



JOURNAL OF SOCIAL AND HUMANITIES SCIENCES RESEARCH

Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi

Open Access Refereed e-Journal & Refereed & Indexed

Article Type	Research Article	Accepted / Makale Kabul	15.12.2019
Received / Makale Geliş	19.10.2019	Published / Yayınlanma	18.12.2019

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK HARİTASININ BELİRLENMESİ: KONYA İLİ ÖRNEĞİ¹

DETERMINATION OF THE DEMOGRAPHIC MAP OF EMPLOYEES IN HOTEL ENTERPRISES: A CASE OF KONYA

Dr. Kadriye Alev AKMEŞE

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0002-3826-9684

Dr. Öğr. Üyesi Kevser ÇINAR

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0002-5412-715X

Arş. Gör. Sercan ARAS

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0003-0770-3692

Doç. Dr. Halil AKMEŞE

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0003-4694-2215

Prof. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI

Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Konya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0001-7207-3987



Doi Number: <http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.1647>

Reference: Akmeşe, A., Çınar, K., Aras, S., Akmeşe, H. & Büyüksalvarcı, A. (2019). Otel işletmelerinde çalışanların demografik haritasının belirlenmesi: Konya ili örneği. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 6(46), 4090-4099.

ÖZET

Otel işletmeleri, hizmet sektörünün en önemli unsurlarından biridir. Otel işletmeleri emek-yoğun işletmelerdir ve her koşulda insan faktörü ön plandadır. Çalışanlar, verilen hizmetin hemen her sürecinde müşteriyle bire bir etkileşim içindedir. Bu durum, çalışanların müşterilere olan yaklaşımının, davranışlarının ve hizmeti sunuşunun en iyi şekilde olmasını gerektirmektedir. Çalışanların müşterilere nasıl davranması gerektiğini bilmesi ve beklentilere maksimum düzeyde karşılık verilmesi hizmet kalitesinin artırılmasına doğrudan katkı sunabilecektir. Çalışanların bu niteliğe sahip olabilmesi alacakları turizm eğitimiyle mümkündür. Araştırmada, otel işletmelerinde çalışanların demografik haritalarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda, otel işletmelerinde çalışanların ne kadarının turizm eğitimi almış olduğu, hangi düzeyde eğitim aldığı, kaç yıldır sektörde çalıştığı ve hangi departmanda görev yaptığı gibi soruların cevaplarına ulaşılmıştır. Araştırma, Konya ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlar üzerine yapılacaktır. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Elde edilen veriler istatistik paket programı (SPSS) aracılığıyla analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda çalışanların yarısından fazlasının herhangi bir düzeyde turizm eğitimi almadıkları tespit edilmiştir. Çalışanların büyük çoğunluğunun asgari ücret düzeyinde bir ücretle çalıştıkları ve bu durumdan memnun olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Demografik harita, Konya, Otel işletmeleri, Otel çalışanları.

¹ Bu çalışma Necmettin Erbakan Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü tarafından desteklenmiştir.

ABSTRACT

Hotel enterprises are one of the most important elements of the service sector. Hotel establishments are labour-intensive enterprises and in all cases, the human factor is the front-line. Employees are in one-to-one interaction with the customer in almost every aspect of the service provided. This requires that employees' approach to customers, their behavior, and service delivery are at their best. Knowing how employees should behave to customers and giving maximum expectations to expectant can directly contribute to increasing service quality. The employees to be able to have this qualification employing tourism training. In the survey, it is aimed to determine the demographic maps of the employees in the hotel enterprises. As a result of the research, the answers of the questions such as how many of the employees of the hotel enterprises have been educated in tourism, the level of education they have received, how many years they have been working in the sector and in which position they have worked has been reached. The research was conducted on the employees of hotel companies operating in Konya. Survey technique was used as a data collection tool. The data obtained were analyzed and interpreted through the statistical package program (SPSS). As a result of the study, it was found that more than half of the employees did not receive any tourism education at any level. It was concluded that the majority of the employees worked at a minimum wage level and were not satisfied with this situation.

Keywords: Demographic map, Konya, Hotel enterprises, Hotel employees.

1. GİRİŞ

Günümüzde turizm hem ekonomik hem de sosyal açıdan önemli ölçüde büyümektedir. Sanayileşmiş ülkelerin çoğunda en hızlı büyüyen ekonomik sektör hizmet alanında olmuştur. Hizmet sektörünün en büyük bölümlerinden biri, bu ülkelerin bazılarında bir varlık olarak büyük ölçüde tanınmamasına rağmen, seyahat ve turizmdir (Theobald, 2005: 5). Seyahat ve turizm endüstrisi hem yatırım için oldukça karlı bir seçenek hem de sağlam bir yeni iş ve milli gelir kaynağı olarak görülmektedir. Turizmin bu avantajları, diğer ekonomik faaliyetlerin faydalarından çok daha güçlüdür. Turizm, modern bağlamda çok önemli bir rol oynayan, uluslararası ilişkilerin de bir aracı olarak görülebilir (Romanova, Romanov, Popov ve Kushevskaya, 2016: 107).

Turizm, bir seyahat deneyimi sunan faaliyetler, hizmetler ve ulaşım, konaklama, yiyecek-içecek tesisleri, mağazalar, eğlence, aktivite tesisleri vb. birimlerden oluşan bir bileşimdir (Goeldner ve Ritchie, 2009: 6). Turizm, küresel anlamda önemi artarak devam eden bir sektördür. Turizm önemli olmasının nedenleri ve turizmin özellikleri şu şekilde belirtilebilir (Page, 2009:4-5):

- Turizm isteğe bağlı bir faaliyettir (insanların yaşamlarını devam ettirebilmesi için gereken temel ihtiyaçlardan biridir).
- Turizm, birçok ülkede ekonomik büyüme oranının üzerinde bir artışla büyüyerek küresel ölçekte ekonomik öneme sahiptir.
- Pek çok devlet turizmi, hizmet sektörlerine odaklanan ve ekonominin gelişmesine ve modernleşmesine yardımcı olabilecek, yeni istihdam olanakları sunan bir sektör olarak görmektedir.
- Turizm, insanlara günlük yaşamın ve işin streslerinden uzaklaşma fırsatı sunduğu için yaşam kalitesi sorunları ile giderek daha fazla ilişkili hale gelmektedir.
- Düşük fiyatlı havayolu seyahatlerinin artışı ile küresel seyahat çok daha fazla insan için erişilebilir olmuştur ve yıldan yıla seyahat eden kişi sayısında artış gözlenmiştir.
- Seyahat ve turizm gibi isteğe bağlı hizmetlere yapılan tüketici harcamaları hane halkı bütçelerinde daha az maliyetli bir kalem haline gelmiştir. Kredi kartlarının kullanılmaya başlanması ile de harcamaların finanse edilmesi daha kolay olmuştur.
- İnternet gibi teknolojik gelişmeler sayesinde seyahat ve konaklama ile ilgili rezervasyonlar kolaylaşmıştır. Seyahat acentesine gitmeden istenilen tarihlerde istenilen yerlerin rezervasyonu çok kısa sürede gerçekleştirilebilir duruma gelmiştir.

Turizm sektörünün sürekli büyümesi, emek yoğun yapısından kaynaklanmaktadır. Her ne kadar geçmiş yıllarda turizm işgücü düşük eğitim seviyesi ve sınırlı girişimcilik ve yönetim becerileri ile ilişkilendirilse de bu senaryo değişmektedir. Bu yüzden, bu alanda okullar ve yüksek öğretim kurumları tarafından sunulan eğitim programlarının sayısında büyük bir artış olmuştur (Daniel, Costa, Pita ve Costa, 2017: 65).

Örgüt ve örgütlenmenin oldukça önem kazandığı günümüzde, bir örgütün varlığını sürdürmesinin ve rekabet gücünü artırmasının maddi kaynaklardan çok insan kaynakları ile ilgili olduğu yaygın kabul görmüş bir anlayıştır (Avcı ve Topaloğlu, 2009:2).

Otel işletmeleri hızla gelişen teknolojiye rağmen emek-yoğun işletmeler olarak faaliyetlerine devam etmektedirler. İnsan faktörünün ön planda olması ve müşterilerle olan iletişimin işletmelerin sürdürülebilirliği açısından gerekli olması nedeniyle çalışanların nitelikleri oldukça önem arz etmektedir. Hizmeti alan müşteri ile hizmeti sunan iş görenin iç içe ve yüz yüze olduğu bir ortamda, iş tatmini düşük olan bir iş görenin, müşterilere beklenen düzeyde hizmet sunması beklenemez. Bunun için çağdaş yöneticilerden, iş görenlerin iş tatminlerinin sağlanması ve artırılması için gerekli çabayı yerine getirmeleri beklenmektedir. İş görenlerin sadece ekonomik bir varlık olmadığı, aynı zamanda sosyal ve duygusal yönlerinin de bulunduğu, buna bağlı olarak da ekonomik beklentilerinin yanında, sosyal ve duygusal beklentilerinin de olabileceği göz ardı edilmemelidir (Akçadağ ve Özdemir, 2005:168; Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009:77).

2. LİTERATÜR

Erdem, Gülcan, Tokmak, Asanova ve Margazieva (2015) yapılan çalışmada Kırgızistan konaklama sektöründeki insan kaynakları profilinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bişkek’te faaliyet gösteren 18 adet otel işletmesinde farklı pozisyonlarda çalışan 379 işgörenden anket yöntemiyle toplanan verilerin analizi sonucunda işgörenlerin çoğunluğunun kadın ve bekar olduğu, 21-30 yaş aralığında bulunduğu ve yaklaşık her iki işgörenden birinin lisans mezunu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışanların yaklaşık dörtte üçünün herhangi bir turizm eğitimi almadığı tespit edilmiştir.

Kaplan ve Çetinkaya (2014) tarafından Nevşehir’de faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlar üzerine yapılan araştırma sonucunda araştırmaya katılan çalışanların yaklaşık olarak üçte ikisinin erkek, yarısının evli ve yarıdan fazlasının 21-30 yaş aralığında olduğu görülmüştür. Araştırma sonucuna göre çalışanların yaklaşık olarak sadece %20’sinin mezuniyetinin lisans ve lisansüstü olduğu ve katılımcıların yarısının 0-3 yıl çalışma süresine sahip olduğu görülmüştür.

Akova ve Işık (2008) tarafından yapılan çalışmada stres kavramı ve stresin birey üzerindeki çeşitli etkileri incelenmiş, İstanbul ilinde yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bir araştırma ile otel işletmelerinde stres yaratan faktörler, çalışanların bunlara verdikleri tepkiler ve baş etme stratejilerinin belirlenmesine çalışılmıştır. Ayrıca çalışanlarının “demografik özellikleri” ve farklı kurumsal yapıya sahip otel işletmeleri çalışanları ile stres yaratan faktörler, çalışanların bunlara verdikleri tepkiler ve baş etme stratejileri arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığı araştırılmıştır.

Yalçın ve İplik (2005) çalışmalarında, çalışanların “demografik özellikleri” ile örgütsel bağlılığın üç boyutu olan duygusal devam ve normatif bağlılıkları arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmiştir. Bu amaç doğrultusunda Adana ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlara literatürde yer alan Meyer ve Allen tarafından geliştirilen üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği uygulanmıştır. Otellerdeki departman yöneticileri aracılığıyla yürütülen alan çalışmasında örneklem kapsamındaki otel çalışanlarının duygusal devam ve normatif bağlılıklarının cinsiyet medeni durum buldukları otel ve pozisyonları toplam çalışma sürelerine göre farklılık göstermedikleri ortaya çıkmıştır. Ancak çalışanların devam bağlılıklarının yaş ve eğitim düzeylerine; duygusal bağlılıklarının ise yaş eğitim ve gelir düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

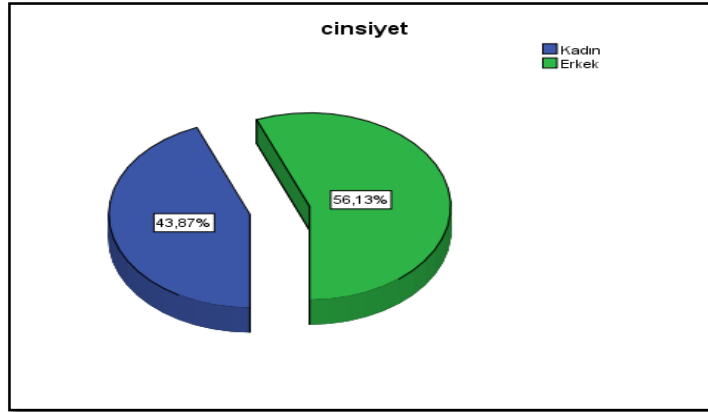
3. YÖNTEM

Araştırma, nicel (quantitative) bir çalışmadır. Araştırmanın evrenini Konya ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Departmanların belirgin bir şekilde ayrılmış olması ve çalışan sayısının fazlalığı nedeniyle araştırma 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerinde yapılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Uygulanan ankette otel işletmelerinde çalışanların demografik haritalarının belirlenmesine yönelik sorular bulunmaktadır. Araştırma kapsamında analize hazır halde 155 anket formu toplanmıştır. Elde edilen veriler, SPSS (Statistical Packages for the Social Sciences- Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi) 21 nolu sürümü aracılığıyla çözümlenmiş ve araştırma soruları değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında oluşturulan araştırma soruları şu şekildedir:

- A.S.1 Çalışanların cinsiyetlerine göre dağılımları nasıldır?
A.S.2 Çalışanların yaşlarına göre dağılımları nasıldır?
A.S.3 Çalışanların medeni durumlarına göre dağılımları nasıldır?
A.S.4 Çalışanların eğitim durumlarına yönelik dağılımları nasıldır?
A.S.5 Çalışanlar turizm eğitimi almış mıdır?
A.S.6 Çalışanların departmanlara göre dağılımları nasıldır?
A.S.7 Çalışanlar kaç yıldır sektörde hizmet vermektedir?
A.S.8 Çalışanlar yabancı dil biliyorlar mı?
A.S.9 Çalışanların aylık ne kadar ücret almaktadır?
A.S.10 Çalışanlar aldıkları ücretten memnun mudur?
A.S.11 Çalışanlar gelecekte de sektörde çalışmaya devam edecek midir?

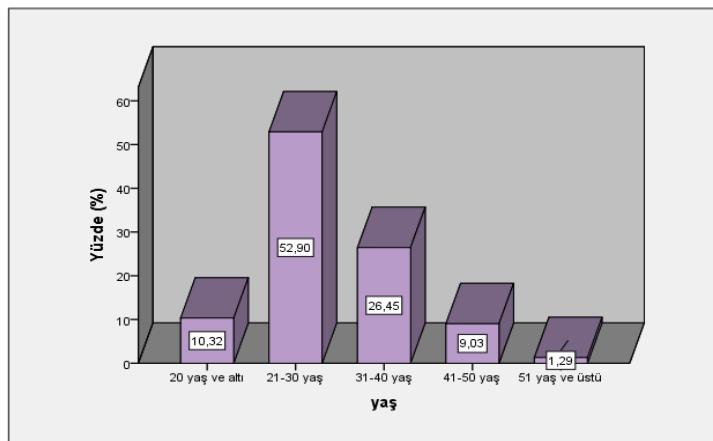
4. BULGULAR

Araştırma kapsamında katılımcılardan elde edilen veriler istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Yapılan analizlerden sonra elde edilen sonuçlar grafikler yardımıyla yorumlanmıştır.



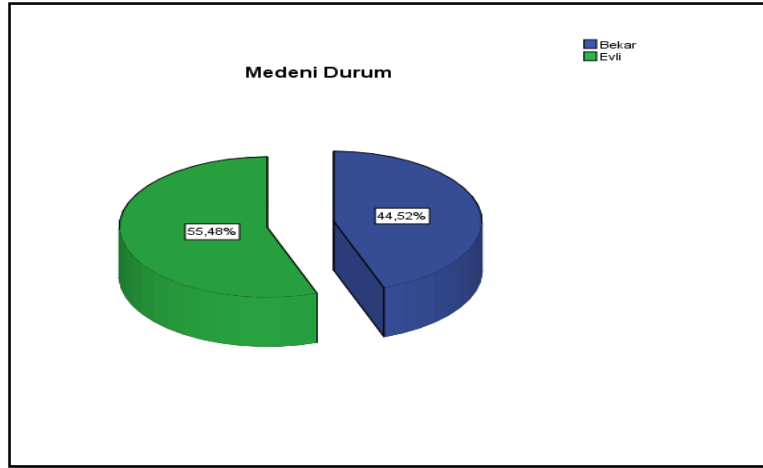
Grafik 1: Katılımcıların Cinsiyetlerine yönelik Yüzesel Dağılımları

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerine yönelik yüzesel dağılımları Grafik1’de gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların %56,13’ü yani 87’si erkeklerden oluşurken; %43,87’si yani 68’i kadınlardan oluşmaktadır. Çalışmada, araştırma kapsamındaki otel işletmelerinde erkeklerin kadınlara göre daha fazla çalıştığı ve kadınların daha çok kat hizmetleri departmanında istihdam edildikleri belirlenmiştir.



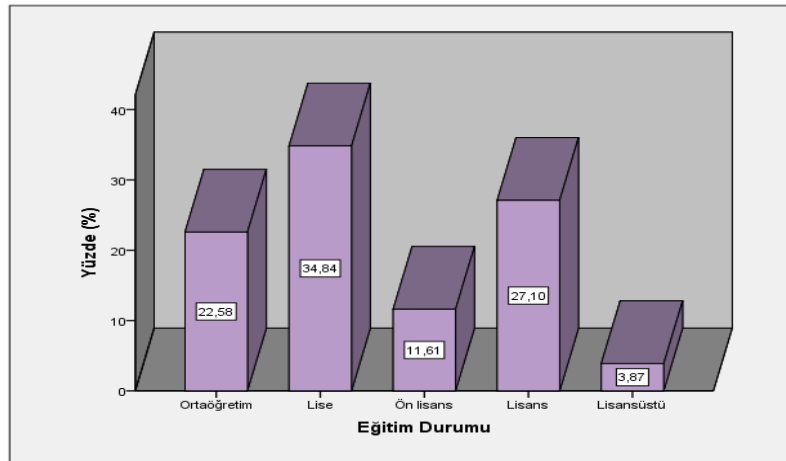
Grafik 2: Katılımcıların Yaşlarına Göre Yüzesel Dağılımları

Grafik 2’de araştırmaya katılan çalışanların yaşlarına yönelik yüzdesel dağılımları gösterilmektedir. Tablo incelendiğinde katılımcıların %52,90’ının yani 82 kişinin 21-30 yaş aralığında olduğu görülmektedir. 31-40 yaş arasında çalışanların oranı %26,45 iken; 20 yaş ve altı çalışanların oranı %10,32; 41-50 yaş aralığında çalışanların oranı %9,03 iken 51 yaş üstü çalışanların oranı ise %1,29 olarak tespit edilmiştir. Buradan hareketle araştırma kapsamındaki otellerde çalışanların yaş aralığlarının 21 ile 40 yaş aralığında yoğunlaştığı görülmüştür. Diğer yandan araştırmanın yapıldığı tarihlerde eğitim öğretimin sürdüğü dikkate alınırsa 20 yaş ve altı çalışan sayısının az çıkması beklenilebilir bir durum olarak ifade edilebilir. Aynı alışma yaz aylarında yapılırsa otellerde çalışacak stajyer öğrenciler nedeniyle 20 yaş ve altı çalışan sayısının daha fazla olabileceği düşünülmektedir.



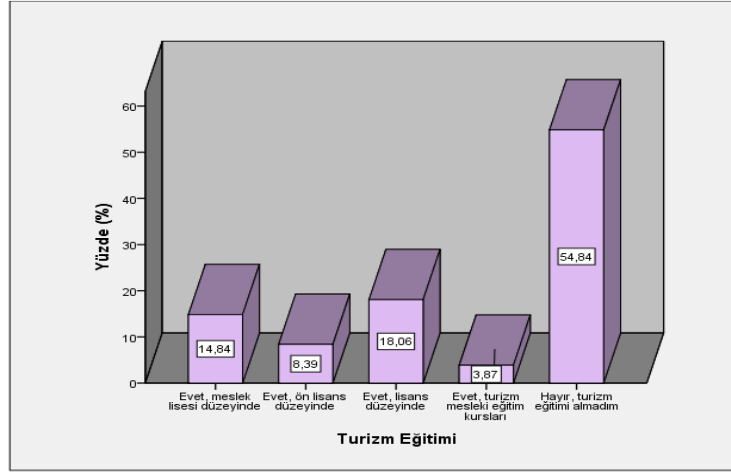
Grafik 3: Katılımcıların Medeni Durumlarına Yönelik Yüzdesel Dağılımları

Katılımcıların medeni durumlarına göre yüzdesel dağılımları Grafik 3’te gösterilmiştir. Buna göre, araştırmaya katılanların %55,48’i yani 86’sı evli iken; %44,52’si yani 69’u bekarlardan oluşmaktadır.



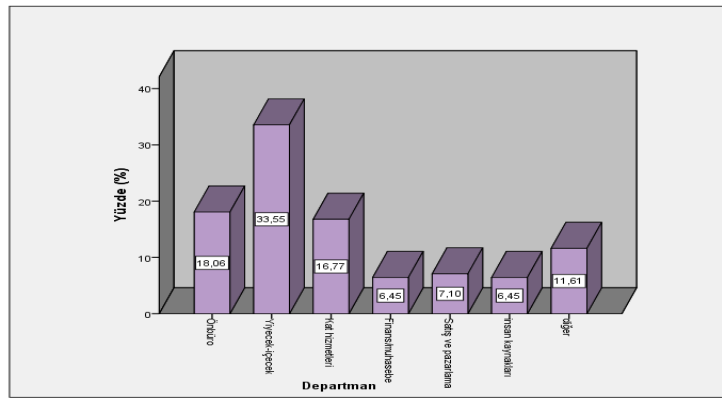
Grafik 4: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Yönelik Yüzdesel Dağılımları

Araştırma kapsamındaki otel işletmelerinde çalışanların eğitim durumlarına yönelik yüzdesel dağılımları Grafik 4’te gösterilmiştir. Çalışanların %34,84’nn yani 54’nn lise mezunu olduğu, %27,10’unun yani 42’sinin lisans mezunu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada lisans mezunlarının daha çok nbro, satış pazarlama, muhasebe/finans gibi departmanlarda çalıştıkları tespit edilmiştir. Diğer yandan lise ve ortaėėretim mezunlarının yoğunlukla kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanlarında istihdam edildikleri belirlenmiştir. Bunun temel sebebinin nbro, satış-pazarlama ve muhasebe/finans departmanlarının diğer departmanlara göre bilgiye daha çok gereksinim duyması olarak söylenebilir.



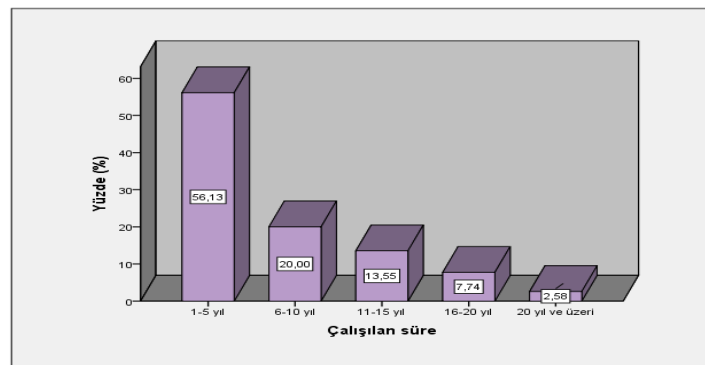
Grafik 5: Katılımcıların Turizm Eğitimlerine Yönelik Yüzdesele Dağılımları

Araştırma açısından en önemli verilerden biri olan çalışanların turizm eğitimlerine yönelik sonuçlarının yüzdesele dağılımları Grafik 5'te gösterilmiştir. Katılımcıların %54,84'ü yani 85'i turizm eğitimi almadığını belirtmiştir. %45,16'sı yani 70 çalışan ise farklı düzeylerde turizm eğitimi aldığını belirtmiştir. Bu düzeyler arasında en yüksek orana sahip olanı %18,06'lık oran ile lisans düzeyinde turizm eğitimi aldım ifadesidir. Ayrıca meslek lisesi düzeyinde eğitim alan çalışan oranı da %14,84'dür.



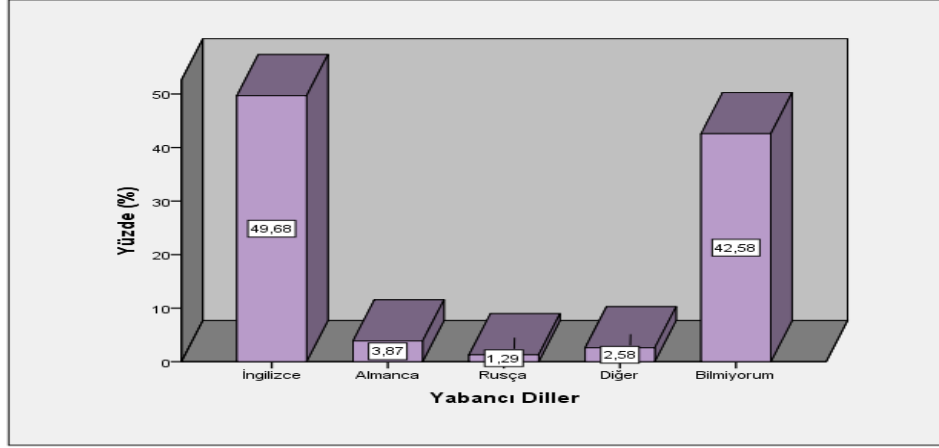
Grafik 6: Katılımcıların Çalıştıkları Departmanlara Göre Yüzdesele Dağılımları

Katılımcıların çalıştıkları departmanlara göre yüzdesele dağılımları Grafik 6'da gösterilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların %33,55'i yani 52'si yiyecek-içecek departmanında çalışmaktadır. %18,06'sı (28 kişi) önbüro departmanında çalışırken, %16,8'i (26 kişi) kat hizmetleri departmanında çalışmaktadır. Diğer seçeneğini işaretleyerek farklı bölümlerde çalıştığını ifade edenlerin oranı ise %11,61'dir. Bu bölümler içerisinde Spa-welness, güvenlik, genel müdürlük, teknik servis vb. birimler bulunmaktadır.



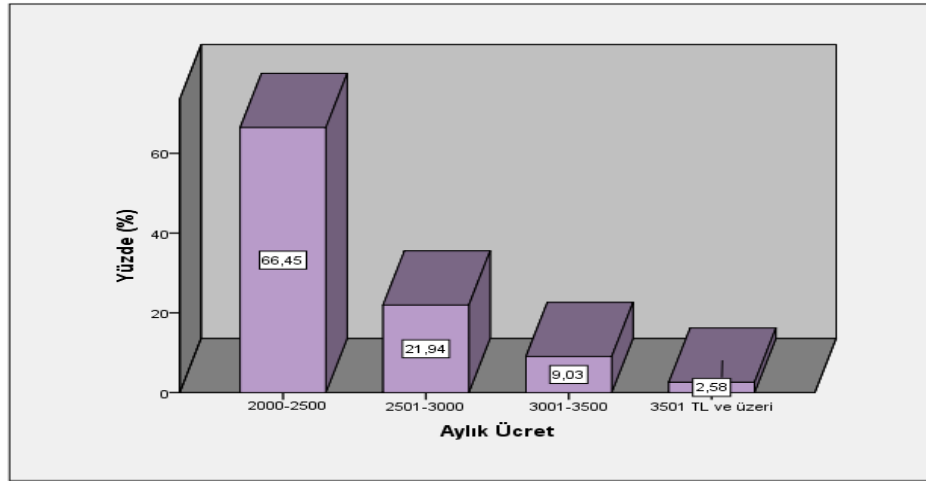
Grafik 7: Katılımcıların Sektörde Çalıştıkları Sürelere Göre Yüzdesele Dağılımları

Grafik 7’de araştırma kapsamındaki otel işletmelerinde çalışanların konaklama sektöründe ne kadar süredir çalıştıklarına yönelik yüzdesel dağılımlar gösterilmiştir. Buna göre, katılımcıların %56,13’ü (87 kişi) 1 ile 5 yıl arasında bir süredir sektörde çalıştığını belirtirken; %20’si (31 kişi) ise 6 ile 10 yıl arasında bir süredir konaklama sektöründe çalıştığını belirtmiştir. 20 yıl ve daha fazla bir süredir sektörde çalıştığını belirten kişi sayısı 4’tür yüzdesi ise 2,58’dir.



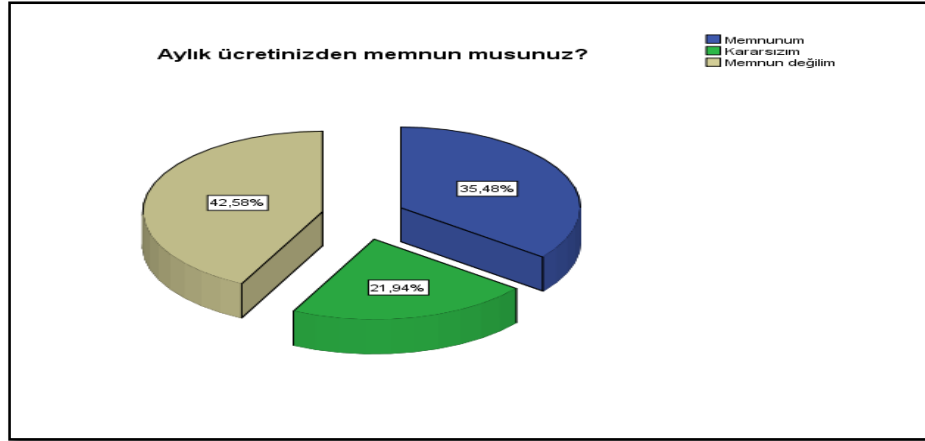
Grafik 8: Katılımcıların Bildikleri Yabancı Dillere Yönelik Yüzdesel Dağılımları

Çalışanların yabancı dil bilip bilmedikleri ve eğer biliyorlarsa hangi yabancı dili bildiklerine yönelik veriler Grafik 8’de gösterilmiştir. Araştırma kapsamındaki katılımcıların %42,58’i (66 kişi) herhangi bir yabancı dil bilmediğini ifade etmiştir. Katılımcıların %49,68’inin (77 kişi) ise yabancı dil olarak İngilizceyi bildikleri sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan Almancayı bilenlerin oranı %3,87 iken Rusçayı bilenlerin oranı ise %1,29’dur.



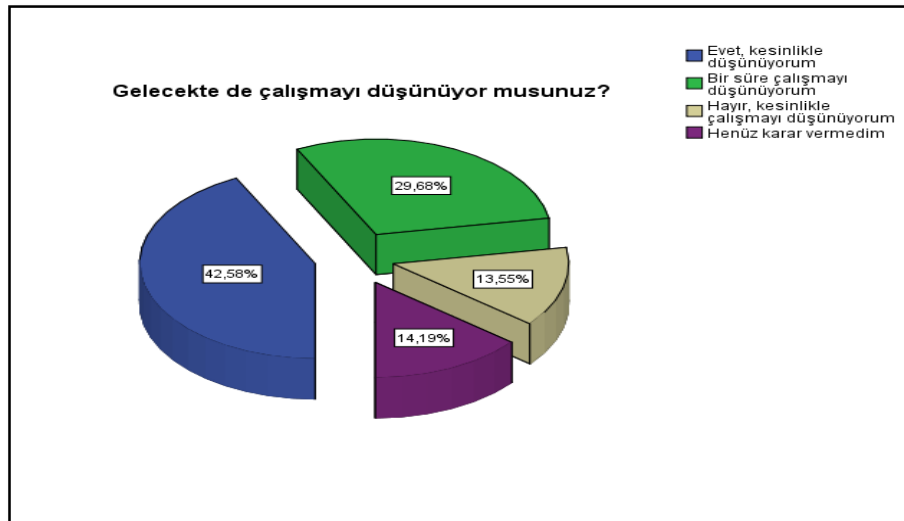
Grafik 9: Katılımcıların Aldıkları Aylık Ücretlerine Yönelik Yüzdesel Dağılımları

Katılımcıların aldıkları aylık ücretlerine yönelik yüzdesel dağılımları Grafik 9’da gösterilmiştir. Çalışanların %66,45’i (103 kişi) 2000-2500 TL arasında aylık ücret aldığını belirtmiştir. Bu ücret aralığı Türkiye’deki asgari ücret miktarının da (2.020 TL) bulunduğu aralık olması dolayısıyla çalışanların daha çok asgari ücretle çalıştıkları söylenebilir. 2501-3000 TL aralığında bir ücret aldığını söyleyenlerin oranı %21,94 iken 3001-3500 TL aralığında ücret alan çalışanların oranı ise %9,03’dür. Çalışanların %2,58’i ise 3501 TL ve üzeri bir ücrete çalıştığını belirtmiştir.



Grafik 10: Katılımcıların Aylık Ücret Memnuniyetlerine Yönelik Yüzselsel Dağılımları

Araştırma kapsamındaki otel işletmelerinde çalışanların aldıkları ücretlerden memnun olup olmadıklarına yönelik veriler Grafik 10'da gösterilmiştir. Buna göre, çalışanların %42,58'i (66 kişi) aldığı ücretten memnun olmadığını belirtmiştir. Diğer yandan aldıkları ücretten memnun olanların oranı ise %35,48 (55 kişi) olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların %21,94'ü (34 kişi) bu konuda kararsız olduğunu ifade etmiştir.



Grafik 11: Katılımcıların Gelecekte Konaklama Sektöründe Çalışma Eğilimlerine Yönelik Yüzselsel Dağılımları

Katılımcıların gelecekte konaklama sektöründe çalışma eğilimlerine yönelik yüzselsel dağılımları Grafik 11'de gösterilmiştir. Çalışanların %42,58'i (66 kişi) gelecekte de bu sektörde çalışmayı düşündüğünü belirtmiştir. %29,68'i (46 kişi) ise bir süre daha konaklama sektöründe çalışacağını ifade etmiştir. Gelecekte kesinlikle bu sektörde çalışmayı düşünmediğini belirtenlerin oranı ise %13,55 (21 kişi) iken; henüz herhangi bir karar vermediğini belirtenlerin oranı ise %14,19 (22 kişi)'dur.

5. SONUÇ

Araştırmada Konya'da faaliyet gösteren otel işletmelerindeki çalışanların demografik haritalarının çıkarılması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda yapılan anket sonuçlarında otel işletmelerinde çalışan erkek sayısının kadınlardan daha fazla olduğu görülmüştür. Kadınların daha çok kat hizmetleri departmanında çalıştıkları, erkeklerin ise yiyecek-içecek departmanında çalıştıkları belirlenmiştir. Çalışanların yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde, çalışanların yarısından fazlasının 21-30 yaş arasında dağılım gösterdiği görülmüştür. Bu yaş grubunun genç ve dinamik oluşu 20 yaş ve altına göre daha tecrübeli olması, ayrıca esnek çalışma saatlerine daha uygun olması nedeniyle tercih edilmiş olabileceği düşünülmektedir. Diğer yandan çalışmanın yaz aylarında yapılmaması ve bu nedenle sektörde çalışan stajyer öğrencilerin olmaması nedeniyle 20 yaş ve altı çalışan sayısının az çıkmış olması

beklenen bir durum olarak belirtilebilir. Bunun yanı sıra çalışanların medeni durumları incelendiğinde, evli olan çalışan sayısının daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanlar arasında lise mezuniyet oranının en fazla olduğu, onu ise lisans mezuniyetinin izlediği tespit edilmiştir. Lisans ve lisansüstü mezunlarının genellikle önbüro, satış ve pazarlama, muhasebe/finans gibi bilgi ve sorumluluk gerektiren işlerde çalıştıkları görülmüştür. Araştırmada, çalışanların yarısından fazlasının (%54,84) herhangi bir düzeyde turizm eğitimi almadıkları tespit edilmiştir. Bu durum literatürdeki bazı çalışmalarla (Erdem vd., 2015) da benzerlikler göstermektedir. Turizm sektöründe çalışıp turizm ile ilgili herhangi bir eğitimin alınmamış olması sektör açısından olumsuz bir durumdur. Sektörde kalifiye eleman çalıştırılması sektörün geleceği açısından da hayati önemdedir. Bu nedenle, araştırmada çıkan bu sonuç doğrultusunda Konya'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin turizm eğitimi almamış çalışanlarının turizm mesleki eğitim kurslarına yönlendirilmesi, yeni alınacak personel konusunda en azından belli bir oranı için turizm eğitimi almış olması şartının getirilmesi hem otel işletmesinin hem de sektörün yararına olması nedeniyle önerilmektedir.

Katılımcıların çalıştıkları departmanlarına bakıldığında ilk sırada yiyecek-içecek daha sonra ise önbüro ve kat hizmetlerinin geldiği görülmüştür. Bu sonuç normal olarak görülmektedir çünkü bu departmanlar otel işletmelerinde genel olarak en çok personelin istihdam edildiği departmanlardır. Çalışanların sektördeki çalışma sürelerine bakıldığında 1-5 yıl arasında yaklaşık %56, 6-10 yıl arasında ise %20 olduğu belirlenmiştir. Çalışanların yaklaşık dörtte üçünün 1-10 yıl arasında bir süredir sektörde çalışıyor olmaları, çalışanların yaşlarına göre dağılımlarıyla ilişkilendirilerek açıklanabilir. Çalışanların genellikle genç kişilerden oluşması bu sonucun temel nedeni olarak görülmektedir. Diğer yandan daha önce farklı sektörlerde çalışıp sonradan turizm sektöründe girenler de olabilir. Bu durum başka çalışmalarda derinlemesine araştırılabilir. Araştırmaya katılan çalışanların neredeyse yarısı İngilizce bildiğini belirtmiştir. Yaklaşık %43'ü ise yabancı dil bilmediğini ifade etmiştir. Bu sorun turizm eğitimi almış çalışan sayısının artırılmasıyla çözülebilir. Çünkü turizm eğitimi veren kurumların müfredatları incelendiğinde en az bir yabancı dil dersinin bulunduğu görülmektedir. Araştırmada, İngilizce bilenlerin hangi düzeyde bildiklerine yönelik bir araştırma yapılmamış olup bu durum ayrıca araştırmanın kısıtları arasında görülmektedir ve ileriki çalışmalarda bu yönde araştırma yapılması önerilebilir.

Çalışanların aldıkları aylık ücretlerin çoğunlukla (%66,45) 2000-2500 TL arasında olduğu belirlenmiştir. Bu aralık Türkiye'deki asgari ücretin olduğu aralığa denk gelmektedir. Yüksek oranın çıkmasının temel nedeni olarak görülmektedir. Fakat çalışanların yaklaşık %43'ü aldıkları ücretlerden memnun olmadıklarını bildirmişlerdir. Gelecekte de sektörde çalışmak isteyenlerin oranı araştırmada %42,58 olarak bulunmuştur. Bir süre daha çalışacağı ile henüz karar vermedim diyenlerin toplam oranı ise yaklaşık %44'tür. Bu iki grubun sektörde kalmalarının sağlanması amacıyla sorunlarına ve beklentilerine yönelik araştırma yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- AKÇADAĞ, S. & ÖZDEMİR, E. (2005). İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (10), 167-193
- AKOVA, O. & IŞIK, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (15), 17-44.
- AVCI, U. ve TOPALOĞLU, C. (2009). Hiyerarşik Kademelere Göre Liderlik Davranışlarını Algılama Farklılıkları: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *KMU İİBF Dergisi*, 11(16), 1-19.
- ÇOLAKOĞLU, Ü., AYYILDIZ, T. & CENGİZ, S. (2009). Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Bağlılık Boyutlarında Algılama Farklılıkları: Kuşadası'ndaki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1) 77-89.
- 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.

- ERDEM, B., GÜLCAN, B., TOKMAK, C., ASANOVA, C. & MARGAZIEVA, N. (2015). Kırgızistan Konaklama Sektöründe İnsan Kaynakları Profili Araştırması. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(3), 69-92.
- GOELDNER, C. R. & RITCHIE, J.R.B (2009). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, 11th Edition. John Willey & Sons. New Jersey.
- KAPLAN, M. & ÇETİNKAYA, A.Ş. (2014). Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 26-34.
- PAGE, S.J. (2009). *Tourism Management: Managing for Change*. 3th Edition. Butterworth-Heinemann. Burlington.
- ROMANOVA, G., ROMANOV, S., POPOV, A. & KUSHEVSKAYA (2016). Tourism Education in the Tourism Industry as a Key to Competitiveness. *International Review of Management and Marketing*, 6(1), 107-113.
- THEOBALD, W. F. (2005). *Global Tourism*. 3th Edition. Elsevier Inc, Burlington.
- YALÇIN, A. ve İPLİK, F.N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 395-412.