öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmada katılımcılar, çalışma saatlerinin fazla ve düzensiz olduğu yönünde görüş belirtmişlerdir. Hatta turizm sektöründen ayrılımlarının başlıca nedeninin çalışma saatlerinin fazla olması olduğu sonucuna ulaşan araştırmalar mevcuttur (Brown vd., 2015).

Çok yüksek oranda olmamakla birlikte (%64) katılımcılar çalıştıkları işletmenin kazalara karşı gerekli tedbirleri aldığı görüşündedirler. Otel işletmeleri iş kazaları açısından yüksek risk grubunda yer alan işletmeler kategorisinde yer almamaktadır. Nitekim araştırmalar otellerde kaza oranlarının yüksek olmadığına dair bulgular elde etmişlerdir (İslamoğlu vd., 2018). Araştırmamızın katılımcıları da bu bulgulara paralel olarak işletmenin gerekli tedbirleri aldığı görüşünü bildirmiş olabilirler. Benzer sonuçlar Gaziantep'te otel çalışanları üzerinde yapılan çalışmada da bulunmuştur. Çalışanlar işletmenin kazalara karşı gerekli tedbirleri aldığını bildirmişlerdir (İzgi ve Olcay, 2008).

Katılımcıların %71 gibi önemli bir kısmının işten çıkarılmaları durumunda tazminat alabileceğine dair inancı bulunmaktadır. İzgi ve Olcay'ın (2008) araştırmasında çalışanların %38 sinin tazminat alabileceğine inandığı, %32 sinin ise kısmen inandığı göz önünde bulundurulduğunda araştırmamızda çalışanların tazminat alabileceğine dair görüşlerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırma otel işletmelerinin önbüro çalışanlarının işletmede alınan kararlara katılma oranının %46 olduğunu göstermektedir. Ankete katılan katılımcıların büyük bir çoğunluğunun yönetim kademelerinde görevli kişiler olmaması kararlara kısmen katılma sonucunu doğurmuş olabilir. Nitekim benzer çalışmalarda da çalışanların işletmede alınan kararlara kısmen katıldığı bulunmuştur (İzgi ve Olcay, 2008).

Araştırmaya katılanların yarısından biraz fazlası (%54) İş yerinde kişiliğine ve mesleği saygı gösterildiğine aynı zamanda işyerinizde huzurlu bir çalışma ortamı olduğuna (%52) inanmaktadır. Yapılan araştırmalar çalışanların işletme yönetimi ile büyük sorunlar yaşamadığını (İslamoğlu vd., 2018) ve kişiliklerine ve mesleklerine saygı gösterildiğini, huzurlu bir çalışma ortamı bulunduğunu rapor etmişlerdir (İzgi ve Olcay, 2008).

Çalışma koşulları ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları incelendiğinde 10 maddeden oluşan çalışma koşulları ölçeği "güvence ve haklar" ve "işgörene verilen değer" olarak iki faktör altında toplanmıştır. Bu faktörlerden güvence ve haklar faktörünün katılımcılar açısından daha çok önem taşıdığı analizler sonucu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılanların "çalışma koşulları", "işgörene verilen değer" ve "güvence ve haklar" algılarının cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, turizm eğitimi alıp almama, bir iş sözleşmesinin bulunup bulunmaması, işyerinde sendikalaşma olup olmaması, turizm sektöründeki ve işletmedeki çalışma süresi ve görev tanımına göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Test edilen değişkenlerden sadece katılımcıların çalışma koşulları ölçeğine ilişkin görüşlerinin sosyal güvenceye sahip olma ve gelir durumlarına göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bu sonuçlar literatürdeki araştırma bulguları ile bazı farklılıklar göstermektedir. Araştırmamızın cinsiyet değişkenine ilişkin bulguları, öğrencilerin çalışma koşullarına ilişkin görüşlerinin cinsiyete göre farklılaşmadığını bulan Türker vd. (2016) ile Kozak ve Kızırlırmak'ın (2001) araştırması ile uyumludur. Ancak turizm öğrencileri üzerinde yapılan bazı araştırmalar erkeklerin çalışma koşulları ve turizm sektörüne yönelik algılarının daha olumlu olduğunu saptamışlardır (Aymankuy ve Aymankuy, 2013; Duman vd., 2006).

Diğer taraftan analiz sonuçları, katılımcıların çalışma koşulları ölçeğine ilişkin görüşlerinin sosyal güvence olması ve gelir durumlarına göre farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur Sosyal güvencesi olan katılımcıların çalışma koşulları algılarının, sosyal güvencesi olmayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, sosyal güvencesi olan katılımcıların işgörene verilen değer algılarının, sosyal güvencesi olmayan katılımcılara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Gelir açısından ise, çalışma koşulları tutumları gelir durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Yapılan analiz sonucuna göre, gelir durumu 3000-4000 TL olanların çalışma koşulları algılarının ve alt boyutunda iş görene verilen değer algılarının, gelir durumu 1500-2000 TL olanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Güvence ve haklar alt boyutu algılarının ise gelir durumu 4000-5000 TL olan katılımcılarda, gelir durumu 1500-2000 TL olanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bulgulardan hareketle, katılımcıların iş görene verilen değer faktörüne, güvence ve haklar faktörüne kıyasla daha düşük puan verdikleri görülmektedir. Bu durumda, katılımcıların haklarını tam ve zamanında aldıkları ancak kendilerini değerli hissetmede tereddütleri olduğu söylenebilmektedir. Nitekim aldıkları ücretin yapmış oldukları işin karşılığı olup olmadığı sorusuna, diğer yanıtlara göre daha düşük oranda katılmışlardır. Bu veriden, araştırmaya katılan önbüro çalışanlarının maaşlarının düşük ve/veya çalışma yüklerinin/ saatlerinin fazla olduğu sonucuna ulaşılabilmektedir. Nitekim katılımcılar ücretlerini almada bir sorunları olmadığını belirtmekle birlikte fazla mesai ücretlerini alıp almadıklarına ilişkin yöneltilen soruda daha düşük bir katılım göstermişlerdir.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Araştırma sonuçları, katılımcıların büyük ölçüde aylık ücretlerini ve fazla mesai ücretlerini tam ve zamanında alabildiklerini ancak aldıkları ücretin yapmış oldukları işin karşılığı olduğuna inanmadıklarını göstermiştir. Otel işletmelerinde çalışanların haftalık ve senelik izinlerini kullanmada ciddi sorunlar yaşamadıklarını, bayan personelin de doğum ve süt izni haklarını kullanabildiğini ortaya çıkarmıştır. Katılımcıların önemli bir kısmı çalıştıkları işletmenin kazalara karşı gerekli tedbirleri aldığı görüşündedirler. Katılımcıların önemli bir kısmı işten çıkarılmaları durumunda tazminat alabileceğine inanmaktadır. Çalışanlarının işletmede alınan kararlara katılma oranına ilişkin sonuçlar, çalışanların yarısından daha az bir kısmının kararlara katıldığını göstermektedir. Araştırmaya katılanların yarısından biraz fazlası iş yerinde kişiliğine ve mesleği saygı gösterildiğini aynı zamanda işyerinizde huzurlu bir çalışma ortamı olduğunu görüşündedir.

Sonuç olarak, iş yerinde huzurlu olan, ücretini yaptığı işin karşılığı olacak şekilde alan, kendisine saygı duyulduğunu hisseden bir işgörenin daha yüksek motivasyonla çalışacağı öngörülmektedir. Dolayısıyla özellikle insan odaklı bir sektör olan turizm sektöründe yer alan otel işletmelerinin önbüro departmanı personelinin verdikleri bu yanıtlar, otel yönetimlerinin ve sektör paydaşlarının dikkate alması gereken sonuçlar arasındadır.

Ayrıca katılımcılar, iş yerlerinde alınan kararlara katılıp katılmadıkları sorusuna da görece yüksek oranda orta düzeyde katılıyorum yanıtını vermişlerdir. Burada, otel yönetiminin çalışanlarını alınan kararlara dahil etme ve fikirlerini sorma hususunda daha hassas davranabilecekleri önerilebilir. Katılımcıların işletmenin iş kazalarına yönelik aldıkları tedbirlere ilişkin verdikleri yanıtlardan da otel yönetimlerinin iş kazalarına yönelik tedbirleri arttırmaları gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır.

## KAYNAKÇA

Akıncı, Z. (2016). *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*. Detay Yayıncılık, Ankara.

Alkış, H. ve Öztürk, Y. (2009). Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(28): 212-236.

Aymankuy, Y. & Aymankuy, Ş. (2013). Turizm İşletmeciliği Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektöründeki İstihdamla İlgili Görüşleri ve Sektördeki Kariyer Beklentileri (Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği), *Akademik Bakış Dergisi*, (35), 1-21.

Aynalem, S., Birhanu, K. ve Tesebay, S. (2016). Employment Opportunities and Challenges in Tourism and Hospitality Sectors. *Journal Of Tourism and Hospitality*, 5(6).

- Bahar, O. (2007). Bölgesel Kalkınmada Turizm Sektörünün Ekonomik Açından Yeri ve Önemi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19.
- Barron, P. (2008). Education and Talent Management: Implication for the Hospitality Industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(7): 730-742.
- Brown, E.A., Thomas, N.J. & Bosselman, R.H. (2015). Are They Leaving or Staying? A Qualitative Analysis of Turnover Issues for Generation Y Hospitality Employees with A Hospitality Education, *International Journal of Hospitality Management*, (46), 130-137.
- Çakır, Ö. (2007), İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 117-140.
- Dilber, İ. (2007). Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi Üzerindeki Etkisinin Girdi-Çıktı Tablosu Yardımıyla Değerlendirilmesi. *Yönetim ve Ekonomi. Celal Bayar Üniversitesi İİBF*. 14(2): 205-220.
- Duman, T., Tepeci, M. ve Unur, K. (2006). Mersin’de Yükseköğretim ve Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektörün Çalışma Koşullarını Algılamaları ve Sektörde Çalışma İsteklerinin Karşılaştırmalı Analizi, *Anatolia:Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1): 51-69.
- EUROSTAT, <https://ec.europa.eu/eurostat/web/lfs/data/database> Erişim: 03.09.2019.
- ILO. (2017). ILO Guidelines on Decent Work and Socially Responsible Tourism. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms\\_546337.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_546337.pdf) Erişim: 10.12.2019.
- İslamoğlu, E., Şimşek, H. C. ve Tellioglu, S. (2018). “Düzenli iş” bağlamında turizm sektöründeki çalışma koşulları üzerine bir araştırma. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(3), 147-161.
- İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. İstanbul Turizm İstatistikleri. <https://istanbul.ktb.gov.tr/TR-217394/istanbul-turizm-istatistikleri.html> Erişim: 10.12.2019.
- İzgi, B. B. ve Olcay, A. (2008). Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1): 1-20.
- Karaman, A. ve Sayın, K. (2016). Otel İşletmelerinde Önbüro ve Kat Hizmetleri Bölümü. İçinde: Otel İşletmeciliği. Editörler: Karaman, A. ve Sayın, K. Eğitim Yayınevi, Konya.
- Kaya, İ. ve Atçı, D. (2015). Türk Turizm Sektöründe Çalışma Saatlerinin Analizi ve Değerlendirilmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(2): 23-47.
- Kılıç, M. (2017) **Sosyal Güvenlik Hakkının Kapsamı ve Sınırı**, *İş ve Hayat Dergisi*, 3, (5), 378 - 398.
- Koç, N.K. ve Çelik, P. (2017). Turizm Sektöründe Antraktlı Çalışma Algısı: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Açısından Bir Değerlendirme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4): 603-627.
- Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Araştırma ve Geliştirme Merkezi Başkanlığı, (2000). *Turizm Sektörünün Ara Kademe İnsan Gücü İhtiyacı ve Turizm Eğitimi Araştırması*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Araştırma ve Geliştirme Merkezi Başkanlığı.
- Pizam, A. (1999). The State of Travel and Tourism Human Resources in Latin America, *Tourism Management*, (20), 575-586.



- Seymen, O., Bolat, T., Bolat, O.İ. ve Kinter, O. (2017). Turizm Sektöründe Çalışma Koşulları Algısı, Hizmet Verme Yatkınlığı ve Mesleki Yabancılaşma İlişkisi: Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Açısından Bir Değerlendirme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3): 401-430.
- Şit, M. (2016). Türkiye’de Turizm Sektörünün İstihdama Katkısı, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 7 (1), 101-117.
- Tekin, Ö.A. (2014). Sendikacılık ve Türkiye Turizm Sektörü. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20: 125-152.
- Turner, R. (2018). *Travel&Tourism Economic Impact 2018 World*. WTTC.
- Türker, N., Uçar, M., & Ateş, M.A. (2016). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörü Algıları: Karabük Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 311-324.
- Tüzünkan, D. (2019). Turizmde Kadın İstihdamı. İçinde (67-84): *Turizmde Kadın Olmak*. Editör: Ahmet Vatan. Değişim Yayınları, Sakarya.
- Yağcı, K. (2007). Meyer ve Allen Örgütsel Bağlılık Modeli Yaklaşımıyla Otel İşletmeleri İş Görenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesine Yönelik Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3): 114-129.
- Yenipınar, U. (2005), Otel İşletmelerinde Ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3): 148-176.