

DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKAYETLERİ

Haluk TANRIVERDİ^{*}
Şehnaz DEMİRKOL^{**}
Erhan İŞLEK^{***}

ÖZET

Bu çalışmada, komaklama, işletmelerinde çalışan alt kademe personelde görülen psikolojik sorun ve

şikayetler incelenmiştir

Çalışma, işin yapılış koşulları ve iş aletleri, işle ilgili zihinsel koşullar, işin sağlamış olduğu moral koşulları, ekonomik çıkarlar, işle ilgili terfi şekilleri, işle ilgili tatminsizlikler ve psikolojik sorun ve şikayetler araştırılmıştır.

Bu çalışmada, çalışanlara özellikle daha iyi bir çalışma ortamı sağlanması ve onlara daha yüksek ücret ve sosyal yardım verilmesi gibi sorunlar görülmüştür. Bu amaçla bu sorunların çözümüne yönelik uygulamalar incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Personel, Psikolojik Sorunlar

PSYCHOLOGICAL PROBLEMS AND COMPLAINTMENTS OF THE WORKING STAFF IN THE FOUR AND FIVE STARS HOTEL ENTERPRISES

ABSTRACT

This paper discusses and evaluates seen psychological problems and complaintments of the working staff in hotel enterprises.

In this study, analyzed, ,lack of satisfactions and psychological problems were interested in, work conditions and work tools, mental conditionals concerning with work, morale conditions of work required, concerning with work by provided economical benefits, concerning with advancement kinds and interpersonal communication forms.

* Sakarya Üniversitesi Öğretim Üyesi, Yrd.Doç.Dr.
** Sakarya Üniversitesi Öğretim Üyesi, Yrd.Doç.Dr.
*** Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

In this study, have seen that there are some problems which are focused on especially improvement environment conditions and problems like higher wages and social aids to staffs. Fo this purpose, have analyzed into practices directed towards solving of problems.

Keys Words: Personel, Pyschological Problems

I. GİRİŞ

Konaklama sektörü deyiminden; bilindiği gibi kişilerin sürekli konutları dışında, geçici olarak konaklama, yeme-içme, dinlenme ve rekreasyon ihtiyaçlarını ücret karşılığında en uygun bir ortamda tatmin eden, otel, motel, kamping, oberj, tatil köyü, pansiyon vb türden işletmelerin içinde yer aldığı sektör anlaşılmaktadır.

Ülkemizde modern konaklama işletmeciliği, hızla gelişen sınai sektör durumuna gelmiştir. Diğer alanlarda olduğu gibi bir yanda yönetenler, diğer yanda yönetilenlerin bulunduğu konaklama işletmeciliğinin organizasyon yapılarındaki her tür faaliyetin temelinde yönetim fonksiyonu yer almaktadır.

Otel işletmeciliği, turizm endüstrisinin bir alt bir sektördür. Bu işletmeler geçici bir süre için yer değiştirme olayının doğurduğu konaklama gereksinimlerinin ve buna bağlı diğer ihtiyaçların doyumuna yarayan ekonomik birimlerdir. Otel işletmelerinde emek-yoğundur. Son yıllarda otel işletmelerinde yaşanan hızlı otomasyona rağmen, otellerde insan gücüne olan gereksiniminde bir azalma olmamaktadır. Otellerin ürettiği mal ve hizmetleri tüketenler birbirinden farklı psikolojik ve kültürel özelliklere sahip insanlardır. Bu nedenle, bir otelin gerekli olan mal ve hizmetleri müşterilerine sunması yeterli değildir, onların ne şekilde sunulduğu da önemlidir.

İnsanın doğasında isteme, isteklerini arttırma ve yenilik arama vardır. Kişinin arzuları, zaman içerisinde psikolojik veya bazı hallerde fizyolojik ihtiyaç haline getirdiği istekleri karşılanmazsa, ortaya hayal kırıklığı ortaya çıkar. Hayal kırıklığı, kişinin isteklerine ulaşamayacağını anladığı anda içine girdiği psikolojik durum-dur.(Erdoğan:B,1996, 222)

Müşteri tatminini etkileyen en önemli unsurun, otelde çalışan iş görenlerin nitelikleri olduğu ortaya çıkmaktadır. Bir üretim faktörü olarak emeğin önemi, otel işletmelerinde diğer birçok işletmelere nazaran daha büyüktür. Otellerin ürettikleri mal ve hizmetlerin insan eli değmeden tüketiciye sunulmaması, iş

görenlerin kişi yapısı, beceri ve çalışma koşulları kapsamındaki beşeri ilişkilere dikkat çekmektedir.

Aile, okul, çeşitli dernekler ve iş hayatı ile ilgili örgütler içinde hayatını sürdüren insan, bu çeşitli sahaların elverişli veya elverişsiz durumlarına göre, ihtiyaçlarının kolay veya zor bir şekilde tatmin edilmesi için uğraşılarda bulunacaktır. İsteddiği olanakları bulan ve ihtiyaçlarını gideren bir kimse, tatmin olacak psikolojik yönden huzura kavuşacaktır. Aksi takdirde, bir tatminsizlik veya ruh çöküntüsü ve bozulma dediğimiz psikolojik durumlar meydana çıkacaktır.(Eren,1998:178)

İnsanların kişiliği çok önemlidir. Kişilik; ferdin doğuştan ve sonradan kazanılmış zihinsel, duygusal ve bedensel özelliklerin toplamıdır.(İşçi, 1992:136) Kişilik şu özelliklere sahiptir.(Dinçer ve Fidan, 1996:292)

1. Kişilik doğuştan var olan ve sonradan edinilen eğilimlerin bütününden meydana gelmiştir.
2. Kişilik, kazanılan eğilimlerin düzenlenmesidir.
3. Her insanın kişisel özelliğini diğerinden ayıran bir takım farklılıklar mevcuttur.
4. Kişilik bireylerin eğilimlerini çevreye uydurur. Aynı birey farklı çevresel şartlar karşısında farklı tutum ve davranışlar göstermektedir.
5. Her kişiliğin doğuştan kazanılmış karakteri vardır ve karakter kişiliğin vazgeçilmez bir unsurudur.

Tutumlar, davranışların gerisindeki gizli yönlendirici güçlerdir. Tutum konusunun kapsamı, üç öğeden oluştuğu konusunda fikir birliği vardır.(Baysal ve Tekarslan, 1987:164)

- 1- Tutumun gerçeklere dayanan bilgi hazinesini oluşturan bilişsel öge,
- 2- Tutumun bireyden bireye değişen ve gerçeklerle açıklanamayan, hoşlanma-hoşlanmama yönünü oluşturan duygusal öge,
- 3- Tutumun sözlü ya da eylemsel ifadesi olan davranışsal öge,

Bu öğeler arasında genellikle iç tutarlılık olduğu varsayılmaktadır. Bu varsayımlara göre bireyin bir konu hakkında bildikleri ondan hoşlanmasını gerektiriyorsa (bilişsel öge), birey o konudan hoşlanır (duygusal öge) ve bunu sözleri ya da davranışları (davranışsal öge) ile gösterir. (Baysal ve Tekarslan, 1987:164)

Özel bir tutum davranış ilişkisi olarak iş tatmini, genellikle iş görenlerin işe ve iş ortamına karşı olan tutumlarıdır. İş tatmini, iş görenin iş ortamındaki deneyimlerinin onun üzerinde bıraktığı olumlu etki olarak düşünülür. Kişi işinden gerekli tatmini buluyorsa işine ve iş ortamına karşı olumlu bir tutuma sahip

olacaktır. Her iş görenin iş ortamına karşı durumunu belirleyen faktörler değişiktir. Ancak genel tutumu belirleyen faktörler, ücret, terfi, işin yapısal özellikleri, yönetim tarzı ve iş arkadaşları şeklinde belirlenebilir. (Erdoğan, a:1994:285)

Bir mal yada hizmete ilişkin pazarlama stratejisi ve politikalarının uygun biçimde üretilip uygulanabilmeleri, büyük ölçüde pazarlama sisteminin tanınmasına ve sistem elemanlarının rol, işlev ve karşılıklı ilişkilerinin bilinmesine bağlıdır. Sistemin önemli elemanları hangileridir? Bu elemanların yerine getirmeleri gereken işlevler ve oynamaları gereken roller nelerdir? Bu rol ve işlevlerdeki aksamalar nelerden kaynaklanıyor? Elemanlar arasındaki karşılıklı bağımlılıkların yapısı nedir? Bu ve buna benzer sistemle ilgili sorular yeterince cevaplanamazsa, hem makro hem de mikro bazda oluşturulacak strateji ve politikaların başarılı olmaları şansa bağlı olacaktır. Yönetim felsefesinde ise şansa yer yoktur.

II. YÖNTEM

Bu araştırma genel olarak dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan personelin psikolojik sorun ve şikayetlerinin neler olduğu bulunmaya çalışılmıştır. Çalışanların eğitim düzeyinden başlayarak, çalıştıkları sektörü yakından tanıyıp tanımadıklarını, işin yapılış koşullarını ve iş aletlerine olan tatminsizlik ve şikayetleri bulunmaya çalışıldı. Sektörde özellikle kaliteli hizmetin verilmeye çalışıldığı turistik işletmelerde böyle bir çalışma yapılması gerekli görülmüştür.

Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelde psikolojik sorun ve şikayetler anketine katılanlar yöneltilen sorularda. " İşletmede çalıştıkları departman, eğitim durumları, turizmle ilgili aldıkları eğitim turizm sektöründe kaç yıldır çalıştıkları, buldukları işletmede kaç yıldır çalıştıkları, cinsiyetleri, yaşları işin yapılış koşullarına ve iş aletlerine ilişkin tatminsizlik ve şikayetler, işe ilişkin zihinsel koşullar ve bunlara ilişkin tatminsizlik ve şikayetler, işin gerektirdiği moral koşulları ve bununla ilgili şikayetler, maddi çıkarılara ilişkin tatminsizlik ve şikayetler, iş görenin kişiliği ile ilgili şikayetler, verilen işle ilgili şikayetler, terfi ile ve ilişki şekillerine ait şikayetler " 'e ilişkin bilgiler toplanmak istendi.

Otel işletmelerinde çalışan personelde görülen psikolojik sorun ve şikayetlere yönelik soru formatı düzenlemede Prof. Dr. Erol EREN' in "Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi" adlı eserinden faydalanılmıştır.

Araştırmanın kapsamı genelde Türkiye'nin bazı bölgelerindeki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde yapılmıştır.

Tablo 1 : Araştırma kapsamına alınan otellerle ilgili bilgiler.

Oteller	Kişi	Yüzde
Divan	11	3.2
Ceylan	11	3.2
Merit Antique	17	4.9
Büyük Sürmeli	10	2.9
Dedeman	11	3.2
Akgün	19	5.5
Conrad	11	3.2
Eresin	11	3.2
Holiday	11	3.2
Nippon	27	7,8
Grand	9	2.6
Hotel Nanda	6	1.9
Essel Hotel	10	2.9
Sea Garden	18	5.2
Color Hotel	20	5,8
Hotel Eysan	20	5,8
Klim Hotel	18	5.2
Atınç Turizm	12	3.4
Ilıcak Hotel	20	5.8
Kervansaray	9	2.6
Almira	7	2.0
Klasis	27	7.8
F and B	13	3.7
Tarabya	16	4.6
Toplam	344	100,0

Yukarıdaki adları geçen otel işletmelerin toplam 344 personeliyle anket yapılmıştır. Bazı işletme yöneticileri anketin uygulanmasını sakıncalı bulmuşlardır. Şunu buradan belirtmeliyiz ki; Türk Turizm Sektörü'nün sağlam temeller üzerine kurulabilmesi için ancak karşılıklı yardımlaşma ile mümkündür. Yöneticilerin araştırmacılara güvenmesi gerekir. Bu güven karşılıklı anlayış içinde karşılaşılan sorunların çözümünü daha kolay hale getirecektir.

Anket otel işletmelerine öncelikle telefon edilip randevu alındıktan sonra, bizzat gidilip uygulanmıştır. Verilerin toplanmasında, kişiye özel 14 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. Anket sorularının 11 tanesi açık uçlu soru, 3 tanesi de kapalı uçlu sorudur.

Araştırma Sonucunda elde edilen bulgular SPSS istatistik programına yüklenerek değerlendirilmiş ve tablolaştırılmıştır. Mevcut durum ve sorunlar saptanarak çözüm önerileri getirilmeye çalışılmıştır.

III. BULGULAR :

Tablo 2 : İşletmelerde Çalışan Personelin Bölümlere Göre Dağılımı.

Departman	Kişi	Yüzde
Resepsiyon	105	30,5
Ön kasa	8	2,3
Rezervasyon	8	2,3
Danışma	3	,9
Doorman	6	1,7
Bellboy	15	4,4
Santral	11	3,2
ön büro diğer	12	3,5
kat hizmetleri	40	11,6
Çamaşırhane	28	8,1
Restoran	75	21,8
Mutfak	7	2,0
Bar	5	1,5
Banket	2	,6
yiyecek-diğer	9	2,6
Cevap Yok	10	2,9
Toplam	344	100,0

Tablodan da görüldüğü üzere bu anketlere toplam 344 kişi katılmış bunlardan ankete 10 kişi cevap vermek istememiştir. Ankete katılanların büyük bir kısmı resepsiyon tarafından cevaplanmıştır. Çünkü otel işletmelerinde ilk görüşülen bölüm olduğu için buradaki personel ile direk görüşülerek anket doldurulmuştur, diğer bölümlerde çalışan personelin yoğun iş tempolarından dolayı ulaşılamamıştır.

Tablo 3 : Personelin Eğitim Durumu.

Eğitim Durumu	Kişi	Yüzde
İlk	29	8,4
Orta	53	15,4
Lise	139	40,4
Üniversite	121	35,2
Cevap Yok	2	,6
Toplam	344	100,0

Bu ankete katılan kişilerin %35,2 si üniversite mezunu, %40,4 ü lise mezun ile büyük yer teşkil etmektedirler. Otellerde çalışanların büyük bir kısmı eğitim almıştır. Yani profesyonel olarak insanlar otellerde çalışmaktadırlar.

Tablo 4 : Personelin Turizm Eğitimi Durumu.

Turizm ile ilgili eğitim	Kişi	Yüzdesi
Aldı	153	44,5
Almadı	46	13,4
Cevap Yok	145	42,2
Toplam	344	100,0

Turizm ile ilgili eğitim alanların oranı %44,5'tir. Otellerde çalışanların hemen hemen yarısı kadarı turizm eğitimi almışlardır. Personelin %42,2'lik bir kısmı bu soruya cevap vermemişlerdir.

Tablo 5 : Personelin Turizm Sektöründe Çalıştığı Süre.

Turizm sektöründe Çalışılan süre	Kişi	Yüzde
1 yıldan az	17	4,9
1 yıl	12	3,5
2 yıl	41	11,9
3 yıl	55	16,0
4 yıl	37	10,8
5 yıl	42	12,2
6 yıl	29	8,4
7 yıl	25	7,3
8 yıl	17	4,9
9 yıl	10	2,9
10 yıl	11	3,2
11-15 yıl	17	4,9
16-21 yıl	7	2,0
21+ yıl	5	1,5
Cevap Yok	19	5,5
Toplam	344	100,0

Turizm sektöründe çalışanların yoğun olarak 2 ila 6 yıl süre zarfında çalıştıkları görülmektedir. Turizm sektöründe uzun yıllardır çalışan personel çok azdır.

Tablo 6 : Personelin Bulunduğu İşletmede Çalıştığı Süre.

Bulunduğu işletmede çalışılan süre	Kişi	Yüzde
1 yıldan az	36	10,5
1 yıl	42	12,2
2 yıl	85	24,7
3 yıl	58	16,9
4 yıl	31	9,0
5 yıl	26	7,6
6 yıl	10	2,9
7 yıl	13	3,8
8 yıl	7	2,0
9 yıl	4	1,2
10 yıl	5	1,5
11-15 yıl	9	2,6
21+ yıl	2	,6
Cevap yok	16	4,7
Toplam	344	100,0

Bulunduğu işletmede çalışılan kişilerin büyük bir kısmı 1 ila 3 yıl arasındadır. Aynı işletmede uzun yıllar çalışanların sayıları azdır. Buda bize konaklama işletmelerinde personel sirkülasyonunun yoğun olduğunu göstermektedir.

Tablo 7 : Personelin Cinsiyet Dağılımı.

Cinsiyet	Kişi	Yüzde
Kadın	124	36,0
Erkek	216	62,8
Cevap yok	4	1,2
Toplam	344	100,0

Turizm sektöründe yapılan bu çalışmada işletmelerde çalışanların %62,8'ini erkeklerin, %36,0'ını bayanların oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 8 : Personelin Yaş Grubuna Göre Dağılımı.

Çalışanların yaşları	Kişi	Yüzde
18-24	148	43,0
25-31	124	36,0
32-38	46	13,4
39-45	17	4,9
46+	7	2,0
Cevap yok	2	,6
Toplam	344	100,0

Otel işletmelerinde çalışanların büyük bir kısmı genç dediğimiz 18-24 ve 25-31 yaşları arasındadır. Aslında olması gereken de budur.

Tablo 9 : İşin Yapılış Koşullarına ve İş Aletlerine İlişkin Tatminsizlik ve Şikayetler.

İşin yapılış koşullarına ve iş aletlerine ilişkin tatminsizlik ve şikayetler	Kişi	Yüzde
bıkkınlık	68	19,8
yorgunluk	74	21,5
ergonomik değil	15	4,4
iş güvenliği yok	6	1,7
dikkat dağıtıyor	115	33,4
tempo hızlı	35	10,2
diğer	3	,9
şikayeti yok	7	2,0
Cevap yok	21	6,1
Toplam	344	100,0

Turizm sektöründeki otel işletmelerinde iş görenlerin, işin yapılış koşullarına ve iş aletlerine ilişkin tatminsizlik ve şikayetlerini şu şekilde dile getirmişlerdir. Ankete katılanların %33,4 ü işin dikkat dağıttığını söylerken %21,5 i ise yorgunluktan şikayet ediyor. %19,8 i bıkkınlık ve %10,2 gibi oranı da temponun hızlı olduğunu söylüyor. Bu sektörden şikayeti olmayanda, yok denecek kadar azdır.

Tablo 10 : İşe İlişkin Zihinsel Koşullar ve Bunlara İlişkin Tatminsizlik ve Şikayetler.

İşe ilişkin zihinsel koşullar ve bunlara ilişkin tatminsizlik ve şikayetler	Kişi	Yüzde
Monoton	64	18,6
başaramama korkusu	37	10,8
kendi yöntemi	114	33,1
aşırı iş	48	14,0
robot hissi	55	16,0
diğer	3	,9
şikayeti yok	2	,6
Cevap yok	21	6,1
Toplam	344	100,0

Otelcilik sektöründe çalışanların zihinsel koşullar açısından genelde monotonluktan şikayet edilmektedir. Bu sektörde çalışanların %33,1'i işi kendine uygun gelen yöntemle yapmayı istemektedir. Bu yüzden önceden planı yapılmış olan işleri yaparken iş görenler kendilerini robot gibi hissediyor ve işi başaramamaktan korkuyorlar. İş görenlerin %14,0'ı kadarı da aşırı işten şikayet ediyorlar.

Tablo 11 : İşin Gerektirdiği Moral Koşulları ve Bunlara İlişkin Şikayetler.

İşin gerektirdiği moral koşulları ve bununla ilgili şikayetler	Kişi	Yüzde
düzensiz iş yeri	49	14,2
yetersiz servis. hizmet	48	14,0
yetersiz araç	30	8,7
aşırı bölünme	27	7,8
Anlaşmazlık	66	19,2
terfi hakkı	47	13,7
diğer	10	2,9
şikayeti yok	27	7,8
Cevap yok	40	11,6
Toplam	344	100,0

İşin gerektirdiği moral koşulları öncelikle iş yerinin düzeni ve yapılacak olan işin tanımını ifade eder. Otelcilik sektöründe bunlar ile ilgili şikayetler yoğun olarak işe geliş gidiş saatleri, fazla çalışma, anlaşmazlık doğuran hallerin bulunması, iş görülen yerin düzensizliğinden, yetersiz servis, hizmet vs.den ve önemli sayılabilecek olan terfiler ile ilgili şikayetler yoğunudur.

Tablo 12 : Maddi Çıkarlara İlişkin Tatminsizlik ve Şikayetler.

Maddi çıkarlara ilişkin tatminsizlik ve şikayetler	Kişi	Yüzde
ücret az	152	44,2
primler az	89	25,9
diğer	21	6,1
şikayeti yok	38	11,0
Cevap yok	44	12,8
Toplam	344	100,0

Otelde çalışanları %44,2'si büyük bir kısmı ücreti az bulmaktadır, %25,9'luk kesim ise primleri az bulmaktadır. Ücretinden tatmin olanlarda %11,0'ı oluşturmaktadır. İnsanların büyük kısmı ücreti ve primleri az bulmaktadır. Ücret ile ilgili yorum yapmayanlar ise %12,8'dir.

Tablo 13 : Verilen İş İle İlgili Tatminsizlik ve Şikayetler.

Verilen iş ile ilgili şikayetler	Kişi	Yüzde
takdir yok	160	46,5
fırsat verilmiyor	75	21,8
diğer	7	2,0
şikayeti yok	41	11,9
Cevap yok	61	17,7
Toplam	344	100,0

İş görenlere verilen iş ile ilgili şikayetlerinin en önemlisi takdir olmayışıdır. İş görenler yaptıkları işin miktarı ve kalitesine göre maddi ve manevi yönden takdir edilmedikleri için şikayet ediyorlar, bundan sonraki önemli olan şikayetlerden biride, iş görenin yeteneklerine uygun iş fırsatı verilmemesini oluşturuyor.

Tablo 14 : Terfi İle İlgili Tatminsizlik ve Şikayetler.

Terfi ile ilgili şikayetler	Kişi	Yüzde
ilerleme imkanı yok	97	28,2
ücret artmıyor	46	13,4
terfide haksızlık	76	22,1
diğer	6	1,7
şikayeti yok	42	12,2
Cevap yok	77	22,4
Toplam	344	100,0

İş görenlerin en büyük sıkıntılarında biri olan bulunduğu kademedeki bir üst kademeye geçememe sorunudur. Ve periyodik olarak ücretlerinin artmamasından şikayetçi olmaktadır. Bu ankete katılanların %28,2'i işinde ilerleme imkanını bulamadıklarından yakınmaktadır. İş görenlerin terfisinde de yapılan haksızlıklardan yoğun olarak şikayet edilmektedir.

Tablo 15 : İlişki Şekillerine Ait Tatminsizlik ve Şikayetler.

İlişki şekillerine ait şikayetler	Kişi	Yüzde
güvence yok	69	20,1
haksızlık	114	33,1
eşya muamelesi	62	18,0
diğer	5	1,5
şikayeti yok	38	11,0
Cevap yok	56	16,3
Toplam	344	100,0

İşletmede ilişki şekline ait tatminsizlikleri, oranı %33,1 ile haksızlıkların işletmelerde varoluşundan şikayet edenlerin olduğunu gösteriyor. Buna iş yerinde güvensizlik havası oluşturulduğunu savunanların yüzdesi ise %20,1'dir. İş görenlerin yine kendilerini eşya yerine konduklarını söyleyerek, bundan şikayetçi oluyorlar. Şikayeti olmayanlarda %11,0'lık kısımda yer alıyor.

IV. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan araştırmanın ortaya çıkardığı sorunlar genellikle, personelin daha iyi bir iş ortamı ve daha yüksek ücret gibi sorunları üzerinde yoğunlaşmaktadır. İşletmede işler için personele yeterli destek ve yetki verilmediği görülmüştür. Oysa personel, işi daha çok kendine uygun gelen bir şekilde ve kendi metot ve yöntemlerine uygun olarak yapmak istemektedir. Bu konuda dikkat edilmesi gereken hususlar şu şekilde sıralanabilir.

- Personele sağlanan araç ve gereçlerin yeterliliği,
- Personele sağlanan iş ortamının kalitesi,
- Çalışma temposunun, personelin ruhsal sağlığına ve fiziksel sağlığına olan etkileri,
- İşe geliş gidiş saatlerinin düzenliliği,
- Ücret sisteminin, prim ve ikramiye beklentilerinin ayarlanması,
- Personel arasındaki ilişkilerin niteliği,
- Personel ve işveren arasındaki ilişkiliğin niteliği,

- Terfi ve tayinlerde özen,
 - İş bölümü sistemi ve hiyerarşinin sağlanması,
 - Personele verilen değer hissettirilmesi,
 - Kurum içinde uygulanan motivasyon ve halkla ilişkiler çalışmaları,
 - Özel günlerde kurumun hatırlanma, ödüllendirme sistemi, yıl dönümlerinin kutlanması, personele verilen eğitim imkanları vs.
 - Otel işletmelerinde çalışan personelin daha çok genç insanlardan oluşması, personelin daha verimli çalışmasını ve personelin daha uyumlu olmasını sağlamaktadır,
 - Ücretlerin yetersiz oluşu önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmıştır, personele verilen ücretin ülkemizin ekonomik koşullarına göre düzeltilmesi çok önemlidir.
 - Otel işletmelerinde çalışan personele herhangi bir ödüllendirme sistemi uygulanmamaktadır. Bu da personelin verimini ve işe uyumunu kısıtlamaktadır. Oysa ödüllerin maddi olması kadar manevi değeri de vardır.
- Çalışan personelin, yapılan iş sonunda takdir edilme isteğine her otelde rastlanılmıştır. Buna karşılık yönetimin, çalışanları yeteri kadar takdir etmediği görülmüştür. İnsanın oldukça önemli olduğu otelcilik sektöründe iş görenlere yeteri kadar değer veren, takdir eden, güvenen bir personel politikasının uygulanması çalışanların psikolojik durumuna iyi etki etmektedir. Aynı zamanda verimli olmasını sağlamaktadır.
- Otel işletmelerinde, personelin işi kendi yöntem ve metotlarıyla yapmak istediği belirlenmiştir. Oysa personele işin metot ve yöntemine katkı sağlaması için fırsat verilmeli, onların görüş ve fikirlerinden faydalanmalıdır.
 - Çalışmanın yapıldığı otelde personelin yoğun ve devamlı bir dikkat isteyen işte çalıştığı, buna bağlı olarak psikolojik gerginlik, yorgunluk ve bıkkınlık meydana geldiği görülmektedir. Yeterli dinlenme zamanı, çeşitli zamanlarda yapılacak çeşitli eğlence faaliyetleri insanları bu gerginliklerden uzaklaştırabilir.
 - Çalışılan işletmenin düzeninin iyi olmadığı, çalışanlar arasında ayırım yapıldığı gözlenmiştir. Oysa personelin hepsine eşit davranılmalı, personel arasında ikiliğe yol açılmamalıdır.
 - Personele bir eşya gibi davranıldığı, sadece iş yapan birer robot gözüyle bakıldığı, kişisel değerlere önem verilmediği anlaşılmıştır. Personelin de insan olduğu unutulmamalı, onların da psikolojik sorunlarının olduğu bilinip personele değer verilerek, önemli olduğu hissettirilmelidir.

-Personele daha çok yetki ve sorumluluk verilmelidir. Terfi imkanları genişletilmelidir. İşletmenin yükselme imkanlarına önem vermesi gerekmektedir.

-Personelin, servis ve yemek, dinlenme zamanlarından memnun oldukları gözlenmiştir.

Otel işletmelerinde personelin psikolojik sorun ve şikayetlerine önem verilmediği, bunun giderilmesi için bir çalışma yapılmadığı gözlenmiştir. Hatta personelin, ankette soruların bir çoğuna işten atılma riskinin bulunması nedeniyle cevap vermediği belirlenmiştir. İnsanlar işinden memnun olmasalar bile işsiz kalmama uğruna bunu açık açık söyleyememektedirler.

Otelcilik sektöründe çalışan personelin çoğu işyerindeki monotonluğun ve dinlenme zamanının kısa olmasının özel yaşantılarını etkilediğini ve bundan dolayı rahatsız olduklarını belirtmişlerdir. Bunların, kendilerini psikolojik yönden etkilediğini söylemişlerdir.

Yapılan anketlerde; çalışanlar arasındaki disiplin eksikliğinden dolayı, müşterinin bundan kötü yönde etkilendiğini ve bunun da işletme adına zararlı olduğunu belirtmişlerdir.

Çalışan personelin kapasitelerinin iyi belirlenemediği çok açık olarak görülüyor. Buna bağlı olarak da görev dağılımlarının iyi yapılamadığı belirlendi. Çalışanlar otelcilik mesleğinin çok yıpratıcı olduğunu ve bunun personelin moral gücünü yok ettiğini belirtmişlerdir. Departmanlar arasında birlik ve beraberliğin olmadığını işlerin uyum içinde yürütülmediğini belirtmişlerdir.

Çalışanlar kendilerine gereken ücretin ödenmediğini belirterek işten ayrılmak istediklerini fakat işsizlik gibi nedenlerle işten ayrılamadıklarını belirtmişlerdir. Bu nedenle de çalışma zevkinin oluşmadığını yani mecbur olduklarından dolayı çalışmak zorunda kaldıklarını söylemişlerdir. Buna, yönetim de yaşanan olumsuz havanın, çalışanlara aksettirilmesiyle daha kötü bir iş ortamının yaşandığını belirtmişlerdir.

Yaptığımız bu ankette önerilerimiz şöyle olacaktır;

Her şeyden önce otel işletmelerinde çalışan personel arasında amaç birliği geliştirilmelidir. Yani yönetimin işletme amaçları ile personel amaçları arasında bir denge sağlanması gerekmektedir. Bu otel yönetiminin en önemli görevleri arasında bulunmalıdır. İnsanlar kendilerini etkileyecek kararlara katılmak isterler. Bir iş gören işi ile ilgili kararların alınmasında kendine danışıldığında mutlu olur ve bu iş görenin daha etkin ve verimli çalışmasını sağlar. Kendilerine sorularak verilen kararları insanlar benimseyecekler ve destekleyeceklerdir.

Otel yöneticisinin her konuda tek başına karar vermesi ve tüm personeli denetlemesi çok zordur. Görevlerinin bir bölümünü çalışan diğer personele devreder. Çalışan personele sorumluluk verilip, bağımsız karar vermeleri sağlanabilir.

Yapılan iş personelin yeteneğinden en iyi biçimde yararlanarak iş daha özendirici olur. Çekici iş ile ilgili olarak yeterli ışıklandırma, sıcaklık, iyi iş arkadaşları, işçiyi eğlendirecek sosyal tesisler, kazaları önleyecek uygun çalışma koşullarını sayabiliriz.

Çalışma koşulları kişinin ruhsal durumunu etkilediğinden bunun iyileştirilmesinde en önemli etken ekonomik nedenlere dayanır. İnsanlar bu etken sayesinde daha çok ve istekli çalışmaya özendirilecek, en yüksek verimi elde etmek amaçlanmalıdır. Çünkü, insanlar daha rahat yaşamak için çalışırlar.

Çalışanlara karşı saygılı davranılması, onların temiz, iç açıcı, gürültüsüz ve aydınlık bir yerde çalışmalarına ortam hazırlanmalıdır. Çalışma alanının havalandırılması ve nemin ayarlanması gerekmektedir. Çalışma alanlarının aydınlatılması personelin verimliliğini arttıracaktır. Işıklandırma da ışık çalışma alanlarına eşit şekilde yayılmalıdır. Gürültü insanları fizyolojik ve psikolojik yönden etkilemektedir. İletişim zorlukları, baş ağrısı, iştahsızlık, bezginlik yapar. Gürültünün ortadan kaldırılması verimliliği arttıracaktır.

Çalışanlar kısa sürede buldukları yerlerde yükselme ve gelişme göstermek isterler. Kendi fikirlerinden yararlanılması insanların hoşuna gider. Böylece kişilerin işletmeye bağlılığı artar. Yapılan işin beğenilmesi, kişiye değer verilmesi çalışanların hoşuna gider. Kişiler baskı altında çalışmayı sevmezler. Her konuda işlerine karışılmasından, sürekli emir verilmesinden rahatsız olurlar. Yöneticiler sert ve katı olmamalıdır. Çünkü, böyle davranışlar verimi azaltmaktadır.

Çalışanlar, yaptıkları işleri bildikleri ölçüde daha istekli ve etkin çalışırlar. Bu nedenle çalışanların yaptıkları işlere göre bilgi ve yeteneklerinin geliştirilmesi için eğitilmeleri gerekir. İnsanlar iyi bir eğitim alıp, daha iyi yerlerde çalışmak isterler. Gerekli eğitim verilerek insanlar hem geliştirilir hem de daha çok verim elde edilir. Çalışanların boş zamanlarını değerlendirmeleri için çeşitli spor faaliyetleri, geziler, özel günler, eğlenceler gibi sosyal faaliyetler düzenlenebilir. Bu faaliyetler otel tarafından desteklenmelidir ve hatta faaliyetlere işletme sahibi ve yöneticilerin katılması, gerekli malzemelerin otel tarafından karşılanması gerekir. Çünkü, insanlar boş zamanlarını değerlendirmek isterler. Bunlar çalışanları iyi yönde motive eder.

Tüm bu maddelerin ışığı altında, personelden daha iyi bir verim alınma isteniyorsa öncelikle yönetim, personelin sorunlarına eğilmelidir. Sorunlara

getirilecek rahatlatıcı çözümler, hem personel motivasyonunu arttırıcı etki gösterecek hem de verimin artmasını sağlayacaktır. Bu da işletmenin büyümesini ve gelişmesini beraberinde getirecektir.

Toplam kalite yönetimi sisteminde de önemli olan müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bunun içinde özen gösterilmesi gereken konu personel memnuniyetinin sağlanması ve takım ruhunun oluşturulmasıdır.

KAYNAKÇA

- DİNÇER, Ömer ve FİDAN Yahya, (1996), İşletme Yönetimi, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- ERDOĞAN, İlhan, A, (1994), İşletmelerde Davranış, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- İŞÇİ, Metin, (1992), Davranış Bilimleri, Der Yayınları, İstanbul.
- BAYSAL, A. Can, ve TEKARSLAN, (1987), Erdal, Davranış Bilimleri, İstanbul Üniv. İşletme Fak., İstanbul.
- ERDOĞAN, İlhan, B, (1996), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Avcıol Basım-Yayım, İstanbul.
- EREN, Erol, (1998), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayım, İstanbul.

İÇİNDEKİLER

G.Ü. TİCARET VE TURİZM EĞİTİM FAKÜLTESİ'NDE MEZUN OLAN ÖĞRETMENLERİN FAKÜLTE HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELERİ Ahmet TAYFUN	1
AZERBAYCAN'IN EKONOMİK YAPISI VE YABANCI SERMAYE ANALİZİ Ali YAYLI – M. Nurettin ALABAY	13
OTEL İŞLETMELERİ VE YÖNETİCİLERİ AÇISINDAN ETİK KAVRAMI VE UYGULAMALARI: ANKARA'DA AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA Alptekin SÖKMEN – Yasin BOYLU.....	31
ULUSLARARASI PAZAR SEÇİM SEÇİM SÜRESİ: KAPLICA TURİZMİ BİR MODEL ÖNERİSİ Arzu KILIÇLAR – Ahmet TAYFUN	55
İLKÖĞRETİMDE DERS KİTAPLARININ ETKİN KULLANIMI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA Emine ORHANER– Sanem ALKİBAY– Azize TUNÇ.....	73
SANAL BÜROLAR Hakan KOÇ – Menekşe Tarhan ÖZTOPRAK.....	87
DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN PERSONELİN PSİKOLOJİK SORUN VE ŞİKAYETLERİ Haluk TANRIVERDİ– Şehnaz DEMİRKOL– Erhan İŞLEK.....	101
BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖRGÜT YAPILARINA ETKİSİ Hasan TUTAR	117
MARKA SADAKATI İLE PAZARLAMA KARMASI ELEMANLARI ARASINDA BİR İLİŞKİ VAR MIDIR? Özlem ÖĞÜTVEREN	139

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
TİCARET VE TURİZM EĞİTİM
FAKÜLTESİ DERGİSİ

SAHİBİ

Prof. Dr. Rıza AYHAN (Rektör)

GENEL YAYIN YÖNETMENİ

Prof. Dr. M. Mithat ÜNER (Dekan)

EDİTÖRLER

Prof. Dr. Emine ORHANER
Doç. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
Öğr. Gör. Nurettin ALABAY
Arş. Gör. Akyay UYGUR
Arş. Gör. Hakan KOÇ
DİZGİ

BASKI DÜZENLEME

GAZİ UNIVERSITY

JOURNAL OF COMMERCE & TOURISM
EDUCATION FACULTY

OWNER

Prof. Dr. Rıza AYHAN (Rektör)

EDITOR IN CHIEF

Prof. Dr. M. Mithat ÜNER (Dean)

EDITORS

Prof. Dr. Emine ORHANER
Assoc. Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU
Lecturer. Nurettin ALABAY
Rsc. Ass. Akyay UYGUR
Rsc. Ass. Hakan KOÇ

COMPOSITOR

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
TİCARET VE TURİZM EĞİTİM FAKÜLTESİ
06500 Beşevler, ANKARA
Telefon : 0 312 212 35 07
Faks: 0 312 212 77 56
email: tictur@sirius.gazi.edu.tr

Bu dergi yılda iki defa yayınlanır.
This Journal is published twice a year

DERGİ HAKEM HEYETİ
EDITORIAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Alp TİMUR (Dokuz Eylül Üni.)
Prof. Dr. Ahmet ULU (Adnan Menderes Üni.)
Prof. Dr. Burhan ÇİL (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Doğan Yaşar AYHAN (Başkent Ü.)
Prof. Dr. Emine ORHANER (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Ertuğrul ÇETİNER (Atılım Üni.)
Prof. Dr. Halil CAN (Hacettepe Üni.)
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ (Gazi Üni.)
Prof. Dr. İrfan SÜER (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Leyla KÜÇÜKAHMET (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Mithat ÜNER (Gazi Üni.)
Prof. Dr. M. Zeki DİNÇER (İstanbul Üni.)
Prof. Dr. M. Baha KARAN (Hacettepe Üni.)
Prof. Dr. Mehmet SAYARI (Başkent Üni.)
Prof. Dr. Mustafa İPÇİ (Hacettepe Üni.)
Prof. Dr. Nalân AKDOĞAN (Gazi Üni.)

Prof. Dr. Nüzhet KAHRAMAN (İstanbul Üni.)
Prof. Dr. Orhan İÇÖZ (Dokuz Eylül Üni.)
Prof. Dr. Orhan SEVİLENGÜL (Başkent Üni.)
Prof. Dr. Öcal USTA (Dokuz Eylül Üni.)
Prof. Dr. Öznur YÜKSEL (Çankaya Üni.)
Prof. Dr. Rauf ARIKAN (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Saime ORAL (Dokuz Eylül Üni.)
Doç. Dr. Ahmet BATTAL (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Azize ERGENELİ (Hacettepe Üni.)
Doç. Dr. Azize TUNÇ (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Nevzat AYPEK (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Neşe SONGÜR (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Tengiz ÜÇOK (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Sanem ALKİBAY (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Sezer KORKMAZ (Gazi Üni.)

* Bu dergi G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Yardımlaşma Derneği'nin katkılarıyla çıkarılmıştır.



**TİCARET VE TURİZM
EĞİTİM FAKÜLTESİ
DERGİSİ**

**JOURNAL OF COMMERCE & TOURISM
EDUCATION FACULTY
GAZİ UNIVERSITY**

**Bu dergi yılda iki defa yayınlanır.
This Journal is published twice a year**