

JOBS

İşletme Bilimi Dergisi

2020

Cilt:8 Sayı:1



SAKARYA
ÜNİVERSİTESİ

JOBS

İşletme Bilimi Dergisi
The Journal of Business Science

Sakarya Üniversitesi / Sakarya University
İşletme Fakültesi / Sakarya Business School

i

Cilt/Volume : 8
Sayı/Issue : 1
Yıl/Year : 2020

ISSN: 2148-0737

DOI: 10.22139/jobs

İNDEKS BİLGİLERİ/ INDEXING INFORMATION



Kurucu Sahip/Founder

Prof. Dr. Gültekin YILDIZ

İmtiyaz Sahibi / Owner

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ

Editör / Editor

Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT

Editör Yardımcıları / Assoc. Editors

Prof. Dr. Mustafa Cahit UNGAN

Mizanpaj Editörü / Layout Editor

Arş. Gör. Dr. Özgün ÜNAL

Danışma Kurulu/Advisory Board

Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Bülent SEZEN	Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU	Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. Erman COŞKUN	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Kadir ARDIÇ	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ	İstanbul Şehir Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Recai COŞKUN	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Sıdıka KAYA	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Şevki ÖZGENER	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Türker BAŞ	Galatasaray Üniversitesi
Doç. Dr. Surendranath Rakesh JORY	Southampton Üniversitesi

Yayın Kurulu / Editorial Board

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ
Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT
Prof. Dr. Mustafa Cahid ÜNĞAN

Sekreteryaya / Secreteria

Arş. Gör. Dr. Özgün ÜNAL
Arş. Gör. Mustafa AMARAT
Arş. Gör. Ayhan DURMUŞ

iv

Dergimize yayınlanmak üzere gönderilen makalelerin yazımında etik ilkelere uyulduğu ve yazarların ilgili etik kurulundan gerekli yasal onayları aldığı varsayılmaktadır. Bu konuda sorumluluk tamamen yazarlara aittir. İşletme Bilimi Dergisi'nde yer alan makalelerin bilimsel sorumluluğu yazara aittir. Yayınlanmış eserlerden kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir.

It is assumed that the articles submitted for publication in our journal are written in ethical principles and the authors have obtained the necessary legal approvals from the relevant ethics committee. The responsibility of this matter belongs to the authors. Scientific responsibility for the articles belongs to the authors themselves. Published articles could be cited in other publications provided that full reference is given.

İşletme Bilimi Dergisi; www.dergipark.gov.tr/jobs Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi jobs@sakarya.edu.tr Esentepe Kampüsü 54187 Serdivan/SAKARYA

Hakemler/ Reviewers

İşletme Bilimi Dergisi

2020

Cilt:8 Sayı:1

Prof. Dr. Abdullah Naralan	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet Vecdi Can	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Adem Öğüt	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Adnan Akın	Kırıkkale Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet Bardakçı	Pamukkale Üniversitesi
Prof. Dr. Aykut Hamit Turan	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Ayşe İrmış	Pamukkale Üniversitesi
Prof. Dr. Bayram Şahin	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Bayram Topal	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Bayram Zafer Erdoğan	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Dilaver Tengilimoğlu	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Durmuş Acar	Süleyman Demirel Üniversitesi
Prof. Dr. Ekrem Tatoğlu	Bahçeşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Erman Coşkun	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Fatih Ertaş	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Prof. Dr. Gülten Gümüştekin	Dumlupınar Üniversitesi
Prof. Dr. Halit Keskin	Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü
Prof. Dr. Hasan Tutar	Eskişehir Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Haydar Sur	Nişantaşı Üniversitesi
Prof. Dr. Himmet Karadal	Aksaray Üniversitesi
Prof. Dr. İsmet Şahin	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. İsmet Hakkı Eraslan	Düzce Üniversitesi
Prof. Dr. Kadir Ardıç	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Kıymet Çalıyurt	Trakya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Akif Çukurçayır	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Adak	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Barca	Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Sarıışık	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Selami Yıldız	Düzce Üniversitesi
Prof. Dr. Muhsin Halis	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Musa Özata	Ahi Evran Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa Cahit Ungan	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Nazan Günay	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Necdet Şensoy	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Nejat Bozkurt	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Nilgün Sarıkaya	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Nuran Cömert	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Oğuz Türkay	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan Batman	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Ömer Torlak	Karatay Üniversitesi
Prof. Dr. Özgür Uğurluoğlu	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Recai Coşkun	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Recep Pekdemir	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi Altunışık	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Ruziye Cop	Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Prof. Dr. Selahattin Karabınar	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Selman Aziz Erdem	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Serap Benligiray	Anadolu Üniversitesi

Hakemler/ Reviewers

Prof. Dr. Serap İncaz	Nişantaşı Üniversitesi
Prof. Dr. Serdar Özkan	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Şakir Sakarya	Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Şevki Özgener	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Suayyip Çalış	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Sıdıka Kaya	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Sima Nart	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Şuayip Özdemir	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer Uğur	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Türker Baş	Galatasaray Üniversitesi
Prof. Dr. Ümit Gücenme Gençoğlu	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Ümmühan Aslan	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Prof. Dr. Vasfi Haftacı	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Yıldız Özerhan	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Yusuf Çelik	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Abdurrahman Benli	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Adem Baltacı	İstanbul Medeniyet Üniversitesi
Doç. Dr. Adem Sağır	Karabük Üniversitesi
Doç. Dr. Ali Taş	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Aşkın Özdağoğlu	Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Behçet Yalın Özkara	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Doç. Dr. Bora Yenihan	Kırklareli Üniversitesi
Doç. Dr. Bora Yıldız	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Buket Bora Semiz	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Doç. Dr. Burcu Adıgüzel Mercangöz	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Burcu Candan	Kocaeli Üniversitesi
Doç. Dr. Burhanettin Zengin	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Buket Bora Semiz	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Doç. Dr. Cavit Yeşilyurt	Atatürk Üniversitesi
Doç. Dr. Cemal Sezer	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Cemal İyem	Adnan Menderes Üniversitesi
Doç. Dr. Ece Armağan	Adnan Menderes Üniversitesi
Doç. Dr. Emrah Özkul	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç. Dr. Engin Dinç	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç. Dr. Erdoğan Kaygın	Kafkas Üniversitesi
Doç. Dr. Erkan Erdemir	İstanbul Şehir Üniversitesi
Doç. Dr. Faruk Anıl Konuk	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Fatih Geçti	Yalova Üniversitesi
Doç. Dr. Ferudun Kaya	Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Doç. Dr. Fikret Çankaya	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç. Dr. Fuat Man	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Gülfen Tuna	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Hakan Murat Arslan	Düzce Üniversitesi
Doç. Dr. Hakan Tunahan	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Haluk Bengü	Niğde Üniversitesi
Doç. Dr. Hasan Ayyıldız	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç. Dr. Hasan Latif	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Harun Kırılmaz	Sakarya Üniversitesi

Hakemler/ Reviewers

İşletme Bilimi Dergisi

2020

Cilt:8 Sayı:1

Doç. Dr. Hayrettin Zengin	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Kazım Ozan Özer	Niğantaşı Üniversitesi
Doç. Dr. Kemal Can Kılıç	Çukurova Üniversitesi
Doç. Dr. Kubilay Özyer	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Doç. Dr. Kurtuluş Kaymaz	Uludağ Üniversitesi
Doç. Dr. Mahmut Hızıroğlu	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Ali Alan	Cumhuriyet Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Altınöz	Havettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Saraç	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Mesut Çimen	Acıbadem Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Han Ergüven	Kırklareli Üniversitesi
Doç. Dr. Muammer Mesci	Düzce Üniversitesi
Doç. Dr. Musa Said Döven	Osmangazi Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa Cahid Ünğan	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa Kemal Demirci	Dumrupınar Üniversitesi
Doç. Dr. Mutlu Başaran Öztürk	Niğde Üniversitesi
Doç. Dr. Müjdat Özmen	Osmangazi Üniversitesi
Doç. Dr. Nevran Karaca	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Nihal Sütütemiz	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Niyazi Kurnaz	Kütahya Dumrupınar Üniversitesi
Doç. Dr. Oğuz Işık	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Ömer Okan Fettahlıoğlu	Sütçü İmam Üniversitesi
Doç. Dr. Özlem Balaban	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Ötügen Senger	Kafkas Üniversitesi
Doç. Dr. Ramazan Aksoy	Bülent Ecevit Üniversitesi
Doç. Dr. Recep Yılmaz	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Safiye Sencer	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Üyesi Samet Güner	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Seçil Taştan	Marmara Üniversitesi
Doç. Dr. Sedat Bostan	Ordu Üniversitesi
Doç. Dr. Selami Özcan	Yalova Üniversitesi
Doç. Dr. Senay Yürür	Yalova Üniversitesi
Doç. Dr. Serkan Şengül	Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Doç. Dr. Sinan Esen	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Şerife Subaşı	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Doç. Dr. Şevki Ulama	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Sinan Esen	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Tansel Hacıhasanoğlu	Bozok Üniversitesi
Doç. Dr. Taşkın Kılıç	Ordu Üniversitesi
Doç. Dr. Tuncay Yılmaz	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Umut Koç	Osmangazi Üniversitesi
Doç. Dr. Umut Sanem Çiftçi	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Doç. Dr. Ümit Alnıaçık	Kocaeli Üniversitesi
Doç. Dr. Yasemin Özdemir	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Yasin Şehitoğlu	Yıldız Teknik Üniversitesi
Doç. Dr. Yunus Emre Öztürk	Selçuk Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi A. Mohammed Abubakar	Aksaray Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Abit Balın	İstanbul Üniversitesi

Hakemler/ Reviewers

Dr. Öğr. Üyesi Ali Özgür Karagülle	İstanbul Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Adem Akbıyık	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Kar	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Yağmur Ersoy	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ali Coşkun	Boğaziçi Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ali Yılmaz	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Algın Okursoy	Adnan Menderes Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Alper Kurnaz	Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ayhan Serhateri	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Aydoğan Durmuş	İstinye Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Behçet Yalın Özkara	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Berna Eren	Acıbadem Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ceren Giderler Atalay	Dumlupınar Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Derya Ergun Özler	Dumlupınar Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Dilek Özceylan	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ebru Demirci	İstanbul Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ebru Özlem Bilgin	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Emrah Özsoy	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Emre Oruç	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ersin İrk	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Esra Dil	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Fatma Gamze Bozkurt	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Fatih Budak	Kilis 7 Aralık Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Fatih Şantaş	Bozok Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ferda Alper Ay	Cumhuriyet Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Fırat Altınkaynak	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Filiz Konuk	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Füsün Küçükbay Gökalp	Celal Bayar Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Gökçe Cerev	Fırat Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Gökhan GÜRLER	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Gülcan Şantaş	Bozok Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Hacı Mehmet Yıldırım	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Halil İbrahim Cebeci	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Taha Dursun	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi İrfan Usta	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi İsa Demirkol	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi İsmail Şimşir	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Mihriban Cindiloğlu	Hitit Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Lütfi Mustafa Şen	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Metin Bayram	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Murat Ayanoglu	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Kenan Erkan	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Yıldırım	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Murat Doğdubay	Balıkesir Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Nermin Akyel	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Nesrin Akca	Kırıkkale Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Nurperihan Tosun	Cumhuriyet Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Onur Dirlik	Osmangazi Üniversitesi

Hakemler/ Reviewers

Dr. Öğr. Üyesi Orhan Kandemir	Kastamonu Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Osman Uslu	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Özer Uygun	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Pınar Memiş Sağır	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sedat Durmuşkaya	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Selma Kılıç Kırılmaz	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sema Polatçı	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sema Yiğit	Ordu Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sema Ülkü Akpınar	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Semih Okutan	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Serkan Deniz	Yalova Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sümeyra A. Danışman	Mevlana Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Şevki Ulama	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Şuayyip Doğuş Demirci	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Şule Yıldız	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Tarık Semiz	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Tayfun Yılmaz	Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Tuncay Turaboğlu	Mersin Üniversitesi
Öğr. Gör. Dr. Aykut Yılmaz	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Öğr. Gör. Dr. Hüseyin İskender	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Öğr. Gör. Dr. İlker Calayoğlu	Okan Üniversitesi
Arş. Gör. Dr. Seda Aydan	Hacettepe Üniversitesi

İşletme Bilimi Dergisi

2020

Cilt:8 Sayı:1

Değerli Bilim İnsanları,

İşletme Bilimi Dergisinin 8. Cilt 1. Sayısını yayınlamaktan dolayı mutluluk duyuyoruz. Yedi yıllık yayın hayatımızda olduğu gibi bu sayıda da farklı disiplinlerden gelen makaleler ile sizlere zengin bir içerik sunuyoruz. 8. Cilt 1. Sayımız toplam 8 makale ile yayınlanmaktadır. Yayınlanan makaleler, Sağlık Yönetim, Turizm İşletmeciliği, Muhasebe ve Finansman, İşletme Yönetimi ve Pazarlama gibi çeşitli alanlardan gelmiştir.

Sayımızın ilk makalesi Arş. Gör. Gülsüm Şeyma KOCA ve Prof. Dr. Yusuf ÇELİK tarafından kaleme alınan “Venöz Tromboembolizmin Maliyetleri ve Ekonomik Yükünün Belirlenmesine İlişkin Sistematik Bir Derleme: Farmaekonomik Önleyici Bir Tedavi Olarak Dmah” başlıklı makaledir. Makale Venöz Tromboembolizm, Pulmoner Embolizm, Derin Ven Trombozunun tedavi maliyetlerinin belirlenmesi ve önleyici antikoagülan bir tedavi olan Düşük Molekül Ağırlıklı Heparin bir sağlık sigortasına veya hastaneye getirdiği ekonomik yükün tespit edilmesi amaçlamaktadır. Çalışma bahsi geçen tedavi seçeneklerinin karşılaştırılması açısından ve özellikle sağlık sigortalarının bütçesine etkisinin tahmininde büyük öneme sahiptir.

Bu sayımızın ikinci makalesi “Dolar Hegemonyası ve Kripto Para Mühendisliği Üzerine Teknolojik Risk Analizi” başlıklı makaledir. Makalenin yazarı Dr. Ahmet Efe bu çalışmada ABD Dolar senyorağının ne boyutta oluşunu tespit etmek ve bunun kripto paraların yükselişiyle etkilenip etkilenmeyeceğine ilişkin önemli paylaşımlar yapmaktadır.

Sayımızın bir diğer makalesi Öğr. Gör. Gözde UÇAR’ın kaleminden “Risk Sermayesi ve Melek Sermaye Finansman Yönteminin Girişimciliğin Finansmanı Açısından Değerlendirilmesi” başlıklı makaledir. Yazar bu çalışmada risk sermayesi ve melek sermaye finansman yöntemlerini kavram ve işleyiş bakımından incelemektedir. Ayrıca, Dünya’da ve Türkiye’de girişimciler tarafından hangi yöntemin daha fazla kullanıldığı ya da ulaşılabilirliği açısından değerlendirmeler yaparak, yöntemlerin farklarını ve benzerliklerini ortaya koymaktadır.

Dr. Öğr. Üyesi Ali YILMAZ, Dr. Öğr. Üyesi Ahmet KAR ve Arş. Gör. Mustafa KAYA’nın kaleme aldığı “Hasta Güçlendirme ve Yaşam Kalitesi İlişkisi” başlıklı makale, hasta güçlendirme ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin ve hastaların yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlamaktadır. Bu çalışma hasta güçlendirme ile yaşam kalitesi arasında ilişki olduğu ve hasta güçlendirmenin yaşam kalitesini artırdığını ortaya koyması bakımından önem arz etmektedir.

“Otel Çalışanlarının İş Tanımları Konusundaki Farkındalıkları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı makale Oğuz TÜRKAY ve Murat EREN tarafından kaleme alınmıştır. Makalede otel işgörenlerinin iş tanımlarını bilme durumlarının çok

boyutlu bir perspektiften incelemesi amaçlanmaktadır. Çalışma sonuçları otel İKY yetkilerinin iş tanımlarını netleştirmeleri gerektiği yönündeki bulgusuyla dikkat çekmektedir.

İşletme Bilimi Dergisi

2020

Cilt:8 Sayı:1

Sayımızın bir diğer makalesi “Kamu Hastanelerinde ve Özel Hastanelerde Yapılan Dış Çevre Analizinin Vizyon ve Misyon Oluşturma İle İlişkisi Hakkında Yönetici Görüşleri (Ankara İlinde Bir Uygulama)” başlıklı makaledir. Dr. Özlem DEMİR ve Prof. Dr. Zekai ÖZTÜRK tarafından kaleme alınan çalışma Ankara ilinde faaliyette bulunan kamu ve özel hastanelerde yapılan dış çevre analizinin misyon ve vizyon oluşturma ile ilişkisi hakkındaki yönetici görüşlerinin belirlenmesini amaçlamaktadır.

Doç. Dr. Recep YILMAZ ve Rabia BÖLÜKBAŞI'nın hazırladıkları “Faizsiz Finansman Bonosu Sukuk Uygulaması ve Muhasebeleştirilmesi” adlı makale, bir yatırım aracı olan SUKUK’u irdeleyerek muhasebeleştirilmesine dair literatüre katkı sağlamaktadır.

Sayımızın son makalesi Dr. Öğr. Üyesi Ayhan SERHATERİ ve Fatih Güray KURŞUN tarafından yazılan “Deneyimsel Pazarlamanın Tüketici Satın Alma Niyeti Üzerine Etkisi: Sakarya İli Örneği” başlıklı makaledir. Makalede yazarlar deneyimsel pazarlamanın tüketici üzerindeki ve tüketicinin satın alma niyeti üzerindeki etkilerinin detaylı olarak açıklamaktadır.

Dergimiz bu sayısı da işletmeciliğin farklı disiplinlerinde değerli bilim insanlarının kıymetli çalışmalarıyla zengin bir içerik sunmaktadır. Dergi politikası olarak bundan sonraki sayılarımızda da işletme bilimine dayalı farklı disiplinlerden gelen çalışmaları yayınlamaya özen göstereceğiz. Bu sayımızda göndermiş oldukları makaleler ile dergimize katkı sağlayan tüm yazarlarımıza, dergimize gönderilen makalelerin değerlendirilmesi için kıymetli vakitlerini ayıran saygıdeğer hakemlerimize ve makalelerin dergide yayınlanmaya hazır hale gelmesi için yoğun bir gayret gösteren editör kurulumuz ve dergi sekretaryamıza teşekkürlerimi sunarım. Dergimizin okurlarımız ve bilim insanlarına faydalı olması dilekleriyle sonraki sayılarımızda işletmeciliğin güncel çalışmalarını bilim dünyasının hizmetine sunmak için siz değerli bilim insanları ve araştırmacıların katkılarını bekliyoruz.

Saygılarımızla...

Prof. Dr. Mahmut AKBOLAT
Editör

İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Yıl (Year) 2020 Cilt (Vol.) 8 Sayı (No) 1

Derleme Makaleleri/Review Articles

- Risk Sermayesi ve Melek Sermaye Finansman Yönteminin Girişimciliğin Finansmanı Açısından Değerlendirilmesi**
Evaluation of Risk Capital and Angel Capital Financing Method in Terms of Entrepreneurship Financing 1-33

Öğr. Gör. Gözde UÇAR

- Dolar Hegemonyası Ve Kripto Para Mühendisliği Üzerine Teknolojik Risk Analizi**
Technological Risk Analysis on Crypto Currency Engineering and Dollar Hegemony 35-65

Dr. Ahmet Efe

Araştırma Makaleleri/Research Articles

- Venöz Tromboembolizmin Maliyetleri ve Ekonomik Yükünün Belirlenmesine İlişkin Sistematik Bir Derleme: Farmaekonomik Önleyici Bir Tedavi Olarak Dmah**
A Systematic Review of The Determination of Costs And Economic Burden of Venous Thromboembolism: Lmavh As A Pharmaeconomic Preventive Therapy 67-95

Arş. Gör. Gülsüm Şeyma KOCA ve Prof. Dr. Yusuf ÇELİK

- Hasta Güçlendirme ve Yaşam Kalitesi İlişkisi**
The Relationship of Patient Empowerment and Life Quality 97-114

Dr. Öğr. Üyesi Ali YILMAZ, Dr. Öğr. Üyesi Ahmet KAR ve Arş. Gör. Mustafa KAYA

- Otel Çalışanlarının İş Tanımları Konusundaki Farkındalıkları Üzerine Bir Araştırma**
A Research on Awareness of Hotel Employees on Job Description 115-139

Oğuz TÜRKAY ve Murat EREN

- Kamu Hastanelerinde ve Özel Hastanelerde Yapılan Dış Çevre Analizinin Vizyon ve Misyon Oluşturma İle İlişkisi Hakkında Yönetici Görüşleri (Ankara İlinde Bir Uygulama)**
Administrative Opinion on the Relationship of External Environmental Analysis in Public and Private Hospitals on Vision and Mission Building (An Application in Ankara) 141-165

Dr. Özlem DEMİR ve Prof. Dr. Zekai ÖZTÜRK

- Faizsiz Finansman Bonusu Sukuk Uygulaması Ve Muhasebeleştirilmesi**
The Application and Accounting of Interest Free Financial Bond SUKUK 167-194

Doç. Dr. Recep YILMAZ ve Rabia BÖLÜKBAŞI

- Deneyimsel Pazarlamanın Tüketici Satın Alma Niyeti Üzerine Etkisi: Sakarya İli Örneği**
Effect of Experimental Marketing on Consumer Purchase Intention: Sakarya Province Case 195-226

Dr. Öğr. Üyesi Ayhan SERHATERİ ve Fatih Güray KURŞUN

OTEL ÇALIŞANLARININ İŞ TANIMLARI KONUSUNDAKİ FARKINDALIKLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Oğuz TÜRKAY

*Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi
turkay@subu.edu.tr*

ORCID ID: orcid.org/0000-0002-0752-6799

Murat EREN

*Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, LEE, Turizm İşl. YLS Öğrencisi
murateren81219@gmail.com*

ORCID ID: orcid.org/0000-0002-5247-924X

Otel
Çalışanlarının İş
Tanımları
Konusundaki
Farkındalıkları
Üzerine Bir
Araştırma

115

ÖZ

Amaç: Otel çalışanlarının yeterli ve net iş tanımları ile yönlendirilmeleri İKY bölümlerinin verimliliğini artırmakta, çalışanın ve işletmenin performansına etki etmektedir. Bu çalışma otel işgörenlerinin iş tanımlarını bilme durumlarını çok boyutlu bir perspektiften incelemeyi amaçlamaktadır.

Yöntem: Nitel yönetime uygun olarak, açık uçlu sorulardan oluşan bir form aracılığıyla 166 çalışandan veri elde edilmiştir. Analiz aşamasında karma yönetime uygun davranılmıştır.

Bulgular: Otel çalışanlarının önemli bir kısmının iş tanımı kavramını bilmediği, daha büyük kısmının ise kendi iş tanımını da bilmediği tespit edilmiştir. İş tanımı kavramını bilmeyenlerle kendi iş tanımını bilmeyenler önemli oranda aynı kişilerdir. Dolayısıyla, iş tanımını bilmeme hem kişisel hem de işletmelerde İKY uygulamalarının eksikliği ile ilgili olabilir. Çalışanlar, işletmelerinin kendilerinden beklentilerini müşteri odaklı bir bakışla anlamlandırmaktadır. En kritik iş gereklilikleri olarak iletişim becerisi ve yabancı dil öne çıkmaktadır. İşlerinin en sevilen yanı olarak iletişim ve en sevilmeyen yanı olarak müşterinin olumsuz tutumları beyan edilmektedir. İşletmeleri için oynadıkları en kritik roller ise müşteri memnuniyeti sağlamak ve iç süreçler-rutinini takibi olarak algılanmaktadır.

Sonuç: Otel İKY yetkililerinin iş tanımları konusundaki belirsizliği gidermesi gerekmektedir. İş tanımları netleştirilmeli, çalışanların kendi iş tanımlarını bilmesi sağlanmalıdır. İKY süreçlerinin hayata geçirilmesinde otellerdeki iş yoğunluğunun engelleyici özelliği ile baş edilmeye çalışılmalı ve bu kapsamda çözümler geliştirilmelidir.

A RESEARCH ON AWARENESS OF HOTEL EMPLOYEES ON JOB DESCRIPTION

Abstract

Aim: Directing hotel employees with sufficient and clear job descriptions increases the efficiency of HRM departments and affects the performance of the employee and the enterprise. This study aims to examine the knowledge of job descriptions of hotel employees from a multi-dimensional perspective.

Method: In accordance with the qualitative method, data were obtained from 166 employees through a form of open-ended questions. In the analysis phase, mixed method was applied.

Findings: Findings reveal that a significant part of the hotel employees do not know the concept of job description, while more of them do not know their job description. Those who do not know the concept of job description and those who do not know their job description are significantly the same people. Therefore, not knowing the job description may be result of both the personal lack of the employee and the lack of HRM practices in businesses. The perceptions of employees about the expectations of their businesses from them reveal a customer-oriented meaning. Communication skills and foreign languages stand out as the most critical job specifications. Communication is declared as the most favorite part of their business and negative attitudes of the customer are declared as the most disliked part. The most critical roles they play for their business are perceived as providing customer satisfaction and follow-up the internal processes and routine.

Results: Hotel HRM officials should clear the uncertainty about job descriptions. Job descriptions should be clarified and employees should be aware of their job descriptions. In the implementation of HRM processes, it should be tried to cope with the preventive feature of the work density in the hotels and solutions should be developed within this scope.

Keywords: Job description, job specifications, job satisfaction, hotel employee

I. GİRİŞ

Hizmet üreten işletmelerde performans büyük oranda hizmet sürecine dâhil olan çalışanların tutum ve çabalarına bağlıdır. İnsan unsurunun verimliliği ise –özellikle otel işletmelerinde- İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY) uygulamalarının verimliliği ile ilişkilidir (Chand ve Katou, 2007). İnsan kaynakları yönetimi; işletmenin rekabet şartlarında başarıya ulaşmak adına gereksinim duyduğu nitelikte ve sayıda çalışana elde etmesi,

bu çalışanları işletmeye bağlı şekilde ve işletme amaçlarına dönük olarak motive edilmiş şekilde harekete geçirmesi ile ilgili bütün yönetsel uygulamaları kapsamaktadır (Bingöl, 2010). Bu uygulamalar; iş analizi, insan kaynakları planlaması, işgören seçimi, eğitim, performans değerlendirme, ücretlendirme ve sendikal ilişkiler uygulamalarıdır (Karacan ve Erdoğan, 2011). Otellerde İKY'nin en bilinen işlevlerinden birisi de iş analizlerini gerçekleştirmek ve iş tanımlarını ortaya koymaktır (Akoğlan Kozak, 2009). İş analizi, işin kapsamı ve niteliği, süreç ve adımları, genel özellikleri, iş ortamının özellikleri, çevre koşulları, çalışacak kişide gerekli fiziksel ve psikolojik durum, eğitim ve tecrübe gibi yeterlilikler ve gerekli yeteneklerin tespit edilmesi sürecidir (Karacan ve Erdoğan, 2011). Bu süreç sonunda belirlenen iş tanımı ve iş gereklilikleri hem çalışanın işini nasıl yapacağını belirleyerek ona yol gösterir, hem de çalışacak kişide gerekli özellikleri ortaya koyarak İKY yetkililerinin kadrolamada temel alacağı bilgileri ortaya koyar. Bu nedenle iş analizleri, otellerde üretilecek hizmetin standardını ve kalitesini belirlerken müşteri memnuniyetine yol açan bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır.

İş tanımı, otel işletmelerinin performansı üzerinde etkili bir uygulamadır. Örneğin; Tuna (2007), iş tanımı bulunan otellerde iş gören devir oranının iş tanımı bulunmayan otellere göre daha düşük seviyede olduğunu tespit etmektedir. Akıncı (2002), iş tanımı gibi uygulamaların örgüt içinde şeffaflığı artıracaklarını ileri sürmektedir. Şalvarcı Türeli (2016), gününbirlik müşterilerin otel hizmetleri hakkında önem-performans değerlendirmelerinden hareketle personelin sorumluluk ve duyarlılık sergilemesi boyutlarındaki değerlendirme farkını tespit etmiştir. Yüksek önemine rağmen düşük algılanan performansın çalışanların iş tanımları hakkında bilgisinin azlığına bağlı olabileceğini değerlendirmektedir. Örucü ve Boz (2014) da iş tanımının yeni işe başlayanlarca tam bilinmemesinin işten ayrılma isteğine yol açacağını belirtmektedir. İlgili literatürde iş tanımının önemini ortaya koyan benzer çalışmalar olmasına rağmen, otel çalışanlarının iş tanımları konusundaki farkındalığını tespit eden çalışmaya rastlanmamıştır. Hsiung ve Tsai (2009) da özellikle yöneticiler ve çalışanların iş tanımları konusundaki farklı bilgi ve düşünceleri konusundaki çalışma azlığına dikkat çekmektedir.

Yapılan bu çalışmada otel çalışanlarının iş tanımları hakkında bilgi ve algılarının ne seviyede olduğunu anlamak, işletmelerinin kendilerinden beklentileri hakkındaki bilgilerini örneklendirmek, bunun yanında işlerinin sevilen veya sevilmeyen özellikleri konusundaki görüşlerini tespit ederek bunları işten memnuniyetle birlikte değerlendirmek amaçlanmıştır.

Dolayısıyla, otellerde iş tanımları konusundaki çalışanların farkındalık durumunu farklı açılardan ele alarak anlayabilmek yoluna gidilmektedir.

II. Literatür Tarama

2.1. Otellerde İKY

İKY, insan kaynaklarının örgüte, bireye ve çevreye yararlı olacak şekilde, kurallara da uyularak, etkili bir şekilde yönetilmesini sağlayan çalışmalar bütünü olarak tanımlanmaktadır (Özdemir ve Akpınar, 2002). İKY, bir organizasyona nitelikli personeli bulmak ve organizasyonda tutmak için yapılan faaliyetlerin tümünü kapsamaktadır. Akbaba ve Günlü (2011) İKY'yi "*bir örgütün en değerli varlığının, yani insanların etkin yönetimi için geliştirilen stratejik ve tutarlı bir yaklaşım*" olarak tanımlamıştır. Her işletmede birbirlerinden farklı düzeyde, görevde ve seviyede çalışanlar bulunmaktadır. İKY, bu çalışanların işletmede buldukları süre içerisinde, işletme amaçları doğrultusunda etkin, verimli ve uyumlu çalışmaları için gerekli eylem ve uğraşları hayata geçirmektedir (Erdem, 2004).

Turizm sektörünün emek-yoğun bir sektör olması nedeniyle insan faktörünün niteliği ve etkisi ön plana çıkmaktadır. Yoğun rekabetin hâkim olduğu turizm pazarlarında işletmeler, öne geçmek adına insan kaynağının tüm potansiyelinden yararlanmak yoluna gitmektedirler. İnsan unsurunun otel işletmeleri açısından bu önemi, organizasyonda bu alanla ilgili ayrı bir birimin bulunmasını gerektirmiştir. Bu birim, otel işletmelerinde "Personel Yönetimi", "İnsan Kaynakları Bölümü" veya "İK Departmanı" olarak adlandırılmaktadır. Bu birimlerin yönetim çalışmalarının bir yanını yürütür olmasına bağlı olarak da, çalışanların yeteneklerinden maksimum düzeyde yararlanabilmeyi sağlamak amacıyla yapılan tüm çabalar İKY'nin çalışma alanına girmiştir (Erdem, 2004). Bugün kendini kanıtlamış birçok otel işletmesine bakıldığında, bunların başarılarının ardında "insana yapılan yatırım"ın yattığını görmek mümkündür. Hızlı değişime verilecek en hızlı cevap insana yapılan yatırım ve eğitim ile mümkün olur (Demirtaş, 2010). İnsan Kaynakları Yönetimi'nin amacı, işletmenin faaliyette bulunduğu iş alanında rekabet üstünlüğünü temin etmek ve sürdürülebilirliğini sağlamaktır. Bu durumun bir sonucu olarak, yeni ürünler ve teknolojiler hakkında bilgi sahibi olabilecek, yeni pazarlarda uyum içinde rekabet edebilecek, büyüme ve gelişmeyi başarabilecek ve tüm bu işlevleri birbirleri ile uyumlu olarak yapabilecek işgücünü işletmeye kazandırmak ve verimli olarak kullanmak en önemli konulardan

biridir. Bu nedenle oteller için İKY'nin stratejik bir önemi ve rolü vardır (Silva ve Martins, 2016).

Emek-yoğun bir özelliğe sahip olan konaklama işletmelerinde, organizasyon yapısının içindeki ve dışındaki değişime ayak uydurabilen en önemli kaynak insandır. Her iş görenin birbirlerinden farklı yetenekleri, potansiyeli ve düşüncelerinin olabileceği kabul edilerek insan faktörüne olanak sağlanırsa ve takım ruhu içinde ortak bir amaca yöneltilirse işletmenin başarısı mümkün olabilir. Bütün bunları sağlamak da konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin tüm işlevlerinin başarıyla yerine getirilmesiyle mümkün olabilir (Özdemir ve Akpınar, 2002).

2.2. Otel İşletmelerinin Çalışanlardan Beklentileri ve İş Tanımlarının Rolü

İşletmenin çalışandan işle ilgili beklentilerini ortaya koyan tanım ve prosedürler, İKY ekiplerince takip edilen iş analizleri neticesinde üretilmektedir. İş analizleri; iş süreçlerinin belirlenmesi ve işe alınacak kişilerde aranacak niteliklerin belirlenmesi kadar dengeli bir ücretlendirme sisteminin tasarlanması için de gereklidir. İş analizleri sonucunda üretilen tanımlar ve gereklilikler de personel planlama, personel tedarik ve seçme, performans değerlendirme, ücretlendirme, eğitim ve gelişim, kariyer planlama, stratejik planlama gibi İKY fonksiyonlarının yürütülmesinde temel teşkil etmektedir. İş analizleri kapsamında üretilen ilk ve en önemli çıktı iş tanımlarıdır. İş tanımlarının yapılmasıyla ancak işi yapacak kişinin özellikleri vb. konularda ayrıntılı görüş sahibi olunabilir. Bingöl'e göre (2010) iş tanımı, "bir işgörenin yaptığı şeyi, işin nasıl yapıldığını ve işin nerede ve ne zaman ifa edildiğini açıklayan ve iş analizi sonucu geliştirilen yazılı bir ifade"dir. Araştırmacıya göre iş tanımları şunları kapsamaktadır. a) İşin kimliği ve unsurları, b) işin amacı ve özeti, c) görev ve sorumluluklar, d) ilişkiler, e) bilgi, beceri, yetenek gerekleri, f) problem çözme, g) yetki, h) işte kullanılan araç ve gereçler, i) performans standartları. Biri işin ne olduğu, hangi faaliyetlerden oluştuğu, bu faaliyetlerin hangi sıra ile icra edileceği, ne kadarlık sürede icra edileceği gibi detaylar iş tanımlarınca ortaya koyulmaktadır.

Belirtilen konular bir işin icra edilmesiyle ilgili o işi yerine getirecek kişiye bütün detayları bildirmektedir. Çalışanın kendi iş tanımını bilmesi, işinin ne olduğu, hangi görevleri hangi esaslara bağlı ve hangi ölçütler dairesinde kalarak yerine getireceği konusunda net bir yönlendirme anlamına gelmektedir. Bu durum aynı zamanda işletmenin çalışandan beklentilerinin de iş tanımının ortaya koyduğu standartlar üzerinden

çalışana aktarılması ve benimsetilmesi demektir. Buna bağlı olarak da iş tanımı ne kadar detaylı ise, çalışan kendi işinin detaylarını, kapsadığı eylemleri, eylemlerin sırasını ve süresini önceden bütün içeriğiyle bilecektir. İş tanımı detaylı bir şekilde yapılmamışsa, iş tanımı yoksa ve/veya çalışan kendi iş tanımı konusunda bilgisizse, işletmesinin o iş kapsamında kendisinden istediği eylemler ve eylemlerin gerçekleştirilmesiyle ilgili standartları bilmeyecektir. Böyle bir durum, o çalışanın başarılı bir performans ortaya koymasının önünde en büyük engel olarak ortaya çıkacaktır. Buna bağlı olarak iş tanımı, işletmenin performansını etkileyen bir değişken olarak tespit edilmekte (Ologunde et al., 2015) ve çalışanın iç kalite algısını ve iş doyumunu etkilediği vurgulanmaktadır (Al-Ababneh et al., 2018). İş tanımının olmaması, yetersiz düzeyde hazırlanmış olması ve/veya çalışanın iş tanımı konusunda farkındalığının düşük olması, çalışanın işi ile ilişkisinde bir sorun üretmekte ve olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır.

İş tanımlarının işletme ve işgören açısından önemini vurgulayan farklı çalışmalar bulunmaktadır. Tuna (2007), yazılı iş tanımı bulunan otel işletmelerinde personel devir oranının diğer işletmelere nazaran daha düşük olduğu sonucuna varmıştır. Benzer şekilde Min ve An (2005), otel mutfak çalışanlarının işten ayrılma eğilimi üzerinde iş tanımlarının açık/anlaşılır olmamasının etkili olduğunu tespit etmektedir. Akova, Tanrıverdi ve Kahraman (2015)'a göre de iş tanımları, otel işletmelerinde işgören devir hızına etki eden risk faktörlerinden birisidir. Aslan ve Dinçer (2017), otel performansının yükselmesinde iş tanımı gibi İKY uygulamalarının iyileştirilmesinin gerekli olduğuna değinmektedir. Aydın ve Çavuş (2017), yetersiz iş tanımlarının çalışanlar üzerinde birer stres unsuru olduğunu vurgulamaktadır. Çakır ve Gözoğlu (2019), bireyin performansı için ilk olarak iş tanımının gerekli olduğuna dikkat çekmektedir. Tüzün (2013), iş tanımlarıyla işgücü devir hızı arasında oluşturulan çapraz tablo sonucuna göre tüm zincirlerde ortak iş tanımı bulunan işletmelerin %60'ında işgücü devir hızının düşük olduğu sonucuna varmıştır.

Çalışanların iş tanımları konusundaki farkındalığına odaklanan literatür oldukça sınırlıdır. Buna rağmen, yukarıdaki açıklamalarda hareketle otellerde gerek iş tanımı olmaması veya yetersiz olması gerek bunu çalışana aktarmakta problem olması ve gerekse de çalışanın iş tanımı konusundaki dikkat eksikliğine bağlı bir iş tanımı konusunda farkındalık eksikliğinden bahsedilebilir. Bir çalışanın iş tanımları konusundaki farkındalığı onun işi konusundaki farkındalığı anlamına gelmektedir (Raju ve Banerje, 2017). Örucü ve Boz (2014) da, iş tanımlarının işe yeni

başlayanlara net bir şekilde aktarılmasının bu çalışanların işi doğru yapması ve ortaya beklenen sonuçların çıkması açısından çok önemli olduğunu belirtmekle konu hakkında çalışan farkındalığının önemine işaret etmektedir.

III. YÖNTEM

Bu çalışmada otel çalışanlarının iş tanımı konusundaki farkındalıkları tespit edilmeye çalışılmaktadır. Farkındalık düzeyinin değerlendirilmesinde; iş tanımı kavramını bilip bilmedikleri, kendi iş tanımlarının ne olduğu hakkındaki bilgi düzeyleri, işletmesinin kendisinden neler beklediği konusundaki görüşü, kendi iş gerekliliklerinin neler olduğu hakkındaki bilgisi, işinden memnun olma durumu, yaptığı işin en sevdiği özellikleri, işinin kendisine en sevimsiz gelen özellikleri ve işletmesine en kritik katkısı sorgulanmıştır. Bahsedilen kapsamı içeren sekiz adet açık uçlu soruyu ve katılımcı özelliklerini elde etmeye yönelik cinsiyet, eğitim durumu, görev ve otel türü sorularını içeren bir form aracılığıyla veri elde edilmiştir. Araştırmanın veri elde etme süreci nitel yöntemin esaslarına uygun yürütülmeye çalışılmış, analiz aşamasında ise karma bir yol izlenmiştir. Hem niteliksel ifadeler ele alınmış hem de bu ifadelerin kategorileştirilmesiyle oluşan kategoriler üzerinden sayısal analizler yapılmıştır.

Araştırmanın, hakkında fikir üretmek istediği kitle otel çalışanlarıdır. Ancak, araştırmanın doğası gereği en fazla katılımcıya ulaşmak değil derinlemesine incelemeye olanak verecek kapsamlı yanıtlara ulaşmak hedeflenmiştir. Araştırmacının imkânları ve konunun gözlenebilirliğini de ön planda tutmak suretiyle amaçlı örnekleme yoluna gidilmiştir. Örneklemin belirlenmesinde benzeşiklik kriteri olarak otel çalışanları ile sınırlı kalmaya gayret edilmiş; çeşitlilik kriteri olarak şehir ve otel bölümü üzerinden seçim yapılmıştır. Belli bir şehirde aynı türden işletmelerin ve çalışan özelliklerinin gözleneceği ve verinin tek boyutu yansıtılabileceği endişesiyle ikinci bir şehirde yer alan otellerin çalışanları da örnekleme dâhil edilmiştir. Benzer şekilde, otel bölümleri arasında iş tanımlarının uygulanması konusunda farklılıklar olabileceği düşünülerek, farklı bölüm çalışanlarının katılımını sağlamaya odaklanılmıştır. Formlar, İstanbul ve Sakarya'da yer alan ve önemli otel toplanma bölgelerini ziyaret etmek ve karşılaşılan otele giderek uygun durumda olan, katılmayı kabul eden personele yüz yüze uygulamak suretiyle doldurtulmuştur. Toplamda 166 kişiden kullanılabilir veri elde edilmiştir.

Otel Çalışanlarının İş Tanımları Konusundaki Farkındalıkları Üzerine Bir Araştırma

Demografik verilerle ilgili detaylar Tablo 1’de verilmektedir. Katılımcıların %65,1’i erkektir. %54,8’i lisans, %25,3’ü lise mezunudur. Yaş ortalamaları 29,78’dir. Bu özellikler Türkiye’de turizm çalışanlarının genel özellikleri ile örtüşmektedir. En yoğun katılım 5 yıldızlı otel çalışanlarına ortaya koyulmuştur (%38,6). Bunu 4 yıldızlı otel çalışanları (%16,3) ve 3 yıldızlı otel çalışanları (%14,5) izlemektedir.

Tablo 1.

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Fr.	%	Eğitim	Fr.	%
Erkek	108	65,1	İlkokul	12	7,2
Kadın	58	34,9	Lise	42	25,3
Otel Türü	Fr.	%	Önlisans	16	9,6
Butik Otel	17	10,2	Lisans	91	54,8
2 yıldız	4	2,4	Yükseklisans	3	1,8
3 yıldız	24	14,5	Cevapsız	2	1,2
4 yıldız	27	16,3	Yaş	En Küçük-	a.o.
5 yıldız	64	38,6		En Büyük	
Apart otel	1	,6		18-57	29,78
Cevapsız	29	17,5			

Katılımcıların çalıştıkları bölüm ve görevleri bu araştırma açısından oldukça önemli bir değişkendir. Bu bakımdan bölüm ve görevler Tablo 2’de ayrıca verilmektedir. En yoğun katılım Önbüro bölümünden sağlanmış (%64,5), önbüro çalışanları içinde de en yoğun katılım resepsiyonistlerden (%47,0) gelmiştir. Yiyecek-içecek ve kat hizmetleri bölümlerinin katılımı toplam içinde %14,5’erlik büyüklüktedir. Yiyecek-içecek bölümlerinden en fazla katılım garson (%6,6); kat hizmetlerinde ise oda temizleme görevlisi (%4,2) seviyesindedir. Bu üç bölüm dışında %3,6 düzeyinde genel yönetim ve %3,0 seviyesinde de muhasebe ve diğer bölüm çalışanlarının katılımı söz konusudur.

Tablo 2.

Katılımcıların Çalıştıkları Bölüm ve Görevleri

	Fr.	Yüzde		Fr.	Yüzde
Önbüro	107	64,5	Önbüro Müdürü	6	3,6
			Önbüro Şefi	7	4,2
			Resepsiyonist	78	47,0
			Rezervasyon	2	1,2
			Bellboy	14	8,4

Tablo 2. Devamı

	Fr.	Yüzde		Fr.	Yüzde
			F&B Müdürü	5	3,0
			F/B Şef & Kaptan	6	3,6
Yiyecek-İçecek	24	14,5	Garson	11	6,6
			Barista	1	,6
			Mutfak	1	,6
			Kat Hizmetleri Çalışanı	6	3,6
			Kat Şefi	5	3,0
Kat Hizmetleri	24	14,5	Genel Alanlar Şefi	3	1,8
			Oda Temizleme Görevlisi	7	4,2
			Çamaşırhane Görevlisi	3	1,8
			Muhasebe Müdürü	2	1,2
Muhasebe vb.	5	3,0	Misafir İlişkileri	1	,6
			Güvenlik Sorumlusu	1	,6
			Stajyer	1	,6
			Genel Müdür	4	2,4
Genel Yönetim	6	3,6	İşletme Sahibi	1	,6
			Satış müdürü	1	,6

Otel
Çalışanlarının İş
Tanımları
Konusundaki
Farkındalıkları
Üzerine Bir
Araştırma

123

IV. BULGULAR

Katılımcıların iş tanımı kavramını anlamlandırma/bilme durumlarını verilen yanıtlardan hareketle dörde ayırmak mümkün olmuştur. Bunlar; kavramın içeriğini bilme ve bildiğini bazen kendi görev tanımına da gönderme yaparak açıklama durumunu ifade eden **Bilme-Olumlu İfadeler**; kavramın anlamını bilme ancak kendisinin iş tanımının olmayışına işaret eden **Bilme-Olumsuz İfadeler**; iş tanımı kavramını anlamlandırırken doğru tanımdan uzaklaşan ve muğlak ifadelerle öne çıkan **Bilmeme-Muğlak İfadeler**; ve bilmediğini net bir şekilde ifade eden **Bilmeme-Net İfadeler** boyutlarıdır.

Belirtilen boyutlara dahil edilen ifadeler ve bu ifadeleri ortaya koyan kişilerin toplam içindeki oranları Tablo 3'te verilmektedir. Katılımcıların %51,8'i iş tanımı kavramının anlamını bilmekte ve bu kavrama dair olumlu net tanımlar yapabilmektedir. Bu tanımlamalar içerisinde "Bir çalışanın yapması gereken görevlerin açıklamasıdır", "Bir kişiden beklenen iş veya eylem" veya "Bana verilen sorumlulukların tümü" gibi kendi işiyle de ilişkilendirerek kavramı kısaca açıklayan ifadeler söz konusudur. Kavramın anlamını bildiğini ancak kendi göreviyle ilgili olumsuz bir duruma işaret eden tek bir yorum ortaya koyulmuştur. Bu kişi de "Belli bir görev tanımımız yok" şeklinde bilgi vermiştir.

Kavramın anlamını bilmediğini, ifadelerindeki muğlaklıktan anlayabileceğimiz katılımcı oranı %40,4'tür. Bu ifadeler; "Bana göre oteli temsil etmek", "Bana verilen emirleri yerine getirmek" ve "Bir iş yerinde sorumlu olduğun departman" gibi ifadelerdir. Katılımcıların %1,2'si ise kavramı bilmediğini açık şekilde ifade etmektedir. Bu bakımdan katılımcıların yaklaşık %42'sinin iş tanımı kavramını bilmediği söylenebilir.

Tablo 3.

İş Tanımı Kavramını Bilme Durumları

Durum	Örnek İfadeler
(1) Bilme-Olumlu İfadeler (Fr.=86, %51,8)	<ul style="list-style-type: none"> • Bir bütün içerisinde size düşen ve üstlenmemiz gereken kurallar topluluğu • Bir çalışanın yapması gereken görevlerin açıklamasıdır. • Bir görevini anlaşılır bir biçimde izah edilmesidir • Bir kişiden beklenen iş veya eylem • Bir kuruluştaki çalışan kişinin çalıştığı bölümde görev sorumluluk ve yetkilerini bilip, bunları en iyi şekilde yerine getirilmesi. • Bir kuruluşun üst düzey yöneticilerinden başlayarak en alt düzey çalışanına kadar bütün personelin kime bağlı çalıştığı, görevi, sorumluluğu ve yetkilerinin tarif edildiği dokümanın ismi • Bana verilen sorumlulukların tümü. • Birinin yapması gereken işlerin tamamı • Bulduğum işletmedeki sahip olunan pozisyonun mesai saatleri içinde yaptığı işlerin bütünü ve ona verilen görevler bütünü
(2) Bilme-Olumsuz İfadeler (Fr.=1, %0,6)	<ul style="list-style-type: none"> • Belli bir görev tanımımız yok
(3) Bilmeme-Muğlak İfadeler (Fr.=67, %40,4)	<ul style="list-style-type: none"> • Bana göre oteli temsil etmek • Bana verilen emirleri yerine getirmek • Bir çalışanın emirleri yerine getirirken bilgi sahibi olmasıdır. • Bir iş yerinde sorumlu olduğun departman • Bir işi yerine getirmektir. • Bir kimsenin görme yetisi, kriterlerini belirleyen eylemdir. • 5 yıldızlı bir otelde gelen misafiri karşılama, odaya yerleştirme ve uğurlama
(4) Bilmeme-Net İfadeler (Fr.=2, %1,2)	<ul style="list-style-type: none"> • Ben soruyu anlamadım. • Bilmiyorum

Katılımcıların kendi iş tanımlarını bilip bilmeme durumları da benzer şekilde sınıflandırılmıştır (Tablo 4). Bunlar; kendi iş tanımını bilme ve bildiğini açıklama durumunu ifade eden **Bilme-Görevine Yakın İfadeler**; iş tanımını bilme ancak mevcut görevi ile ilgisiz durumu ifade eden **Bilme-Görevi ile İlgisiz İfadeler**; iş tanımını bilmeme ancak bir şekilde ifade etme isteğine bağlı olarak anlamsız cümleler kurma durumunu anlatan **Bilmeme-Muğlak İfadeler**; ve bilmediğini net bir şekilde ifade eden **Bilmeme-Net İfadeler** boyutlarıdır. Kendi iş tanımını bilen ve bunu uygun şekilde ifade edebilenlerin oranı %40,4'tür. Bilen ancak ifade etmede sorun gözlenen kimseye rastlanmamıştır. İş tanımıyla ilgili soruya görevi ile ilgisi olmayan bir şekilde ve muğlak ifadelerle yanıt verdiği için bilmediğine hükmedilen katılımcıların oranı %56,6'dır. Bilmediğini net bir şekilde ifade eden 1 kişi toplamın %0,6'sına denk gelmektedir.

Tablo 4.
Kendi İş Tanımını Bilme Durumları

<i>Durum</i>	<i>Örnek İfadeler</i>
(1) <i>Bilme-Görevine Yakın İfadeler</i> (Fr.=67, %40,4)	<ul style="list-style-type: none"> • Genel alanların temizlik düzen ve arıza tespiti • Misafirlerin kalış süresi boyunca kayıt, bilgilendirme, tüm istek ve işlemlerini yerine getirmek • Odaların temizliğini yapmak • Otelin acentalar, yerel yönetimler vb. kurumlara karşı sorumluluğunu üstlenip gerekli kuralları vermek ve iç bölümler arası ilişkileri ve stratejileri yönlendirmek. • Check in/Check out işlemleri, rezervasyon, ön muhasebe • Resepsiyondaki telefonları cevaplamak, giriş-çıkış işlemlerini yapmak, fatura çıkartmak, misafir bilgilerini sisteme girmek, KBS girmek • Görevli olduğum otelin odalarını belli gün ve saatler içinde temizlemek • Otele gelen misafirlerin yapacakları toplantı, ziyafet, düğün, kına, eğlence veya kamp gibi organizasyonları tertip edip sorunsuz geçmesini sağlamak • Otelin, çalışanların müşterilerine çamaşır yıkama, kuru temizleme, hizmet sunma • Personel müdürüyle iş birliği yaparak, yiyecek- içecek bölümünün kısa ve uzun vadeli personel planlamasını yapmak, kilit personeli işe almak ve diğer alt personelin işe alınmasını ona

Tablo 4. Devamı

Durum	Örnek İfadeler
(2) Bilme-Göreviyle İlgisiz İfadeler (Fr.=0, %0)	• ----
(3) Bilmeme-Muğlak İfadeler (Fr.=94, %56,6)	<ul style="list-style-type: none"> • Misafirlerin tüm isteklerini karşılamak • Misafirlerin beklentilerini karşılamak • Talimatların eksiksiz yerine getirilmesi • Konaklama • Otelin genel yüzü olarak müşteriye güven sağlayan, her ihtiyacıyla ilgilenen personeliz • Resepsyonist olarak kaliteli hizmet sunmak • Misafirlerle ilişki • Müşterinin isteklerine uygun olarak işletmenin kuralları çerçevesinde istekleri yerine getirmek • İşimi en iyi şekilde elimden geldiği kadar ve işletme prensiplerine uygun şekilde yerine getirmek • F/B memnuniyeti • İş takibi yapmak, memnuniyet sağlamak • Verilen sorumlulukların yerine getirilmesi • Ben üstümden aldığım emirleri alt elemanlara uyguladım ve onları gözettim. • Servis elemanı, garsonluk • Gelen müşterilerle ilgilenmek • Çalıştığım süre boyunca yaptığım işte misafirleri ve birim yöneticilerimi memnun etmek
(4) Bilmeme-Net İfadeler (Fr.=1 %0,6)	• Tanım Yok

İş tanımı kavramını bilmediği anlaşılan yaklaşık %42'lik oran karşısında kendi iş tanımını bilmediği anlaşılan %57'lik bir oran tespit edilmiştir. Bu durum otellerde iş tanımını anlamlandırma sorunu yaşayan bir çalışan profilinden ziyade, iş tanımı üzerinde yeterince durmayan bir işletme yönetimi/İKY yönetimi anlayışını ortaya koyuyor olabilir.

Diğer yandan, iş tanımı kavramını bilme ile kendi iş tanımını bilme arasında bir ilişki olup olmadığı akla gelen ilk sorudur. Bu soruya ki-kare analizi ile cevap aranmıştır. Tablo 5'te bu iki durum arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çapraz tablo ve analiz bulguları verilmektedir.

Tablo 5.
İş Tanımı Kavramını Bilme ile Kendi İş Tanımını Bilme İlişkisine Dair
Ki-Kare Sonucu

	Kendi İş Tanımını Bilme Durumu	Toplam			
		Bilme-Gör. Yakın İf.	Bilmeme- Muğlak İf.	Bilmeme- Net İf.	
	Bilme-Olumlu	48	38	0	86
İş Tanımı Kavramını Bilme Durumu	Bilme-Olumsuz	0	1	0	1
	Bilmeme-Muğlak	14	51	0	65
	Bilmeme-Net	0	1	1	2
	Toplam	62	91	1	154

Not: Ki-kare Değeri: 95,706; $p < 0,05$

Ki-kare sonucu; iş tanımı kavramının anlamını bilenlerin kendi iş tanımlarını da bildiği, bilmeyenlerin de kendi iş tanımlarını da bilmediği şeklinde bir yargının doğru olacağını ortaya koymaktadır. Bu durumda, işletmelerde iş tanımı konusunda bilgilendirmenin eksik olması ihtimali güçlenmekte, ancak önemli oranda çalışanın da bu konuda işletmeden bir talebinin olmadığı anlaşılmaktadır.

Katılımcıların iş tanımı kavramının anlamını bilme durumları ve kendi iş tanımlarını bilme durumlarının cinsiyet, öğrenim düzeyi, çalışılan işletme türü ve bölümle ilişkisi olabileceği düşünülmüştür. Bunu test etmek için yine ki-kare analizi kullanılmış ancak, analiz bu türden bir ilişki olduğuna dair sonuç üretmemiştir. Dolayısıyla, gerek iş tanımını bilme gerekse de kendi iş tanımı hakkındaki bilgisi cinsiyet, öğrenim düzeyi, işletme türü ve çalıştığı bölümden bağımsızdır.

İş tanımları konusundaki önemli düzeyde olduğu anlaşılan bilgisizliğin daha net analizi açısından, katılımcıların işletmelerinin kendilerinden ne tür beklentileri olduğu sorusuna verdikleri cevapların da analiz edilmesi gerekmektedir. Yanıtlar içeriğe bağlı olarak kategorileştirilmiştir. Verilen yanıtların Görev-Sorumluluk Odaklı, Müşteri-memnuniyet Odaklı, Performans Odaklı ve Çalışma Ortamı Odaklı olarak ayrıştığı gözlenmiştir (Tablo 6).

Tablo 6.

İşletmenin Beklentileri Konusundaki Yanıtlar	
Durum	Örnek İfadeler
Görev-Sorumluluk Odaklı Açıklamalar (Fr.=51 %30,7)	<ul style="list-style-type: none"> Görevini yapmak Görevi eksiksiz yerine getirmek Sorumluluğu en iyi şekilde yerine getirmek Verilen işleri zamanında ve düzgün yerine getirmek İşimi en iyi şekilde yapmak ve bana verilen görevleri layıkıyla yapmak. Kendimi geliştirmek
Müşteri Odaklı Açıklamalar (Fr.=74 %44,6)	<ul style="list-style-type: none"> Misafirlerin tüm istek ve işlemlerini en iyi şekilde yerine getirmek İstekleri en iyi şekilde karşılamak Müşteri memnuniyeti Güleryüz Müşterilere karşı olumlu ve iyi davranma
Performans Odaklı Açıklamalar (Fr.=32 %19,3)	<ul style="list-style-type: none"> Maksimum performans Yüksek verimlilik Hızlı servis, titizlik, güleryüz Daha fazla satış yapmak, karşılaşılabilecek sorunlara uygun çözümleri getirebilmek Otel konaklama ve rezervasyon sayılarının sağlıklı bir şekilde arttırılması
Çalışma Ortamı Odaklı Açıklamalar (Fr.=8 %4,8)	<ul style="list-style-type: none"> Düzenli ve zamanında çalışmak Departmandaki düzeni sağlamak, operasyonu yönetmek 3 yıldızlı ve 18 personele sahip olduğu için işletmenin her işi ile ilgilenmek Otelin odalarını ve çevresini temizleyip ferah bir ortam sağlamak İşleri sıralı ve düzenli şekilde yapmak. İş takibini iyi yapmak 8 saat tuvalete bile gitmeden lobide bekleyelim yeter.

İşletmenin beklentileri konusundaki görüşler en fazla oranda Müşteri Odaklı görüşlerdir (%44,6). Bunlar; “Misafirlerin tüm istek ve işlemlerini en iyi şekilde yerine getirmek”, “Müşteri memnuniyeti” gibi otel konuklarının memnuniyetine yönelik beklentiler şeklinde ifade edilmiştir. İkinci sırada Görev-Sorumluluk Odaklı tanımlamalar gelmektedir (%30,7). Burada da; “Görevini yapmak”, “Sorumluluğu en iyi şekilde yerine getirmek” gibi görevin icrasına dayalı ifadeler ortaya koyulmuştur. Performans Odaklı açıklamalar (%19,3); “Maksimum performans”, “Daha fazla satış yapmak, karşılaşılabilecek sorunlara uygun

çözümleri getirebilmek" vb. şekilde ifade edilmiştir. Çalışma ortamı ise (%4,8), "Düzenli ve zamanında çalışmak", "Departmandaki düzeni sağlamak, operasyonu yönetmek" gibi ifadelerle vurgulanmıştır.

İşletmenin çalışandan beklentileri konusunda dikkat çeken birkaç konu vardır: Birincisi, iş tanımı/analizi ekseninde ve detaylı/kapsamlı ve tutarlı bir anlayış ifade edilememektedir. İfadelerin otelcilik ve/veya çalışma hayatıyla ilgili genel yargıları ortaya koyduğu görülmektedir. Bu işletme-çalışan arasındaki sözleşme standartları ve hizmet/emek alış-verişinin standartları konusundaki muğlaklığı ortaya koymaktadır. İkincisi, müşteri memnuniyetinin bir hizmet endüstrisi olarak otellerde oldukça benimsenen bir farkındalık veya anlayışa dönüştüğünü kanıtlamaktadır. Bu durum bir hizmet endüstrisi olarak otelcilik için olumlu bir durum olarak da yorumlanabilir. Son olarak da, performans konusunu öne çıkaranlarca bir çalışandan fazla fedakârlık beklendiği yönünde bir algılamının ipuçları okunabilir.

Katılımcılara kendi yerine getirdikleri görevin gerektirdiği iş gereklilikleri de sorulmuştur. Bu kapsamda verilen yanıtlar Tablo 7'de verilmektedir. Bu analizde her bir katılımcının söylemi esas alınmıştır. Yani katılımcı tek bir gereklilik söylediye tekli bir kategoride değerlendirilmiştir. İki ayrı gerekliliğe dikkat çektiyse bu ikili bir kategori oluşturularak verilmiştir.

Yanıtlarda en fazla vurgulanan gereklilikler sırasıyla; iletişim (%14,5), iletişim ve yabancı dil (%12,7) ve bilgi ve deneyim (%6,6)'dir. Bunlar yanında dış görünüş ve disiplin de farklı katılımcılarca farklı gereklilik kombinasyonları içerisinde öne çıkarılmaktadır.

Tablo 7.
İş Gereklilikleri Konusundaki Yanıtlar

	Fr.	%
Bilgi ve Deneyim	11	6,6
Yabancı Dil	2	1,2
İletişim	24	14,5
Disiplin	4	2,4
Temizlik	2	1,2
Eğitim	2	1,2
Dış Görünüş	2	1,2
Sabır	5	3,0
Analitik Düşünme	3	1,8
Bedenen Güçlü Olma	2	1,2
Bilgi ve Deneyim + Yabancı Dil	5	3,0
Bilgi ve Deneyim + İletişim	4	2,4
Bilgi ve Deneyim + Disiplin	2	1,2

Otel
Çalışanlarının İş
Tanımları
Konusundaki
Farkındalıkları
Üzerine Bir
Araştırma
130

Tablo 7. Devamı

	Fr.	%
Bilgi ve Deneyim + Temizlik	2	1,2
Bilgi ve Deneyim + Eğitim	2	1,2
Yabancı Dil + İletişim	21	12,7
Yabancı Dil + Disiplin	3	1,8
Yabancı Dil + Temizlik	1	,6
Yabancı Dil + Eğitim	1	,6
Yabancı Dil + Sabır	3	1,8
İletişim + Disiplin	6	3,6
İletişim + Dış Görünüş	9	5,4
İletişim + Sabır	7	4,2
İletişim + Analitik Düşünme	3	1,8
Disiplin + Analitik Düşünme	2	1,2
Temizlik + Sabır	2	1,2
Sabır + Analitik Düşünce	3	1,8
Bilgi ve Deneyim + İletişim + Sabır	2	1,2
Yabancı Dil + İletişim + Disiplin	1	,6
Yabancı Dil + İletişim + Dış Görünüş	8	4,8
Yabancı Dil + İletişim + Analitik Düşünme	2	1,2
İletişim + Bedenen Güçlü Olma	2	1,2
İletişim + Disiplin + Analitik Düşünme	1	,6
İletişim + Temizlik + Dış Görünüş	1	,6
İletişim + Sabır + Analitik Düşünme	1	,6
Disiplin + Sabır + Analitik Düşünme	1	,6
Temizlik + Bedenen Güçlü Olma	1	,6
Temizlik + Eğitim + Dış Görünüş	1	,6
Boş Bırakılan	12	7,2

Katılımcıların iş tanımı kavramını bilme durumları, kendi iş tanımlarını bilme durumları gibi iş tanımı kapsamındaki farkındalıklarının onların işlerinden memnuniyet düzeyleri ile ilgili olabileceği düşünülmüştür. Bu bakımdan mevcut işlerinden memnun olup olmadıkları sorusuna verilen yanıtlar da dikkate alınmış ve analize dâhil edilmiştir. Verilen yanıtlar Evet-Kısmen-Hayır şeklinde üç kategoride oluşmuştur (Tablo 8). Katılımcıların %83,1'i işinden memnun olduğunu beyan etmiştir. Memnun olmayan %9,6 ve kısmen memnun olduğunu beyan eden %7,2'lik bir orandır. Memnun olanlarının oranının oldukça yüksek olması ilave bir analize gerek bırakmadan işinden memnun olma veya olmama noktasında iş tanımını bilme ve detaylı algılama konusunun önemli ve doğrudan bir etkisinin olmayacağını düşündürmüştür.

Tablo 8.
İşinden Memnuniyet

	Fr.	%
Evet	138	83,1
Kısmen	12	7,2
Hayır	16	9,6

Katılımcılara kendi işleriyle ilgili en sevdikleri özellikler ile en sevmedikleri özellikler sorulmuştur. Bu kapsamda da farklı unsurların ön plana çıktığı görülmüştür (Tablo 9). En sevilen özellik olarak iletişim (%49,4) dikkat çekmektedir. Otel çalışanları için işlerinin iletişim olanağı üretmesi çok sevilen bir özelliktir. Bunu çalışma ortamı (%13,3) ve hem iletişim hem de çalışma ortamı olarak ifade edenler (%8,4) takip etmektedir.

Tablo 9.
İşin En Sevilen ve İşin En Sevilmeyen Özellikleri

Sevilen Özellikler	Fr.	%	Sevilmeyen Özellikler	Fr.	%
Kazanç	6	3,6	Stres	3	1,8
İletişim	82	49,4	Çalışma Şartları/Vardiya	30	18,1
Tecrübe	6	3,6	Müşteriler	43	25,9
Çalışma Ortamı	22	13,3	Yoğunluk	20	12,0
Kazanç + İletişim	9	5,4	Ücret/Terfi	2	1,2
Kazanç + Tecrübe	1	,6	Yöneticiler ve Diğer Çalışanlar	6	3,6
Kazanç + Çalışma Ortamı	3	1,8	Stres + Vardiya	4	2,4
İletişim + Tecrübe	2	1,2	Stres + Yoğunluk	5	3,0
İletişim + Çalışma Ortamı	14	8,4	Vardiya + Müşteriler	8	4,8
Kazanç + İletişim + Çalışma Ortamı	1	,6	Vardiya + Yoğunluk	8	4,8
Boş bırakılan	20	12,0	Vardiya + Ücret/Terfi	1	,6
			Müşteriler + Yoğunluk	5	3,0
			Müşteriler + Yöneticiler ve Diğer Çalışanlar	2	1,2
			Vardiya + Müşteriler + Yoğunluk	2	1,2
			Cevapsız	27	16,3

En beğenilmeyen özellik ise müşterilerin olumsuz tutumlarına muhatap olma durumudur (%25,9). Bu durum iletişimin otelcilik açısından önemini ortaya koymaktadır. Bunu çalışma şartları/vardiya (%18,1) ve yoğunluk (%12) takip etmektedir.

Katılımcıların yaptıkları işin en sevdikleri ve en sevmedikleri özelliklerine ilişkin görüşleri ile işlerinden memnuniyetleri arasında bir

etkileşim olup olmadığını sınamak amacıyla ki-kare analizinden yararlanılmıştır. Ancak, analizler anlamlı sonuç üretmemiştir. Yani belli bazı özellikleri sevme veya sevmemenin memnuniyete yansımaları söz konusu değildir.

Katılımcıların işletme için ifa ettikleri kritik role dair soruya verdikleri yanıtlar başlıca üç kategoride toplanmıştır (Tablo 10). Bunlar Müşteri memnuniyeti, Çözüm üretmek ve İç süreçler ve rutinin takibi'dir. Bu kapsamda en kritik rol, işletme içi süreçlerde özellikle iş süreçlerinin eksiksiz takibi ve görevin sorumluluk çerçevesinde yerine getirilmesi (%42,8) olarak görülmektedir. Bunu yakın bir oranla müşteri memnuniyetine katkıları (%41,6) takip etmektedir. Çözüm üretmek, çözüm esaslı düşünmek ise %6,6'lık bir oranla sonuncu unsur olarak ortaya çıkmıştır.

Tablo 10.

İşletme İçin İfa Edilen Kritik Rol Açıklaması

	Fr.	%
Müşteri Memnuniyeti	69	41,6
Çözüm üretmek	11	6,6
İç Süreçler ve Rutini takip	71	42,8
Boş bırakan	15	9,0

Katılımcıların işletme için ifa ettiği kritik rol ile iş tanımı kavramını bilme durumu, kendi iş tanımını bilme durumu, işletmenin beklentileri konusundaki algılaması ve işinden memnun olma ilişkisine dair ki-kare analizi yapılmış ancak anlamlı sonuç elde edilememiştir.

V. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

İş tanımı işgörenin işi ve işletmesiyle etkileşiminde kritik öneme sahiptir. İş tanımı konusunda belirsizlik olan çalışanların performanslarında ve işletmede çalışma konusunda olumsuz bir durumun ortaya çıkacağını ilgili literatürden öğrenmek mümkündür. Ancak, otel işletmeleri kapsamında iş tanımlarının ne düzeyde algılandığı ve çalışanı işle ilişkisinde yönlendiren algı çerçevesinin tanımlanmamış/tespit edilmemiş olduğu görülmektedir. Bu çalışma otel çalışanları özelinde iş tanımı ve işle etkileşimde yönlendirici algılamaya çerçevesini ortaya koymayı amaçlamıştır. Bu kapsamda otel çalışanlarının önemli bir oranının iş tanımı kavramını bilmediği, daha fazla bir kısmının kendi iş tanımını da bilmediği tespit edilmiştir. İş tanımı kavramını bilmeme ile kendi iş tanımını bilmeme arasında bir ilişki olduğu da tespit edilmiştir. İş tanımı konusundaki bu olumsuz görülebilecek sonuç işletmenin işgörenden beklentileri

kapsamındaki cevaplarla da test edilmiştir. Katılımcıların büyük kısmı işletmenin kendisinden beklentileri konusunda tutarlı bir şeyler ifade etmiştir. Ancak, beklenti ifadeleri yine iş tanımları ile ilgili bilgileri içermemektedir. Diğer yandan, beklenti ifadeleri büyük oranda müşteri odaklıdır. İşletmenin kendilerinden müşteri memnuniyeti, müşterinin isteklerine yanıt konularında beklentileri olduğu vurgulanmıştır. İş tanımlarının bilinmemesi karşısında işletme beklentilerinin bilinmesi, çalışma süreçlerinde genel kabul gören bazı performans standartlarının etkinliğini ortaya koymaktadır. Yani otel çalışanı kendi iş tanımını bilmese de genel bir yargı olarak müşterinin memnun edilmesi, hizmet sürecinin fedakârca çalışmayı gerektirdiği gibi konularda genel bir bilinç/farkındalık içindedir ve işi ile ilişkisini bu farkındalık yönlendirmektedir. İş gereklilikleri kapsamında ise yine turizme has genel çerçevenin gerektirdiği şekilde iletişim becerisi ve yabancı dil bilgisi çok yüksek oranda vurgulanmıştır. Katılımcıların iş memnuniyetlerinin yüksek olması ise iş tanımlarındaki belirsizliğin memnuniyetle ilgisinin beklenen düzeyde olmayabileceğini akla getirmektedir.

Bulgular, otel çalışanları için iş tanımları konusunda bir bilgisizliği ortaya koymaktadır. Bunun yanında, otelin kendilerinden beklentileri konusunda genel (görev süreci ile ilgili olmayan) bilgiden hareketle tanımlama yapılmaktadır. Bu da belki hizmet sürecinin standartlaştırılması kadar bu standartların çalışanlarca benimsenmesinin zorluğuna dayanıyor olabilir.

Otel çalışanları için iletişim olanağının en sevilen çalışma ortam özelliği olduğu, müşterilerin uygun olmayan yaklaşımlarının, vardiya usulü çalışmanın ve yoğunluğun en sevilmeyen unsurlar olduğu tespit edilmiştir. İş tanımı konusundaki olumsuzluğa rağmen çalışanların çoğunluğu işlerinden memnundur. İşletme süreçleri ve terfi konusunda olumlu düşünmekte ve işinde gelecek görmektedir denebilir. Bu durumda, İKY ekiplerinin iş tanımları konusunda daha bilgilendirici olması, bölüm yöneticilerinin de kendi takımlarına iş tanımları üzerinden yönlendirme yapması önerilebilir. Çalışanların olumlu tutumları ve otel hizmet süreçlerinin esnekliği mevcut farkındalık zafiyetini önemli bir soruna dönüştürmüyor olabilir. Ancak, çalışanların iş tanımları konusunda bilgilendirmenin onların hizmet sürecinde daha net düşünce ve duygularla hareket etmesini ve daha rahat çalışabilmesini sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

Bu çalışmanın bulgularına dayanılarak gelecek çalışmaların iş tanımlarındaki belirsizliğin ya da bilgi eksikliğinin çalışan performansına, kariyer hedeflerine, motivasyonuna yansımalarının daha geniş

örneklemelerde ve daha net bir şekilde ölçülmesine ihtiyaç olduğu söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Akbaba, A. ve Günlü, E. (2011). Otel İşletmelerinde İşgören Bulma, Seçme Ve Eğitim Sürecinin Stratejik İnsan Kaynakları Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(22): 199 - 228.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 4:1-25.
- Akoğlan Kozak, M. (2009). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akova, O., Tanrıverdi H. ve Kahraman O. (2015). Otel İşletmelerinde İşgören Devir Hızına Etki Eden Risk Faktörlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6(1): 87-107.
- Al-Ababneh, M.M., Masadeh, M.A., Al-Shakhsheer, F.J. ve Habiballah, M.A. (2018), The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Industry*, 8(1): 55-62.
- Aslan, S. ve Dinçer, M. (2017). İstanbul'daki Küçük ve Orta Ölçekli Otel İşletmelerinde İşgören Seçimi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, ICMEB17 Özel Sayısı: 342-350.
- Aydın, C. ve Çavuş, Ş. (2017). Kuşadası Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5): 79-95.
- Bingöl, D. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 7. Baskı, İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Chand, M. ve Katou, A. (2007). The impact of HRM practices on organisational performance in the Indian hotel industry. *Employee Relations*, 29(6): 576594.
- Çakır, A. ve Gözoğlu, Ö. (2019). Algılanan Kurumsal İtibarın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Şanlıurfa İli Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Econharran Harran Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(4): 46-71.
- Demirtaş, N. (2010). Otel İşletmeciliği. 2. Baskı, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları, Yayın No: 67.
- Erdem, B. (2004). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(11): 35-54.
- Hsiung, H-H. ve Tsai, W.-C. (2009). Job definition discrepancy between supervisors and subordinates: The antecedent role of LMX and outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1): 89-112.

- Karacan, E. ve Erdoğan, Ö.N. (2011). İşçi Sağlığı ve İş Güvenliğine İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonları Açısından Çözümsel Bir Yaklaşım. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(1): 102-116.
- Min, K.-H. ve An, H.-K. (2005). Turnover Factors among bakery employees at Tourist Hotels. *Korean Journal of Food and Cookery Science*, 21(2): 225-234.
- Ologunde, A.O., Monday, J.U. ve James-Unam, F.C. (2015). The impact of strategic human resource management on competitiveness of small and medium-scale enterprises in the Nigerian Hospitality industry. *African Research Review*, 9(4): 264-276.
- Örücü, E. ve Boz, H. (2014). Konaklama İşletmelerinde İşe Alıştırma Eğitiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(1): 61-76.
- Özdemir, E. ve Akpınar A. (2002). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Alanya'daki Otel ve Tatil Köylerinde İnsan Kaynakları Profili. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2): 85-105.
- Raju, K.K. ve Banerjee, S. (2017). A Study on Job Description and its Effect on Employee Performance: Case of Some Selected Manufacturing Organizations in the City of Pune, India. *International Journal of Latest Technology in Engineering, Management & Applied Science*, 5(2): 1-10.
- Silva, S. ve Martins, D. (2016). Human Resource management in Hotel Units: The Portuguese Case. *Academica Turistica*, 9(1): 5-18.
- Şalvarcı Türel, N. (2016). Bir Şehir Otelinde Günübürlük Müşteriler Açısından Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. *Journal of Tourism Theory and Research*, 2(1): 49-60.
- Tuna, M. (2007). Personel Devir Oranı Analizi: Ankara'da Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1): 45-52.
- Tüzün, İ. (2013). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Farklılıkları ve İşgücü Devir Hızıyla İlişkileri. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(1): 61-76.

A RESEARCH ON AWARENESS OF HOTEL EMPLOYEES ON JOB DESCRIPTION

EXTENDED ABSTRACT

Job description and job requirements guide the employee by determining how to do his job. Therefore, it is an effective application on employee performance and hotel performance. There are different studies that express the effects of adequate and clear job definitions on the working and business life. For example, Tuna (2007) found that the turnover rate is higher in hotels without a job description. Akinci (2002) suggests that applications such as job definition will increase transparency within the organization. Örucü and Boz (2014) also indicate that the job description will lead to an intention to leave the job if they are not fully known by beginners. Although there are similar studies in the relevant literature that demonstrate the importance of job description, there has been no study that identifies the awareness of hotel employees about job descriptions. Hsiung and Tsai (2009) also note the lack of research, particularly on different knowledge and thoughts about the job descriptions of managers and employees.

In this study, it is aimed to understand the employee awareness on job descriptions from different perspectives. In the evaluation of the level of awareness; Whether they know the concept of job description, their knowledge of what their job description is, his opinion on what his business expects from him, his knowledge of what his job requirements are, his satisfaction level of his work, his favourite features of his work, the characteristics of his work that are most unpleasant to him and his most critical contribution to his business have been questioned. Data were obtained through a form that included eight open-ended questions and questions to obtain participant characteristics such as gender, education status, task and hotel type. The process of obtaining data of the research was tried to be carried out in accordance with the principles of the qualitative method, and a mixed method was followed during the analysis phase. Both qualitative expressions were discussed and numerical analyses were performed through categories formed by categorizing these expressions. Purposive sampling has been adopted and a variety of participants have been reached through the city and hotel department. The forms were filled face-to-face with the staffs of hotels in important hotel

agglomerations in Istanbul and Sakarya who accepted the participation. In total, data were obtained from 166 people.

65.1% of the participants are men. 54.8% are undergraduate and 25.3% are high school graduates. Their average age is 29.78. These features are consistent with the general characteristics of tourism workers in Turkey. The most intense participation was demonstrated by 5-star hotel employees (38.6%). This is followed by 4-star hotel employees (16.3%) and 3-star hotel employees (14.5%). The most intense participation was from the Front Office (64.5%), and the most intense participation among the front office employees was from the receptionists (47.0%). The participation of food&beverage and housekeeping departments is 14.5% for each. The most intense participation from food&beverage departments was from waiters (6.6%); in housekeeping, it is at the level of room cleaning staff (4.2%). Apart from these three departments, there is 3.6% general management and 3.0% accounting and other department employees.

51.8% of the participants know the meaning of the concept of job description and can make positive clear definitions for this concept. The rate of participants, which we can understand that they do not know the meaning of the concept from the ambiguity in their expressions, is 40.4%. 1.2% of the participants clearly state that they do not know the concept. In this regard, it can be said that approximately 42% of the participants do not know the concept of job definition. The rate of those who know their own job definition and can express it appropriately is 40.4%. Nobody who knows but has problems in expressing has been found. The proportion of respondents who were judged not to know the question about the job description in an unrelated manner and with ambiguous expressions is 56.6%. 1 person who clearly states that he does not know corresponds to 0.6% of the total. Chi-square analysis was used to determine whether there is a relationship between knowing the job description concept and knowing his/her own job description. The results of the analysis reveal that a judgment will be true that those who don't know the meaning of the concept of job description don't know their own job descriptions. In this case, the possibility of missing information about the job description in the enterprises becomes stronger, but it is understood that a significant number of employees do not have a request from the enterprise in this regard. The differentiations in the participants' knowledge on the meaning of job description concept and their knowledge of their own job description produced by gender, education, type of enterprise and department were found negative as results of chi-square test ($p > 0.05$). Therefore, awareness level is independent of these variables.

Employees perceive the expectations of the business from them as the most customer oriented expectations (44.6%). The second place comes with task-responsibility oriented expectations (30.7%). Performance oriented explanations (19.3%) and working environment (4.8%) are other expectation dimensions.

The most perceived by the participants about the job requirements of the task they perform; communication (14.5%), communication and foreign language (12.7%) and knowledge and experience (6.6%). On the other hand, 83.1% of the participants stated that they were satisfied with their job. It is a rate of 9.6% dissatisfied and 7.2% declaring that it is partially satisfied.

Communication (49.4%), working environment (13.3%) and both communication and working environment (8.4%) are their favourite features related to their jobs. The most disliked feature is that of dealing with negative attitudes of customers (25.9%), working conditions / shifts (18.1%) and density (12%).

The responses of the participants to the question about the critical role they have performed for the enterprise are classified in three main categories. These; Internal processes and routine follow-up (42.8%), their contribution to customer satisfaction (41.6%) and producing solutions (6.6%). A chi-square analysis was conducted on the relationship between the critical role that the participants performed for the enterprise and the situation of knowing the concept of job description, the status of knowing their own job description, the perception of the enterprises' expectations and the satisfaction with the job, but no significant results were obtained.

The findings reveal that a significant proportion of hotel employees do not know the concept of job description (42%), while more do not know their job description (57%). It was also determined that there is a relationship between not knowing the concept of job description and not knowing its own job description. This may reveal a business management / HRM management approach that does not dwell on the job description rather than an employee profile that has the problem of making sense of the job description in hotels.

This negative result in terms of job description has also been tested with answers within the scope of the company's expectations from the employee. The majority of the participants expressed something consistent about the expectations of the business from them. However, the expectation statements still do not contain information about job descriptions. On the other hand, expectation statements are mostly

customer oriented. It was emphasized that the company has expectations about customer satisfaction and response to the requests of the customer. Knowing the business expectations despite the unknown job descriptions reveals the effectiveness of some generally accepted performance standards in the work processes. On this issue, attention should be drawn to the different sides of the coin: Firstly; statements appear to reveal general judgments about hotel and / or working life. This reveals the ambiguity about contract standards between enterprise and employee and the standards of service/labour exchange. In other words, even if the hotel employee does not know his/her job description, he is in general but superficial awareness about the satisfaction of the customer and devoted work required in the service process as a general judgment, and this awareness guides his relationship with his work. Second, it also suggests that customer satisfaction has evolved into awareness or understanding that is widely adopted in hotels. This situation can be interpreted as a positive situation for hotel management as a service industry. Finally, it can be interpreted as the clues of a perception that very high standards were expected from employees.

Besides the lack of knowledge about job descriptions, definitions based on general (not related to the task process) information on expectations may be based on the difficulty of adopting these standards by employees as well as standardizing the service process.

It has been determined that communication possibility is the most favourite working environment feature for hotel employees, and customers' unsuitable approaches, shift work and intensity are the most antipathetic elements. Despite the lack of knowledge on job description, the majority of employees are satisfied with their jobs. It can be said that they think positively about business processes and promotion and sees a future in their business. In this case, it can be suggested that HRM teams should be more informative about job descriptions, and department managers should direct their teams through job descriptions. The positive attitude of the employees and the flexibility of the hotel service processes may not turn the low level of awareness into an important problem. However, it is considered that informing employees about their job descriptions can enable them to act more clearly and work more comfortably during the service process.

Keywords: Job description, job specifications, job satisfaction, hotel employee