



ISSN: 2651-2742

2022- Cilt: 5 Sayı: 1

Sayfa:165-174.

Dergi Web Sitesi: <http://sita.cumhuriyet.edu.tr/>

Gönderilme Tarihi: 05.11.2022

Düzeltilme Tarihi: 18.12.2022

Kabul Tarihi: 26.12.2022

Araştırma Makalesi (Research Article)

## OTEL İŞGÖRENLERİNİN İŞLERİ İLE İLGİLİ SORUNLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA; SİVAS ÖRNEĞİ

A Research On The Problems Of Hotel Employers Related To Their Business; Sivas Example

Hilal ERTURHAN IŞKIN\* 

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

### ÖZ

Otel işletmelerinde hizmet üretilmektedir. Üretilen hizmetin üretim ve tüketiminin eş zamanlı olarak tüketilmesi, hizmet üretiminde önemli bir yere sahip işgörenlerin çok dikkatli ve işlerini severek yapmalarını gerektirmektedir. Çünkü otel işletmelerinde sunulan hizmete ilişkin süreçte müşteri sürece dâhil olduğu için, bu süreçte yaşanacak olumsuzluk doğrudan müşteriye yansımaktadır ve yaşanacak olumsuzlukların telafisi zor olacaktır. Bu nedenle otel işletmelerinin sahipleri veya yöneticilerin hizmet üretimi sürecinin etkin şekilde yürütmesi için, çalışanlarının iş ile ilgili sorunlarını bilmeleri ve söz konusu sorunların çözümünü sağlamaları önemlidir. Çünkü çalışanların işlerine ilişkin sorunlarının ortadan kalkması veya azalması hizmet üretimi sürecine olumlu yansıtacaktır.

Yukarıda belirtilen nedenler doğrultusunda bu çalışmada Sivas şehir merkezinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin işlerine ilişkin yaşadıkları sorunlar tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca söz konusu sorunlardan hangilerinin daha çok ön plana çıktığı ve bazı demografik veya kişisel özelliğe göre sorunların farklılaşıp farklılaşmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın evreni olarak Sivas şehir merkezinde faaliyet gösteren turizm işletme ve yatırım belgeli otel işletmelerinde çalışan işgörenler belirlenmiştir. Evrenin büyüklüğü işletmelerden elde edilen bilgiler doğrultusunda 298 olarak

\* Sorumlu Yazar: herturhan@cumhuriyet.edu.tr

Önerilen Atıf: Erturhan Işkın, H. (2022). Otel işgörenlerinin işleri ile ilgili sorunlarına yönelik bir araştırma; sivas örneği, Sivas İnterdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi, 5(1), 165-174.

belirlenmiştir. Örneklem hesaplamaları sonucunda araştırmanın örneklem büyüklüğü 0,95 güven düzeyi, ve 0,5 güven aralığında 168 olarak belirlenmiştir. Elde edilen verilere geçerlilik güvenilirlik testleri uygulanmıştır. Elde edilen verilere ilişkin betimsel analizler yapılmıştır. Verilerin normalliği test edilmiş ve verilerin normal dağılmadığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda parametrik olmayan farklılık testleri kullanılmıştır. Sonuç olarak konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin önemli düzeyde işleri ile ilişkili sorunlar yaşadıkları tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İşgören sorunları, Sivas, Otel İşletmeleri, Sivas Otelleri

## ABSTRACT

Services are produced in hotel businesses. The simultaneous consumption of the production and consumption of the produced service requires the employees, who have an important place in service production, to do their work very carefully and lovingly. Because the customer is involved in the process of the service provided in the hotel establishments, the negativity to be experienced in this process is directly reflected on the customer and it will be difficult to compensate for the negativities to be experienced. For this reason, it is important for the owners or managers of hotel businesses to know their employees' work-related problems and to provide solutions to these problems in order for the service production process to run effectively. Because the disappearance or reduction of the problems of the employees regarding their jobs will have a positive impact on the service production process.

In line with the reasons stated above, in this study, the problems experienced by the employees working in the hotel businesses operating in the city center of Sivas were tried to be determined. In addition, it was tried to determine which of the said problems came to the fore more and whether the problems differed according to some demographic or personal characteristics. In this context, as the universe of the research, the employees working in the tourism operation and investment certificated hotel enterprises operating in the city center of Sivas were determined as the universe. The size of the universe was determined as 298 in line with the information obtained from the enterprises. As a result of the sample calculations, the sample size of the study was determined as 0.95 confidence level and 168 at 0.5 confidence level. Validity and reliability tests were applied to the obtained data. The normality of the data was tested and it was determined that the data were not normally distributed. In this direction, non-parametric differences tests were used. As a result, it has been determined that the employees working in accommodation businesses experience significant problems related to their jobs.

**Keywords:** Employee problems, Sivas, Hotel Management, Sivas Hotels

## 1. GİRİŞ

Otel işletmelerinin müşterilerine sunmuş olduğu hizmet, kendine has özellikleri olan bir olgudur. Hizmetin karakteristik özellikleri, soyut olma, stoklanamama, deneneme, sergilenememe, algılanmada farklılıklar, sipariş edilememe, eş zamanlı üretim-tüketim ve standartlaştırılmasının zor olması olarak sayılabilir. Görüldüğü üzere hizmet birçok yönüyle üründen farklılaşmaktadır. Hizmetin üretilmesi sürecinde farklı otomasyon sistemleri kullanılsa da hizmet üretim sürecinde insan faktörü hala önemli bir yere sahiptir. Özellikle otel işletmelerinde hala emek yoğun bir işleyiş mevcuttur. Otel işletmelerinde hizmetin üretim sürecinde işgörenlerin önemli bir yeri vardır (Lyons vd. 2006; Qureshi vd. 2014). Öyle ki otellerin hizmet kalitelerini ifade ederken, kullandıkları en önemli göstergelerden biri oda sayısı başına düşen çalışan sayısıdır. Otel işletmelerinde oda başına düşen çalışan sayısı hizmet kalitesinin göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir. Ancak burada maliyetlerinde gözetilmesi ve optimum çalışan sayısının belirlenmesi gerekmektedir (Vujičić vd. 2015; Jena vd. 2017). Bu doğrultuda otel işletmelerinde emek yoğun bir yapının bulunduğu söylenebilir.

Diğer taraftan otel işletmelerinin faaliyet gösterdikleri turizm sektörü de, kendine has özellikleri ile diğer sektörlerden ayrışabilmektedir. Turizm talebinin esnek olması ve kolay şekilde vazgeçilebiliyor olması işgörenlerin önemini artırmaktadır (Anderson 2006). Çünkü otel işletmelerin tesislerin niteliklerinin yanında işgörenlerin davranışları ve hizmet sunumları müşterilerin talep durumlarını etkileyebilmektedir. Turizm talebi makro düzeyde olduğu kadar, mikro düzey ve müşteri deneyimi düzeyinde de fazla esnektir (Alagarsamy vd. 2020). Bu nedenle müşterilerin deneyimlerinde en önemli etkenlerden biri olan İşgören davranışları ve yaklaşımları otel işletmeleri açısından önemli bir yere sahiptir.

Ayrıca emek yoğun bir sektör olan turizm sektörü içerisinde faaliyet gösteren, otel işletmelerinde sosyal yapılanmanın işleyişinde işgörenler önemli rol oynamaktadırlar. Bu nedenle otel çalışanlarının fiziksel, ruhsal ve sosyal durumları otel işletmelerince göz önünde bulundurulmalıdır (Tukamushaba ve Okech, 2011). Otel işletmelerinin müşterileri sunulan hizmetleri farklı şekilde algılayıp değerlendiriyor olsalar da, otel çalışanlarının hizmet sunumu sürecinde olumlu davranışlar ve yaklaşımlar sergilemeleri, otellerin verimlilik ve etkinlikleri için önemli bir yere sahip olabilmektedir (Hawkins, 2003).

Yukarıda belirtildiği üzere otel işletmeleri açısından çalışanlar önemli bir yere sahiplerdir. Bu nedenle otel işletmelerinin çalışanlarını anlamaları ve onlara ideal bir çalışma ortamı sunmaları gerektiği söylenebilir (Hjalager, 2003). Ancak söz konusu ortamın sağlanabilmesi için öncelikle çalışanların, işlerini yaparlarken karşılaştıkları zorlukları ve sorunları gidermek gerekmektedir. Ama herhangi bir olumsuzluğun giderilmesi veya bir sorunun çözülebilmesi için öncelikle mevcut olumsuzluk ve sorunların tespit edilmesi gerekmektedir (Daniel vd. 2017).

Bu çalışma bu amaç doğrultusunda ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada Sivas ili özelinde otel işletmeleri çalışanlarının, çalışma ortamlarında karşılaştıkları sorunları ve olumsuzlukları belirlemeye yönelik olarak tasarlanmıştır. Bu doğrultuda çalışmada öncelikle çalışanların iş ortamlarında yaşadıkları olumsuzluklar ve sorunlar tespit edilecektir. Daha sonra çalışanların demografik ve kişisel özelliklerine göre olumsuzlukları ve sorunları algılamalarında farklılık olup olmadığı tespit edilmeye çalışılacaktır. Son olarak tespit edilen sorun ve olumsuzlukların giderilmesine yönelik önerilerde bulunulacaktır.

## 2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırmanın amacı, Sivas'ta faaliyet gösteren otel işletmelerin çalışanlarının, çalıştıkları iş ortamında yaşadıkları olumsuzlukları ve sorunları tespit etmektir. Bu sayede otel işletmeleri sahipleri ve yöneticilerinin çalışanlarının işleri ile ilgili yaşadıkları sorunları ve olumsuzlukları fark etmelerini sağlamak amaçlanmaktadır. Araştırmada temel olarak durum tespiti yapılmak istenmektedir. Mevcut durumun betimlenmesi ve ilgili paydaşların mevcut durumu fark etmeleri amaçlanmıştır. Ayrıca çalışanların sorunlarının tespit edilmesi sayesinde sorunların çözümüne katkı sağlanmak istenmektedir.

Araştırmada veri toplamak için anket tekniği kullanılmıştır. Kullanılan anket formu iki kısımdan oluşmaktadır. Anket formunun birinci kısmında katılımcılara ilişkin özellikler, ikinci kısmında ise çalışanların sorunlarına yönelik ifadeler yer almaktadır. çalışan sorunlarına ilişkin ölçek "Çalışma saatlerinin düzensizliği ve fazla mesai sorunları" İdrisoğlu'nun 2016 yılında yapmış olduğu çalışmadan uyarlanmıştır. Uyarlanan ölçeğin ön uygulaması yapılmış ve ön uygulama sonucunda son hali verilmiştir. Ölçeğe ilişkin doğrulayıcı ve açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Araştırmanın evreni olarak Sivas şehir merkezinde faaliyet gösteren turizm işletme ve yatırım belgeli otel işletmelerinde çalışan işgörenler belirlenmiştir. Evrenin büyüklüğü işletmelerden elde edilen bilgiler doğrultusunda 298 olarak belirlenmiştir. Örneklem hesaplamaları sonucunda araştırmanın örneklem büyüklüğü 0,95 güven düzey, ve 0,5 güven aralığında 168 olarak belirlenmiştir. Örneklem yöntemi olarak rassal (basit olasılıklı, seçkisiz, yansız) örnekleme (Karagöz, 2017: 63; Can, 2019: 25) yöntemi kullanılmıştır. Elde edilen verilere geçerlilik güvenilirlik testleri uygulanmıştır. Elde edilen verilere ilişkin betimsel analizler yapılmıştır. Çalışanların iş ortamlarında yaşamış oldukları sorunlara ve olumsuzluklara ilişkin görüşleri frekans analizi ile tespit edilmeye çalışılmıştır. Verilerin normalliği test edilmiş ve verilerin normal dağılmadığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda parametrik olmayan farklılık testleri kullanılmıştır.

## 3. BULGULAR

Araştırma kapsamında yapılan betimleyici analizler sonucunda, çalışmaya katılanların %74,4'ünün cinsiyetinin erkek olduğu, %25,6'sının ise kadın olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmaya katılanların %45,2'lik kısmının 21-30 yaş arasında oldukları belirlenmiştir.

**Tablo 1.** Araştırmaya Katılan Çalışanların Betimleyici Özellikleri ve Çalıştıkları İşletmelere İlişkin İstatistikler (N:722)

Cinsiyet	N	%	Çalışılan Departman	N	%
Kadın	43	25,6	Önbüro	43	25,6
Erkek	125	74,4	Yiyecek-İçecek	75	44,6
<b>Toplam</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>	Kat Hizmetleri	32	19,0
			İnsan Kaynakları	7	4,2
Yaş	N	%	Muhasebe	7	4,2
20 Yaş ve Altı	26	15,5	Teknik Servis	4	2,4
21-30 Yaş	76	45,2	<b>Toplam</b>	<b>722</b>	<b>100,0</b>
31-40 Yaş	39	23,2			
41-50 Yaş	26	15,5	Turizme İlişkin Eğitim Durumu	N	%
51 ve Üzeri Yaş	1	0,6	Evet	52	69,0
<b>Toplam</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>	Hayır	116	31,0
			Toplam	<b>168</b>	<b>100,0</b>
Otellerde Çalışma Süresi	N	%			

1 Yıl ve Altı	30	17,9	<b>Çalışılan Otelin Sınıfı</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
2-3 Yıl	48	28,6	3 Yıldızlı	55	32,7
4-5 Yıl	45	26,8	4 Yıldızlı	99	58,9
6-7 Yıl	15	8,9	Butik (Özel Belgeli)	14	8,3
8-9 Yıl	15	8,9	<b>Toplam</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>
10 Yıl ve Üzeri	15	8,9			
<b>Toplam</b>	<b>168</b>	<b>100,0</b>			

Araştırmaya katılanların otellerde çalışma süreleri değerlendirildiğinde, 1 yıl ve altı, 2-3 yıl ve 4-5 yıl seçeneklerinin ön plana çıktığı tespit edilmiştir. Katılımcıların %28,6'sının 2-3 yıldır otellerde çalışıyor oldukları belirlenmiştir. Diğer taraftan çalışmaya katılan çalışanların %58,9'u 4 yıldızlı otellerde, 532,7'si 3% yıldızlı işletmelerde çalışmaktadır.

Çalışmaya katılan çalışanların çalıştıkları otel işletmelerinde karşılaşılabilecekleri sorunlara ilişkin yapılan analizler sonucunda söz konusu ifadelerle ilişkin ortalamalara ulaşılmıştır. Bu ifadeler içerisinde, "Çalıştığım işletmede ücretler asgari ücret sistemi ile korunmaktadır" 3,97, "Çalıştığım otelde ayrımcılık yoktur" 3,47, "Çalıştığım otelde yıllık ve haftalık izinlere dikkat edilir" 3,58, "Çalıştığım otelde sosyal güvenlik sisteminin gerekleri yerine getirilir", 3,99, "Çalıştığım otelde iş güvenliğine dikkat edilir" 4,06 ortalama sahiptir.

**Tablo 2.** Katılımcıların Otel İşletmelerinde Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Katılım Düzeylerine Ait Betimsel Analiz Sonuçları (N:168)

Sorunlara İlişkin İfadeler	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Turizm sektörü yeterince istihdam sağlamaktadır. İş bulmak kolaydır.	168	2,00	4,00	2,7619	,87025
Otel işletmelerinde iş güvencesi bulunmaktadır.	168	1,00	3,00	1,7500	,65433
Çalışıyor olduğum otel işletmesinde yeni yetenek ve beceriler kazanmam mümkündür.	168	1,00	3,00	1,4821	,56836
Çalıştığım işletmede ücretler asgari ücret sistemi ile korunmaktadır.	168	2,00	5,00	3,9762	,60884
Çalıştığım otelde çalışanların sendika üyesi olmaları kolaydır.	168	1,00	3,00	1,4881	,52470
Çalıştığım otelde ayrımcılık yoktur.	168	3,00	5,00	3,4762	,58884
Çalıştığım otelde ücret konusunda eşitlik ve adalet vardır.	168	2,00	5,00	2,9821	,82964
Çalıştığım otelde çalışma koşulları iyidir.	168	1,00	4,00	2,4405	,87344
Çalıştığım otelde yasal çalışma sürelerine dikkat edilir.	168	2,00	4,00	2,9821	,96943
Çalıştığım otelde yıllık ve haftalık izinlere dikkat edilir.	168	2,00	5,00	3,5833	,96908

Çalıştığım otelde çalışanlara değer verilir.	168	1,00	4,00	2,2262	,74787
Çalıştığım otelde sosyal güvenlik sisteminin gerekleri yerine getirilir.	168	3,00	5,00	3,9940	,78532
Çalıştığım otelde iş güvenliğine dikkat edilir	168	3,00	5,00	4,0655	,67584
Çalıştığım otelde eğitim ve geliştirme uygulamaları bulunmaktadır.	168	1,00	4,00	2,2619	,72787

Araştırma kapsamında elde edilen veriler normal dağılmadığı için, katılımcıların çalıştıkları otellerin sınıfına göre çalışırken karşılaştıkları sorunların farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, katılımcıların çalıştıkları otelin sınıfına göre iş güvencesi, sendika üyesi olabilme, ücret eşitliği ve adaleti, çalışma koşulları ve yıllık-haftalık izin imkânları konularında ki algılarının birbirlerinden farklılaştığı tespit edilmiştir.

**Tablo 3.** Katılımcıların Çalıştıkları Otellerin Sınıfına Göre Yaşadıkları Sorunların Farklılaşp Farklılaşmadığına Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Çalışılan Otelin Sınıfı	N	Sıralı Ortalama	Kruskal-Wallis			Jonckheere-Terpstra	
				X <sup>2</sup>	df	p	Medyan	p
Otel işletmelerinde iş güvencesi bulunmaktadır.	3 yıldızlı	55	103,23	30,87	2	,000	42	,000
	4 yıldızlı	99	81,59				92	
	Butik (Özel Belgeli)	14	31,50				14	
Çalıştığım otelde çalışanların sendika üyesi olmaları kolaydır.	3 yıldızlı	55	76,19	9,31	2	,009	34	,045
	4 yıldızlı	99	92,26				43	
	Butik (Özel Belgeli)	14	62,29				11	
Çalıştığım otelde ücret konusunda eşitlik ve adalet vardır.	3 yıldızlı	55	96,91	26,81	2	,000	35	,028
	4 yıldızlı	99	71,06				82	
	Butik (Özel Belgeli)	14	130,82				3	
Çalıştığım otelde çalışma koşulları iyidir.	3 yıldızlı	55	99,72	12,50	2	,002	27	,001
	4 yıldızlı	99	78,94				76	
	Butik (Özel Belgeli)	14	64,00				14	
Çalıştığım otelde yıllık ve haftalık izinlere dikkat edilir.	3 yıldızlı	55	92,88	6,75	2	,034	45	,020
	4 yıldızlı	99	77,19				84	
	Butik (Özel Belgeli)	14	103,29				13	

Araştırma kapsamında elde edilen veriler normal dağılmadığı için, katılımcıların çalıştıkları otellerdeki çalışma sürelerine göre çalışırken karşılaştıkları sorunların farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların çalıştıkları otellerdeki çalışma sürelerine göre, yasal çalışma sürelerine uyulduğuna ve yıllık-haftalık izin kullanma imkânlarına ilişkin algılarının farklılaştığı tespit edilmiştir.

**Tablo 4.** Katılımcıların Çalıştıkları Oteldeki Çalışma Sürelerine Göre Yaşadıkları Sorunların Farklılaşp Farklılaşmadığına Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Çalışılan Oteldeki Çalışma Süresi	N	Sıralı Ortalama	Kruskal-Wallis			Jonckheere-Terpstra	
				X <sup>2</sup>	df	p	Medyan	p
Çalıştığım otelde yasal çalışma sürelerine dikkat edilir.	1 yıl ve altı	30	130,00	88,74	5	,000	0	,010
	2-3 yıl	48	70,33				32	
	4-5 yıl	45	47,58				45	
	6-7 yıl	15	94,30				7	
	8-9 yıl	15	94,30				7	
	10 yıl ve üzeri	15	130,00				0	
Çalıştığım otelde yıllık ve haftalık izinlere dikkat edilir.	1 yıl ve altı	30	87,33	18,83	5	,003	24	,004
	2-3 yıl	48	65,44				37	
	4-5 yıl	45	82,03				32	
	6-7 yıl	15	103,10				10	
	8-9 yıl	15	106,57				11	
	10 yıl ve üzeri	15	106,57				10	

Araştırma kapsamında elde edilen veriler normal dağılmadığı için, katılımcıların çalıştıkları otellerdeki departmanlarına göre çalışırken karşılaştıkları sorunların farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların çalıştıkları otellerdeki departmanlarına göre, yeni yetenek ve beceriler kazanma imkânlarına ilişkin algılarının farklılaştığı tespit edilmiştir.

**Tablo 5.** Katılımcıların Çalıştıkları Departmana Göre Yaşadıkları Sorunların Farklılaşp Farklılaşmadığına Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Çalışılan Departman	N	Sıralı Ortalama	Kruskal-Wallis			Jonckheere-Terpstra	
				X <sup>2</sup>	df	p	Medyan	p
Çalışıyor olduğum otel işletmesinde yeni yetenek ve beceriler kazanmam mümkündür.	Önbüro	43	79,45	13,33	5	,020	14	,013
	Yiyecek-İçecek	75	90,30				46	
	Kat Hizmetleri	32	78,75				11	
	İnsan Kaynakları	7	81,36				1	
	Muhasebe	7	102,50				2	
	Teknik Servis	4	50,00				1	

Araştırma kapsamında elde edilen veriler normal dağılmadığı için, katılımcıların cinsiyetlerine göre çalışırken karşılaştıkları sorunların farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların cinsiyetlerine göre, çalıştıkları oteldeki ayrımcılık, ücret eşitliği ve adaleti, çalışma koşulları, sosyal güvenlik sisteminin gereklerinin yerine getirilmesi ve eğitim ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin algılarının farklılaştığı tespit edilmiştir.

**Tablo 6.** Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Yaşadıkları Sorunların Farklılaşp Farklılaşmadığına Yönelik Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	Sıralı Ortalama	Mann-Whitney U Değeri	Asymp. Sig. (2-tailed)
Çalıştığım otelde ayrımcılık yoktur.	Kadın	43	103,10	1887,50	,001
	Erkek	125	78,10		
Çalıştığım otelde ücret konusunda eşitlik ve adalet vardır.	Kadın	43	112,15	1498,50	,000
	Erkek	125	74,99		
Çalıştığım otelde çalışma koşulları iyidir.	Kadın	43	70,34	2078,50	,010
	Erkek	125	89,37		
	Kadın	43	71,30		

Çalıştığım otelde sosyal güvenlik sisteminin gerekleri yerine getirilir.	Erkek	125	89,04		
Çalıştığım otelde eğitim ve geliştirme uygulamaları bulunmaktadır.	Kadın	43	65,91		
	Erkek	125	90,90	1888,00	,001

## SONUÇ ve TARTIŞMA

Yapılan analizler sonrasında elde edilen sonuçlar doğrultusunda, Sivas'taki otel çalışanlarının turizm sektöründe iş bulmanın kolay olduğu yönünde görüş bildirdikleri söylenebilir. Araştırma sürecinde yapılan gözlemler doğrultusunda, çalışanların söz konusu görüşlerini destekleyecek durumlara rastlanmıştır. Çünkü birçok tel işletmesinin sürekli olarak iş ilanları verdikleri ve çalışan aradıkları gözlemlenmiştir. Ancak bu durumun kaynağının turizm sektörünün çok fazla istihdam oluşturmamasından mı yoksa turizm sektöründe işgören devir hızının yüksek olmasından mı kaynaklandığı araştırılmalıdır. Diğer taraftan çalışmaya katılan çalışanların turizm sektöründe iş güvencesi olmadığı yönünde görüş bildirdikleri tespit edilmiştir. Bu durum genel olarak turizm sektörü değerlendirildiğinde beklenen bir sonuçtur. Çünkü otel işletmelerinde çalışanların devir hızı yüksektir.

Çalışmaya katılan çalışanlar otel işletmelerinin yeni yetenek ve beceriler kazanma konusunda yetersiz oldukları yönünde görüş bildirmişlerdir. Veri toplama sürecinde ve Sivas'ta faaliyet gösteren otel yöneticilerine yapılan ziyaretlerde eğitim ve geliştirme faaliyetlerine yeterince önem verilmediği gözlemlenmiştir. Ayrıca genel olarak turizm sektöründe eğitim ve geliştirme faaliyetlerinin yetersiz olduğu belirtilmektedir (Işkın, 2021). Bu nedenle söz konusu gözlem ve ziyaretler, çalışmaya katılan çalışanların görüşlerini desteklemektedir. İlgi çekici sonuçlardan biri de ücret düzeyinin asgari ücretle korunuyor olması yönündeki görüşlerdir. Çalışanların büyük bir çoğunluğu ücretlerin asgari ücret ile korunduğunu belirtmişlerdir.

Çalışmaya katılan çalışanların sendikalara üye olma konusunda sorunlar yaşadıkları tespit edilmiştir. Genel olarak turizm sektörü değerlendirildiğinde sendikalaşma düzeyinin turizm sektöründe düşük olduğu görülmektedir (Öztürk, 2021). Bu nedenle elde edilen sonuç turizm sektörünün genel sendikalaşma düzeyi ile uyum göstermektedir. Diğer taraftan çalışanlar çalıştıkları otel işletmelerinde ayrımcılık yapılmadığını ve ayrımcılığın otel işletmelerinde bir sorun olmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca çalışanların otel işletmelerinde çalışma sürelerine dikkat edildiğini, yıllık ve haftalık izinlerin kullandırıldığını, sosyal güvenlik sisteminin gereklerinin yerine getirildiğini ve iş güvenliğine dikkat edildiğini belirttikleri tespit edilmiştir.

Diğer taraftan katılımcıların çalıştıkları otelin sınıfına göre iş güvencesi, sendika üyesi olabilme, ücret eşitliği ve adaleti, çalışma koşulları ve yıllık-haftalık izin imkânları konularında ki algılarının birbirlerinden farklılaştığı tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların çalıştıkları otellerdeki çalışma sürelerine göre çalışırken karşılaştıkları sorunların farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların çalıştıkları otellerdeki çalışma sürelerine göre, yasal çalışma sürelerine uyulduğuna ve yıllık-haftalık izin kullanma imkânlarına ilişkin algılarının farklılaştığı tespit edilmiştir. Katılımcıların çalıştıkları otellerdeki departmanlarına göre çalışırken karşılaştıkları sorunların farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların çalıştıkları otellerdeki departmanlarına göre, yeni yetenek ve beceriler kazanma imkânlarına ilişkin algılarının farklılaştığı tespit edilmiştir.



Diğer taraftan katılımcıların cinsiyetlerine göre çalışırken karşılaştıkları sorunların farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda katılımcıların cinsiyetlerine göre, çalıştıkları oteldeki ayrımcılık, ücret eşitliği ve adaleti, çalışma koşulları, sosyal güvenlik sisteminin gereklerinin yerine getirilmesi ve eğitim ve geliştirme faaliyetlerine ilişkin algılarının farklılaştığı tespit edilmiştir.

## KAYNAKÇA

- Alagarsamy, S., Mehroliya, S., & Aranha, R. H. (2020). The mediating effect of employee engagement: how employee psychological empowerment impacts the employee satisfaction? A study of Maldivian tourism sector. *Global Business Review*, 0972150920915315.
- Anderson, J. R. (2006). Managing employees in the service sector: A literature review and conceptual development. *Journal of Business and Psychology*, 20(4), 501-523.
- Can, A. (2019). SPSS ile Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi. (7.Basım). Ankara: Pegem Akademi.
- Daniel, A. D., Costa, R. A., Pita, M., & Costa, C. (2017). Tourism Education: What about entrepreneurial skills?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 30, 65-72.
- Hawkins, D. E., Ruddy, J., & Ardah, A. (2012). Reforming higher education: The case of Jordan's hospitality and tourism sector. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 12(1), 105-117.
- Hjalager, A. M. (2003). Global tourism careers? Opportunities and dilemmas facing higher education in tourism. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 2(2), 26-37.
- Karagöz, Y. (2017). Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Işkın, M. (2021). Turizm işletmeleri çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi, iş tatmini düzeyleri ve performansları: Eğitim ve geliştirme faaliyetlerinin aracı ve örgütsel, sinizm. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(3), 1972-1991.
- İdrisoğlu, C. (2016). Turizm sektöründe istihdam yapısı, çalışan sorunları ve çözüm önerileri: Alanya örneği, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Jena, L. K., Bhattacharyya, P., & Pradhan, S. (2017). Employee engagement and affective organizational commitment: Mediating role of employee voice among Indian service sector employees. *Vision*, 21(4), 356-366.
- Lyons, S. T., Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (2006). A comparison of the values and commitment of private sector, public sector, and parapublic sector employees. *Public administration review*, 66(4), 605-618.
- Öztürk, Ş. (2021). Türkiye’de turizm sektöründe sendikal örgütlenme. *Öneri Dergisi*, 16 (56), 419-450 . DOI: 10.14783/maruoneri.905649.
- Qureshi, M. O., & Syed, R. S. (2014). The impact of robotics on employment and motivation of employees in the service sector, with special reference to health care. *Safety and health at work*, 5(4), 198-202.

Tukamushaba, E. K., & Okech, R. N. (2011). Tourism training and education, Community empowerment and Participation in tourism planning and development. A case of Uganda. *Journal of Tourism*, 12(1).

Vujičić, D., Jovičić, A., Lalić, D., Gagić, S., & Cvejanov, A. (2015). The relation between job insecurity, job satisfaction and organizational commitment among employees in the tourism sector in Novi Sad. *Economic and Industrial Democracy*, 36(4), 633-652.