

С. 39-64 (раздел городского транспорта, с. 56-57).

3. Курочкин, А.А. Роль муниципальных транспортных предприятий // Наука молодых – путь к прогрессу: материалы 48-й научно-технич. конференции молодых ученых. – Б., 2006. – С.44-46.

4. Яровая, В. Транспортный комплекс Кыргызстана // Реформа. - 2002. – №2. - С. 48-50.

5. Койчуев, Т., Койчуева, М. О законе проявления теневой экономики и ее масштабах в Кыргызстане // Реформа. - 2007. – №1. - С. 13-18.

6. Коджомуратова, Р.Н., Яровая, В.Ф. и др. Транспортная инфраструктура КР: оценка и перспективы развития // Реформа. - 2007. – №2. - С. 26-32.

7. Транспортная инфраструктура в 2008г. // Аки-press. - 2009. – №2. - С.34-35.

8. Транспорт как источник повышенной безопасности // Аки-press. - 2004. – №12. - С.26-31.

9. Kadyraliev, A. Public transport system in the capital of Kyrgyzstan: current situation and analysis of its performance. Seventeenth International Conference On Urban Transport And The Environment: Urban Transport XVII. A. Pratelli & C.A. Brebbia (eds). WITpress. UK, 2011. pp.239-250.

10. Социальные тенденции Кыргызской Республики, 2005-2009: статсб. – Б.: Нацстатком, 2010. – Вып. 6. - С. 124-126.

Август 2011 г.

ALGILANAN İŞ GÜÇLÜĞÜ İŞ DEĞİŞTİRME NİYETİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

**M. Halis, Mehmet Zorlu İÖO, Sakarya İl Milli Eğitim Müdürlüğü,
Z. Çamlıbel, Sakarya Üniversitesi, Yabancı Diller Bölümü**

1. Giriş

Turizm sektöründe gerek hizmet sunumunda gerekse diğer fonksiyonların yerine getirilmesinde büyük ölçüde insan gücünden yararlanılmaktadır. Konaklama işletmelerinin temel fonksiyonu misafir ağırlama olduğu için, yatakların düzeltilmesi, masaların servise sunulması veya odaların satışı gibi birçok tesis hizmetleri yerine getirmek üzere çok sayıda insan gücü istihdam edilmektedir. Ayrıca tesis personelinin çalışma saatlerinde genellikle müşteriler ile yüz yüzedir.

Kadınların sosyal ve aile içerisindeki konumları ve kişisel özellikleri düşünüldüğünde, bu konumun ve kişisel özelliklerinin turizm endüstrisinde çalışan işgücünün gereklilikleri ile çok yakından bağdaştığı gözlemlenebilir. Turizm, daima arzu edilen hizmetlerin sağlanmasını gerektirir ve insani duygulara seslenerek çalışan bir yapıdır. Misafirperverlik ve konuk ağırlamak toplumda daha çok kadınlara yüklenmiş bir misyondur ve kadınların insani duygulara daha iyi hitap edebilmeleri konaklama işletmelerinde

istihdam edilmeleri için bir tercih sebebi olarak ön plana çıkmaktadır.

Konaklama işletmelerinde hizmet üretiminin birçok aşamasında müşteri ile personel aynı ortamı paylaşmaktadır. Restoran, resepsiyon, kat hizmetleri bunlardan bazılarıdır. Bu tür çalışma alanlarında, müşteri tatmini açısından kadınların beşeri ilişkilerde başarılı olmaları ve görüntü açısından müşteriye daha hoş gelmeleri nedeniyle istihdamda tercih edildikleri görülmektedir.

Kadınların, konaklama işletmelerinde, ağırlıklı olarak istihdam edildikleri departmanlar arasında, ön-büro ve kat hizmetleri gelmektedir. Kat hizmetleri, kadınların çalışması için uygun görülen alanlar arasında öne çıkmakta, kadınlar, bu departmanda, erkeklerden daha yetenekli ve tecrübeli oldukları düşünülmektedir. Ön-büro ve kat hizmetlerinde ağırlıklı olarak çalışan kadınlar, yönetim ve yiyecek-içecek departmanlarında düşük oranda istihdam edilmektedirler. Son yıllarda eğitim toplumun eğitim seviyesinin artması ile üniversite mezunu kadınlar yönetim kademesinde de istihdam edilmeye başlamış olsa

da, kadınların daha çok kat hizmetleri ve ön-büroda yönetsel görevler üstlendikleri görülmüştür.

Bu çalışmanın konusunu oluşturan iş bırakma olgusu ekonomik açıdan incelendiğinde, işgören hareketliliğinin iki yönde olabileceği görülmektedir: İşgörenin halen yapmakta olduğu işten ayrılarak aynı sektörde, başka bir işletmede çalışmakta veya başka bir sektöre geçebilmektedir. İşgören devri ise, bir işgören işten ayrıldığında ortaya çıkmakta ve işten ayrılan işgörenin yerine birisinin bulunması zorunluluğu da, organizasyon açısından önemli bir sorun olmaktadır. Özellikle yeni işgörenlerin işe alınmalarında seçim ve eğitim maliyetleri nedeniyle yöneticilerin yakından ilgili oldukları bir konu haline gelmektedir.

Çalışanların işlerini bırakma ya da değiştirme niyetini etkileyen çalışanın kendisinden kaynaklanan ya da işletmeden kaynaklanan çeşitli nedenler oluşu bu konu üzerine daha önce yapılan çalışmalardan bilinmektedir. Bireyin kendinden kaynaklanan iş bırakma ya da değiştirme nedenleri emeklilik, ölüm, hastalık, askerlik, eğitim, evlilik ya da ikamet değişikliği olabilir. İşletmeden kaynaklanan iş değiştirme ya da işi bırakma nedenleri ise ücret, kariyer ve terfi olanakları, teşvik ve ödüllendirilmeden kaynaklı nedenler, iş tatmini, stres, işyerindeki taciz olayları, fiziksel çalışma koşullarından kaynaklı nedenler, iş garantisi ya da sosyal güvenliğin eksikliğinden kaynaklanan nedenler, iş ve çalışma koşullarından kaynaklanan nedenler, örgüt içi iletişimin eksikliği, yönetim anlayışı, işletmenin etik anlayışı, daha iyi iş imkânları ve diğer işgörenlerin işten ayrılmaları olabilmektedir.

Bu çalışma işgören devrine başka bir açıdan bakarak, iş güçlüklerinin işgören devir hızı üzerindeki etkilerini araştırmaktadır. Bu bakış açısından, bir işgörenin bir işi yapabilmesi ve yapmaya devam etmesi için işin ergonomik ölçütlerine sahip olması gerekmektedir. Buradaki temel nokta, işgörenin mümkün olan en az düzeyde zorlanmasıyla, en fazla verim alınması için gerekli olan düzenlemenin yapılmasıdır. İşgörenin iş sistemindeki görevinin gereklerini yerine getirirken minimum düzeyde yüklenmeye maruz kalması işgörenin sağlığı ve performansı için kaçınılmazdır. İş sisteminde, işgörenin görevini güçleştiren, iş gerilimine neden olan dolayısıyla hoşnutsuzluğa ve örgütten ayrılma kararına neden olan çok sayıda faktör var olabilir. İş güçlüğüne neden olan faktörler, bireysel,

fiziksel, zihinsel, örgütsel ve yönetsel kaynaklı olabilirler. Yapılan işin gereklerinden, örgütsel ve yönetsel faktörlerden ve kişisel değişkenlerden kaynaklanan bu bileşenlerin, iş görenin işini normal performansla yapabilmesini zorlaştırabilir.

1.1. İş Güçlüğü

Literatürde iş güçlüğüne ilişkin sınırlı sayıda tanım vardır. Bunlardan birincisi “İşgörenlerin yaptıkları işin özelliklerinden kaynaklanan iş görenlerin algıladıkları fiziksel ve zihinsel yüklenmelerdir (Halis, 2007).

İş güçlüğüne ilişkin yapılan diğer tanımlar şöyledir:

- Çalışma sırasında nesnel biçimde var olan, öznel olarak yaşanan ve işin yürütülmesini engelleyen insana yönelik gereklerdir.
- Çalışmada insana yönelik olarak ortaya çıkan çeşitli gereklerin hepsini kapsam üzere kullanılan kavramdır. Bu gerekler doğrudan doğruya işin gerçekleştirilmesinden kaynaklanabilecekleri gibi, malzemenin veya üretim aracının yapısından, ya da çevre koşullarından ileri gelebilir.
- Belli bir görevin normal performansla yerine getirilmesi sırasında işi yapan kişiye yönelen bedensel ve zihinsel türden gereklerin toplam düzeyidir.

Yukarıda verilen tanımlar haricinde iş güçlüğü, iş yaşamının çalışana getirdiği bir takım zorluklar diye de tanımlanabilir. Bu zorluklar çok çeşitli olduğu gibi iş güçlüğü de çok boyutlu bir değişken olup, çalışan üzerinde olumsuz sonuçlar doğuran niteliktedir.

Bir işin güçlüğü, o işin doğasından ve o işi mecburen yapmak zorunda olmaktan kaynaklanabilir veya işin kendisiyle birlikte var olan ve yok edilmesi ve/veya azaltılması mümkün olmayan ya da zor olan nedenlerden dolayı da olabilir. Şayet bir iş zor ise, o işi yapacak kişi için iş yeni olabilir veya bireyin bu işi yerine getirme zorunluluğundan ve deneyiminin yetersizliğinden dolayı zor olabilir. Bir işin zor olmasının olası nedenleri şunlar olabilir (Ivancevich ve Smith, 1982:392).

1. İşin kendine özgü bazı özelliklerinden dolayı onu yapmak zor olabilir. İş, yoğun konsantrasyon gerektirebilir veya fiziki çabadan dolayı yorgunluk yaratabilir.
2. İş, bazı çevresel özelliklerden dolayı zor olabilir. Yöneticiye her bir problem için rapor vermeyi gerektiriyor olabilir.
3. İş yapmak için gereken yeteneklere sahip olmamak ve bu işi kolaylıkla yapan

meslektaşlarından geri kalmamak kaygısının yarattığı stresten dolayı zor olabilir.

4. İşi üstlenen için işin zevk verici olmayan duygusal bazı özelliklerin olmasından kaynaklanabilir.

5. Bu işi tamamlamak için gerekli uygun araç, prosedür ve kaynakların zamanında hazır olmamasından dolayı güçlükler algılanabilir.

Örgütlerde işlerin yapılmasında karşılaşılan bunlara benzer zorlukların ortaya çıkması tartışmasız var olan bir olgudur. Özellikle yöneticilerin bu unsurları göz önüne almaları gerekmektedir. Yöneticiler herhangi bir yeni programı veya uygulamayı yürürlüğe koymadan önce işin yapılmasında ortaya çıkabilecek iş güçlüklerini, iş ile ilgili çıktıları, iş tatminini, iş gerilimlerini ve performansı göz önüne almak zorundadırlar.

Yerli kaynaklarda iş güçlüğüne ilişkin yapılan son tanım Halis (2007) tarafından yapılan tanımdır. Bu tanıma göre ‘iş güçlüğü’:

“İş güçlüğü; iş gereklerinden, işin yerine getirilmesi için gereken araç-gereçlerden, fiziksel,

örgütsel, yönetsel ve bireysel unsurlardan kaynaklanan, işgörenin işinin normal performansla yapabilmesini engelleyen veya güçleştiren; işgörende zihinsel ve fiziksel zorlanmaya neden olan bütün bu faktörlerin işgören tarafından algılanmasıdır.”

Halis (2007) bu tanımda, diğer tanımlardan farklı olarak, iş güçlüğü’nün **örgütsel, yönetsel** ve **bireysel** faktörlerden oluştuğunun belirtmektedir. Bir diğer ifadeyle, organizasyon yapısının, yönetsel ve bireysel değişkenlerin işgüçlüğü’nün oluşmasına ya da algılanmasına neden olabileceğini ileri sürmesi, bu araştırmanın iş güçlüğü tanımının farklılığını oluşturmaktadır. Bu tanıma destekleyici bulgular literatür incelemesinde saptanmıştır. Örneğin, aşırı iş yükünün iş güçlüğü boyutlarından biri olduğu belirlenirken, örgütsel ve yönetsel faktörlerden kaynaklanan çatışma ve yönetim uygulamalarının iş güçlüğü’nü oluşturan diğer boyutlar olduğu saptanmıştır (Yüksel, 1997:12–13).

Halis (2007)’nin yaptığı tanımdaki tasnife benzer bir tanım şöyle yapılabilir:

Tablo 1 - **İş Güçlüğü Oluşturan Faktörlerin Tasnifi**

<p>A. İş sisteminden kaynaklanabilecek güçlük alanları</p> <ul style="list-style-type: none">• İş Araç ve gereçleri• İş Ortamının donanımı• İş Çevresi <p><i>Fiziksel çevre</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Çevresel etkiler• İş tehlikesi ve mesleki hastalık riski <p><i>Örgütsel ve sosyal çevre</i></p> <ul style="list-style-type: none">• İşin zaman organizasyonu• İş sıralaması örgütlemesindeki pozisyon• Organizasyondaki hiyerarşik pozisyon• İletişim sistemindeki pozisyon <p><i>Ücret yöntemleri ve prensipleri</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Ücret prensipleri• Ücret yöntemleri <p>B. Görev analizinden kaynaklanabilecek güçlük alanları</p> <ol style="list-style-type: none">1. Görevle ilgili somut iş unsurları2. Görevle ilgili soyut iş unsurları3. Kişilerle ilgili görevler4. Görevlerin sayısı ve tekrarlanma durumu <p>C. İş Gereklilikleri Analizi</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Algılama</i><ul style="list-style-type: none">• Algılama tarzı• Algılanan bilginin mutlak/bağıl değerlendirilmesi• Algılamanın doğruluğu• <i>Karar</i><ul style="list-style-type: none">• Kararın karmaşıklığı• Zaman baskısı• Gerekli bilgi• <i>Eylem</i><ul style="list-style-type: none">• Vücut postürleri• Statik iş• Ağır kas yükü gerektiren iş• Hafif kas yükü gerektiren iş, aktif hafif iş• Hareketlerin yoruculuğu ve sıklığı

Literatür incelemesinden edinilen bulgulara göre, iş gücüne neden olan birçok değişkenin var olduğu görülmektedir. Bu değişkenlerin yer aldığı araştırmalardaki önemli bir husus, araştırmacının yaptığı iş koluna göre farklı iş gücüne faktörlerinin var olmasıdır. Araştırmaların yer aldığı bu çalışmalarda vurgulanan bazı değişkenler şöyledir (Yüksel, 1997; Ivancevich ve Smith, 1981):

1. İş emirlerinin ya da iş görenden beklentilerin karmaşık olması
2. İsteklerin belirgin olmaması,
3. Zaman baskısı,
4. Hizmet içi eğitim programlarının yetersizliği,
5. İşgöreni geliştiren eğitim programlarının yetersizliği,
6. Denetçi davranışlarındaki tutarsızlık,
7. Aşırı bürokrasi,
8. Sürekli yenilikler ve yeni istekler,
9. Fazlaca detay bulunması,
10. İş planının sık sık değiştirilmesi,
11. Yönetimsel ayrıntılar,
12. Otoritenin adil algılanmaması,
13. Vardiyalar arası iş raporlarının hazırlanması,
14. Denetçi kontrollerindeki sıklık,

15. Günlük iş planı yapma konusundaki karışıklık,
16. Amaçların açık olmaması,
17. Yöneticilerin bir takım bilgileri gizlemesi,
18. Kararların bilgiye dayalı olmaksızın verilmesi.

1.2. İş Bırakma Nedenleri

İş bırakma nedenleri, sayısız çalışmada çok değişik şekillerde ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Çalışmaların bir kısmı sadece işletmelerden kaynaklanan iş bırakma nedenleri üzerinde dururken, bireyden kaynaklanan ve kontrol edilemez şartlar gözardı edilmiştir. Konunun merkezinde işletmelerin bulunması nedeniyle, işletme dışındaki nedenlere kapsamlı çalışmalarda bile yer verilmemiştir (Hinrichs, 1980:12). Ancak, her ne kadar iş bırakma davranışı ile doğrudan bağlantılı unsur işletmelerde, bazı durumlarda işletme ve işgören tarafından kontrol altında tutulamayacak dış çevre şartları da işletmeyi ve işgöreni etkileyerek bazen tek başına işten ayrılma nedeni olabileceğinden sınıflandırmaya alınmasında yarar görülmektedir. Bu nedenle, iş bırakma nedenleri, bireyden kaynaklanan ve işletmeden kaynaklanan iş bırakma nedenleri olarak iki başlık altında ele almak mümkündür.

Tablo 2 - İş Bırakma Nedenleri

Bireyden Kaynaklanan Nedenler	İşletmeden Kaynaklanan Nedenler
<ul style="list-style-type: none"> • Emeklilik • Ölüm • Hastalık • Askerlik • Eğitim • Evlilik ve Hamilelik • İkamet Değişikliği 	<ul style="list-style-type: none"> • Ücret • Kariyer ve Terfi Olanakları • Teşvik ve Ödüllendirme • İş Tatmini • Stres • İşyerinde Taciz Olayları • Fiziksel Çalışma Koşulları • İş Garantisi ve Sosyal Güvenlik • İş ve Çalışma Koşulları • Yönetim Anlayışı • İşletmenin Etik Anlayışı • İş Olanakları • Diğer İşgörenlerin İşten Ayrılması

Bireyden kaynaklanan iş bırakma nedenleri, işletmenin değiştirmekte etkin olamayacağı, kontrol edilemez unsurlardan meydana gelmektedir. Çünkü, bu nedenler işletmenin dışında gerçekleşen veya işgörenden kaynaklanan ancak doğrudan işletmenin koşullarından kaynaklanmayan nedenlerdir.

İş bırakmaya neden olan önemli faktörlerden bir diğeri de işletmeden kaynaklanan iş bırakma nedenleridir. Bu tür nedenler işletme dışı nedenlerin aksine kontrol edilebilen, öngörülebilir, zamanı ve nedeni belli olan nedenlerdir. Dolayısıyla, işletmenin müdahalesi sonucu durdurulabilecek iş bırakma nedenlerindedir.

1.3. İş Bırakmanın Sonuçları

Konaklama işletmelerinde, sebebi her ne olursa olsun iş bırakmaya bağlı olarak ortaya çıkan işgören devri önemli bir konudur. Aslında, işgören devri her zaman istenmeyen bir durum değildir. Zaman zaman ortaya çıkan işgücü devri, işletmeye yeni giren işgörenler sayesinde taze kan gelmesi nedeniyle, işletmeler açısından arzu edilen bir durum olabilir (Şimşek ve diğerleri, 2001:281). Ancak, çalışmanın bu bölümünde olumsuz sonuçları üzerinde durulacak ve bu yönü vurgulanacağından, iş bırakmanın olumlu sonuçları ele alınmayacaktır.

İş bırakma davranışının sonuçları, bireysel ve örgütsel sonuçlar olarak ikiye ayrılarak incelenebilir. Ancak, iş bırakmanın bireysel sonuçları farklı bir çalışmanın konusunu oluşturabileceğinden bu çalışmada sadece örgütsel sonuçlar üzerinde durulacaktır.

Yüksek ve süreklilik arz eden iş bırakma oranı işletmeler açısından sakıncalıdır. Çünkü işletmeler açısından maliyetlere neden olmaktadır ve çeşitli sorunlar ortaya çıkarmaktadır. İşgörenlerin işi bırakmalarının işletmeler açısından yarattığı olumsuz sonuçlar:

- Ayrılanların yerine yeni eleman bulma güçlüğü ve seçim sürecinin yol açtığı maliyet ve zaman kayıpları
 - İşletmenin eğitim masraflarındaki artış
 - Yeni elemanın işe ve işletmeye alıştırılması çabalarının yol açtığı maliyet ve zaman kayıpları
 - İş kazalarının artması
 - Üretim miktar ve kalitesinde azalma
 - İşletme içindeki ücret adaletinin bozulması
 - İşgörenin işletmeye olan güven ve bağımlılığının erozyona uğraması şeklinde özetlenebilir (Geylan, 2000:41).

2. İş güçlüğü ve iş bırakma ilişkisine ilişkin araştırma

Hizmet temelli sektörlerden biri olan ve turizm alanında faaliyet gösteren otel işletmelerinde kadın çalışanların iş güçlüklerinin tespiti ve bu güçlüklerin iş değiştirme niyetiyle ilişkisini araştırılmasıdır.

Hizmet temelli sektörlerden biri olan ve turizm alanında faaliyet gösteren otel işletmelerinde gerek konuk ağırlama, gerekse beşeri ilişkilerdeki başarılarından dolayı kadınların istihdamı oldukça fazladır. Fakat kadın çalışanlar fiziksel ve duygusal yüklenmelere karşı erkek

çalışanlara oranla daha dayanıksız olabilmektedir. Çalışanların işlerini bırakma ya da değiştirme niyetini etkileyen çalışanın kendisinden kaynaklanan ya da işletmeden kaynaklanan çeşitli nedenler oluşu bu konu üzerine daha önce yapılan çalışmalardan bilinmektedir. Bu çalışma turizm sektöründe çalışan kadın çalışanların iş güçlüklerini tespit ederek bu güçlüklerin iş değiştirme niyeti üzerine etkisi olup olmadığını araştırmaktadır.

İşgören devrinin en önemli kısmını oluşturan iş bırakma konusu işletmelerin önemle üzerinde durmalarını gerektiren bir konudur. İş bırakma, özellikle de işletme içinde belirli bir tecrübe ve ustalık gerektiren işlerde önemli sorunlara yol açmaktadır. Yüksek potansiyel ve yetenek gerektiren işlerde çalışan kilit konumundaki işgörenlerin işten ayrılmaları, hem aynı yetenekte ve işletmeye katkıda bulunacak işgörenin bulunup yerine konmasının zorluğu hem de verimliliği etkilemesi açısından işletmeleri kilit konumundaki işgörenlerle ilgili olarak stratejiler geliştirmeye zorunluluğu önem kazanmaktadır. Ayrıca tecrübeli bir işgören yerine alınan yeni işgörenin kalifiye durumuna gelene kadar geçen süre eğitim masrafları ve neden olduğu maddi kayıpların varlığı da işgören devrinin işletmeler için önemini arttırmaktadır. Konaklama işletmeleri yöneticileri verimlilik, maliyetler ve yönetim gibi konularda kayıplara yol açabilecek olan işgören devri sorununun üzerinde önemle durmalıdırlar. Çünkü, işletmede işgören devir hızının makul bir seviyede tutulması sayesinde konaklama işletmelerinin ve yöneticilerin amaçlarına ve başarıya ulaşmaları mümkün olacaktır. Bu nedenle, yöneticiler işgören devir hızını kontrol altında tutabilmek için öncelikle işgören devrine yol açan nedenleri belirlemek zorundadırlar. Sonuç olarak otel işletmelerindeki kadın çalışanların iş güçlüklerinin tespiti ve bunların işgören devrine etkisi, yöneticilerin söz konusu güçlükleri ortadan kaldırabilecek tedbirleri alarak işgören devrini asgariye indirmeleri açısından önemli bir sorundur. Bu çerçevede otel işletmelerindeki kadın çalışanların iş güçlükleri nelerdir ve söz konusu iş güçlüklerinin iş bırakma niyeti ile ilişkisi var mıdır sunun yanıtı aranacaktır.

2.1. Evren ve Örneklem

Sezonluk çalışan otel işletmelerinde işgören devrinin farklı nedenleri olması sebebiyle çalışma işgören devrinin daha makul düzeylerde olduğu şehir otellerinde yapılmıştır. Türkiye'deki beş

yıldızlı otel işletmeleri hedef alınmış, İstanbul'da faaliyet gösteren 43 beş yıldızlı otel işletmesi bu çalışmanın evreni olarak seçilmiştir. Otel yöneticileri ile irtibata geçilerek kadın çalışanlara anket yapılması talebinde bulunulmuş, bu talebi kabul eden 23 oteldeki kadın çalışanlara anket yöntemi ile araştırma yapılmıştır. 23 otele toplamda 250 adet anket bırakılmış, bırakılan anketlerden 111 tanesi geri dönmüştür. Söz konusu 23 otel işletmesinde toplam çalışan sayısı 5034 tür. 5034 çalışanın 1331 i kadındır (% 26,44 ü). Bu oran Türkiye genelini ve turizm sektörünü neredeyse birebir yansıtmaktadır.

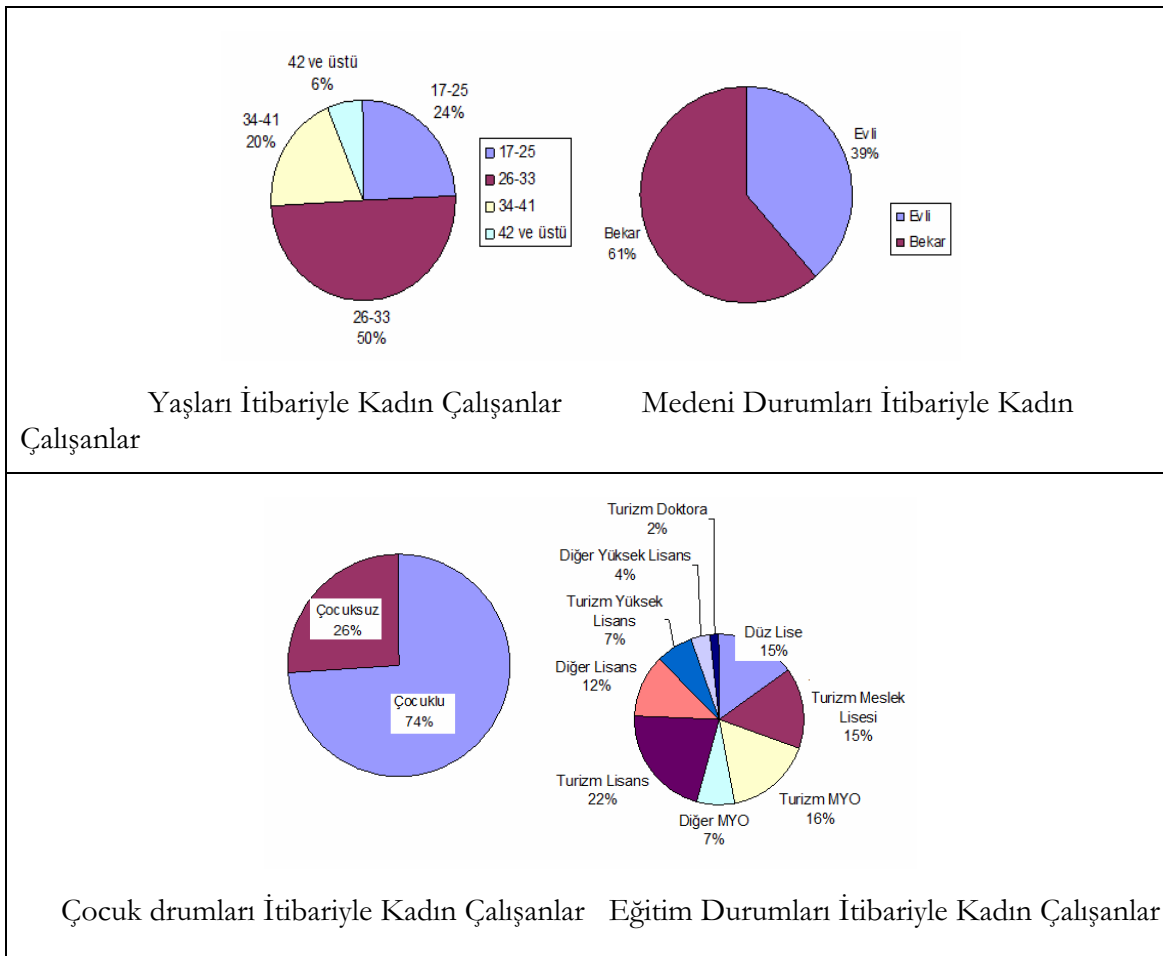
2.2. Araştırma Verilerinin Analizi

Çalışmaya dair veriler değerlendirilirken belirtici istatistiklerden (frekans tabloları, yüzdelikler, grafikler) yararlanılmıştır. Demografik bilgiler ile ilgili soruların çoğunluğu açık uçlu sorular ya da seçenekli sorulardır. Ankette yer alan ifadelerden iş gücü ve tamamı 5'li Likert ölçeğinde hazırlanmıştır. 5'li likert ölçeğinde hazırlanmış ifadeler en olumlu (tamamen) 5, en

olumsuz (asla) 1 puan verilerek değerlendirilmiştir.

Kadın çalışanların iş güçlükleri ve bu güçlüklerin iş değiştirmeye etken olup olmadığı saptanırken cevapların aritmetik ortalaması alınmış, 5 üzerinden 0-1,66 arasında ortalamaya sahip değişkenler 'Zayıf' derecede, 1,67-3,33 arasındaki ortalamaya sahip değişkenler 'Orta' derecede, 3,34-5,00 ortalamaya sahip olan değişkenler 'Yüksek' derecede öneme sahip iş gücü teşkil eden etkenler olarak sınıflandırılmıştır. Aynı şekilde bir sınıflandırma, aynı değişkenler için iş değiştirmeye etken olup olmadıkları konusunda da yapılmıştır ve iş değiştirme için ne derece öneme oldukları bulunmuştur. Daha sonra aynı değişkenlere verilen 'İşimi zorlaştıran bir unsurdur' ve 'İşimi değiştirmek için önemli bir etkidir' cevapları arasında korelasyon kurularak, iş gücü teşkil eden unsurlar ile iş değiştirmek için önemli de önemli olanlar arasındaki ilişkiye bakılmıştır.

Şekil 1 - Örneklemede yer alan kadın çalışanlara ait bazı tanımlayıcı veriler



Tablo 3 - Kadın Çalışanların İş Güçlüklerinin İş Değiştirme Nedenleriyle İlişisine Yönelik Veriler

Aşağıdaki ifadeler çalışanların işgüçlüğü alanlarını oluşturmaktadır. Bu ifadeler aynı zamanda yarattığı iş güçlüğü nedeniyle işten ayrılma niyeti (eğilimi) üzerinde de etkilidir. "1" ifadelerin belirttiği anlamla hemfikir olmama yönündedir. 5 ise ifadelerin belirttiği anlamla yüksek düzeyde hemfikir olma yönündedir.	Anket verilerine ilişkin istatistikler				
	İş güçleştirici etkisi (A)		İş değiştirme üzerinde etkisi (B)		A ile B Korelasyonu
	\bar{x}	Std. S.	\bar{x}	Std. S.	
24. Yöneticilerin bizim işimizi anlamaması ve/veya hafife alması	3,68	1,24	3,17	1,19	,351**
25. Yöneticilerin kariyer hedeflerimizi ve mesleki gelişmemizi	3,58	1,3	3,14	1,2	,327**
35. Gerekli ve uygun kaynaklar olmadan iş yapmak	3,58	1,28	3,02	1,19	,439**
20. Yöneticilerin davranışlarının sert ve acımasız olması	3,57	1,39	3,28	1,34	,486**
9. İşte yükselme olanaklarının eşit olmaması	3,51	1,26	3,18	1,29	,362**
36. Mümkün olan sürede en iyisini yapamamak	3,5	1,25	2,77	1,14	,339**
38. İş arkadaşları ve/veya müşterilerin cinsel taciz ve benzeri davranışları	3,49	1,46	3,31	1,43	,468**
21. İş ile ilgili karşılaştığım sorunlarda yöneticilerin yeterince destek	3,48	1,26	3,11	1,22	,339**
31. Yöneticimin işime gereğinden fazla müdahale etmesi	3,47	1,24	2,98	1,04	,504**
10. Özlük haklarının engellenmesi	3,45	1,41	3,31	1,32	,503**
1. İş yükünün fazla olması	3,45	1,04	3,05	1,26	,389**
14. Birlikte çalıştığım yöneticilerin işin yapılması açısından yetersiz	3,45	1,25	2,94	1,11	,465**
30. Birlikte çalıştığım diğer çalışanlar ile görev alanlarının çakışması	3,45	1,32	2,79	1,13	,362**
27. Yöneticilerin turizmdeki yeni gelişmelere ait bilgileri bize	3,45	1,31	2,62	1,18	,368**
26. Farklı bölüm yöneticilerin işime karışması	3,44	1,33	2,98	1,22	,376**
39. İş arkadaşlarının yıldırımaya yönelik davranışların varlığı	3,42	1,35	3,17	1,32	,373**
28. Yöneticilerle ilişkinin istenilen düzeyde olmaması	3,37	1,21	2,93	1,13	,412**
34. İş zamanındaki çelişkili talepleri karşılayamıyor olmak.	3,34	1,32	2,83	1,2	,335**
19. Çalışanların kendi işi dışında başka işleri yapması	3,33	1,23	2,95	1,2	,278**
13. Çalıştığım kurumda yeterli sayıda personel olmaması	3,32	1,34	2,74	1,19	,369**
33. İşimi yapmak için yeteri kadar vakit bulamamak.	3,32	1,3	2,62	1,18	,402**
6. Konukların şikâyetleri nedeniyle bende oluşan duygusal yüklenmeler	3,31	1,2	2,74	1,24	,504**
17. Beklenmedik durumlardan dolayı işini planladığı gibi yapamamak	3,31	1,12	2,73	1,08	,341**
3. Mesai süresince dinlenmek için yeterli zamanın olmaması	3,31	1,27	2,71	1,11	,471**
11. İş nedeniyle aileme yeterince zaman ayıramamam	3,3	1,1	3,1	1,18	,368**
18. Yapılan bir işin diğer bir işle çelişmesi	3,27	1,18	2,72	0,97	,345**
15. İş tanımımın net yapılmaması	3,26	1,31	3,02	1,27	,438**
16. Çalıştığımız yerde iyi bir işbölümünün olmaması	3,26	1,23	2,95	1,12	,455**
12. İşin monotonluğu ve tek düzeligi	3,24	1,23	2,88	1,23	,260**
2. Hizmet verdiğimiz müşteri sayısının fazla olması	3,24	1,09	2,61	1,23	,414**
5. Kısıtlı olanaklardan dolayı gereken hizmeti tam olarak verememek	3,23	1,31	2,76	1,18	,618**
37. Daha önemli olanlardan ziyade basit görevleri yapmak zorunda	3,21	1,22	2,66	1,04	,300**
22. Çalışanlar arasında gereğinden fazla rekabet olması	3,19	1,23	2,7	1,11	,467**
23. Yöneticiler arasında gereğinden fazla rekabet olması	3,18	1,25	2,79	1,18	,489**
4. İş yerinin hijyen koşullarının yetersiz olması	3,17	1,41	2,92	1,32	,638**
32. Almış olduğum eğitimin, turizm sektöründe iyi bir kariyer için	3,17	1,39	2,62	1,23	,489**
29. İş ilişkilerinin son derece resmi olması	3,16	1,41	2,49	1,14	,484**
7. İş yaparken başkalarını sıkça danışılmasını n gerekliliği	3,14	1,23	2,64	1,11	,368**
8. İşin saygınlığının az olması	3,07	1,48	2,87	1,34	,485**

2.3. Araştırmanın Bulguları

2.3.1. Kadın Çalışanlar ile İlgili Genel Bilgiler

Araştırmaya katılan 111 kadın çalışanın % 50 si 26 ile 33 yaşları arasındadır. Bu yaş grubunu % 24 lük bir oranla 17 ile 25 yaş arasındakiler takip etmektedir. 34 ile 41 yaş arasındakiler % 20 lik bir dilimi teşkil ederken, 42 yaş ve üstünde çalışan kadınlar % 6 lik bir oranla en düşük dilimi teşkil etmektedir (Şekil 1).

- Araştırmaya dâhil olan kadın çalışanların % 61 i bekar iken % 39 u evlidir.
- Araştırmaya katılan kadınların % 74 ünün çocuğu yokken, % 26 sının çocuğu vardır.
- Araştırmaya katılan kadın çalışanların eğitim durumlarına bakıldığında, en yüksek dilimi % 22 ile lisans düzeyinde üniversitelerin turizm bölümünden mezun olanların aldığı gözlemlenmiştir. Üniversitelerin turizm ön lisans programlarından mezun olanlar % 16 ile ikinci sıradadırlar. Düz lise ve meslek lisesi mezunlarının oluşturduğu dilimler % 15 erlik birer oranla daha sonra gelmektedir. Üniversitelerin diğer lisans programlarından mezun olanlar daha kadın çalışanlar arasında % 12 lik bir orana sahiptir.
- Araştırmaya katılan kadın çalışanların % 56,8 i öğrencilikleri sırasında turizm sektöründe başarılı olabilecek bir biçimde yeterli eğitimi aldıklarını düşünmektedir. Bununla birlikte % 46,2 si ise öğrencilikleri sırasında almış oldukları eğitimin turizm sektöründe başarılı olmak için yetersiz olduğunu düşünmektedir.

2.3.2. Kadın Çalışanların İş Güçlükleri ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Veriler

Araştırmaya katılan kadın çalışanların iş güçlüklerinin tespitine ve çalışanların iş değiştirme nedenlerine ilişkin sorular önem sırasına göre Tablo 3 te verilmiştir. Değişkenler önem sırası 1 den 5 e kadar derecelendirilmiş bir skala ile ölçülmüştür. Anket sorularına verilen 'İşimi güçleştiren bir etkidir' ve 'İşimi değiştirmek için önemli bir etkidir' sorularına verilen cevaplar arasında korelasyon kurulmuştur.

Yüksek derecede iş güçlüğü teşkil eden iş arkadaşları ve müşterilerin cinsel taciz ve benzeri davranışları iş değiştirmek için de önemli bir etken olarak ön plana çıkmaktadır. Gerekli ve uygun kaynaklar olmadan iş yapmak da kadınlar açısından hem yüksek derecede iş güçlüğü teşkil

etmekte hem de iş değiştirmek için bir etken olarak ön plana çıkmaktadır.

Yöneticilerin davranışlarıyla ilgili olan işi güçleştiren etkenlerin iş değiştirmek için de birer sebep olduğu görülmektedir. Bunlar yöneticilerin sert ve acımasız olması, yöneticilerin kadın çalışanların işine gereğinden fazla karışması, yöneticilerin kadın çalışanların işine gereğinden fazla müdahale etmesi, kadın çalışanların birlikte çalıştığı yöneticilerin işlere gereğinden fazla müdahale etmesi ve yöneticilerle olan ilişkilerin istenilen seviyede olmamasıdır.

Yine yüksek derecede iş güçlüğü teşkil eden özlük haklarının engellenmesi de iş değiştirme için önemli bir nedendir.

İş güçlüğü teşkil eden değişkenlerden işin monotonluğu ve tekdüzeliğinin ve çalışanların kendi işi dışında başka kişilerin işlerini yapmasının iş değiştirme ile bir korelasyon kurulduğunda en düşük korelasyona sahip olan etkenler olduğu görülmüştür.

3. Sonuç

Araştırmaya katılan kadın çalışanların vermiş oldukları cevaplara dayanarak ortaya konan iş güçlükleri ve bunların iş değiştirme niyeti üzerine etkilerine bakıldığında, iş güçlüğü teşkil eden tüm etkenlerin iş değiştirme için de birer sebep olduğu sonucuna varılabilir.

Anket verilerine dayanarak yönetsel etkenlerin yüksek derecede iş güçlüğü teşkil ettiği söylenebilir. Yöneticilerin kadın çalışanların işlerini anlamaması ve/veya hafife alması, kadın çalışanların kariyer hedeflerini ve mesleki gelişimlerini desteklememesi, kadınlara karşı davranışlarının sert ve acımasız olması, kadın çalışanların işle ilgili karşılaştıkları sorunlara gerektiği şekilde destek olmaması, kadın çalışanların işlerine gereğinden fazla müdahale etmesi, yöneticileri işin yapılması açısından yetersiz olması, yöneticilerin turizmdeki yeni gelişmeleri kadın çalışanlara aktarmaması ve farklı bölümlerden yöneticilerin kadın çalışanların işlerine karışması yüksek derecede iş güçlüğü teşkil etmektedir. Bu etkenler aynı zamanda iş değiştirmek için de birer nedendir ve işletmeler açısından işgören devrini düşürmek için göz önünde bulundurulmalıdır.

Gerekli ve uygun kaynaklar olmadan iş yapmak zorunda kalmak, iş yükünün fazla olması, personel azlığı ve mesai saatlerinde dinlenme imkânlarının az olması gibi etkenler otel işletmelerindeki kadınlar açısından fiziksel işgüçlüğünü artıran etkenler olarak ön plana

çıkıştır ve kadın çalışanların iş değiştirmeleri üzerine etkileri olduğu bulunmuştur. Ayrıca hizmet edilen müşteri sayısının fazla olması ve işbölümünün düşük olması kadın çalışanların fiziksel olarak işlerini güçleştirmektedir ve işgören devrine neden olan nedenler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Konukların şikâyetleri, işin monotonluğu ve tek düzeligi, kısıtlı imkânlardan dolayı gereken hizmeti tam olarak verememek, işin saygınlığının az olması ve daha önemli olanlardan ziyade daha basit görevleri yapmak kadın çalışanlarda duygusal yüklenmeler oluşturabilmektedir. Bunlar da zihinsel iş gücünü oluşturmada ve bir diğer iş değiştirme nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kadın çalışanlar açısından iş gücünü yaratan en önemli faktörlerden bir tanesi de diğer çalışanlar ve/veya müşterilerin cinsel taciz ve benzeri davranışlarına maruz kalmalarıdır. Bu kadın çalışanlar için önemli bir iş değiştirme nedenidir.

Örgüt içerisindeki iş ilişkilerin son derece resmi olması ve yöneticileri ve çalışanları arasındaki rekabetin gereğinden fazla olması örgütsel olarak ortaya çıkan iş güçlükleridir. Kadının aile içerisindeki işlevi ve görevi toplumca kabul gören bir unsurdur. Otel işletmelerindeki kadın çalışanların ailelerine yeterince vakit ayıramamaları da önemli bir iş gücünü ve iş değiştirme nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal güvenlik ve özlük hakları kadın çalışanlar açısından iş gücünü teşkil eden diğer bir unsur olarak araştırma sonucunda ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan kadın çalışanların işlerini bırakma ya da değiştirme niyetini etkileyen nedenlerin işletmeden kaynaklanan iş değiştirme ya da işi bırakma nedenleriyle örtüştüğü söylenebilir. Bunlar ücret, kariyer ve terfi olanakları, iş tatmini, işyerindeki taciz olayları, fiziksel çalışma koşullarından kaynaklı nedenler, iş garantisi ya da sosyal güvenliğin eksikliğinden kaynaklanan nedenler, iş ve çalışma koşullarından kaynaklanan nedenler, örgüt içi iletişimin eksikliği, yönetim anlayışı, işletmenin etik anlayışı, daha iyi iş imkânları, iş ve özel hayat çelişkisi ve turizm endüstrisinden memnun olmama olarak özetlenebilir.

İşletmeler açısından bu çalışmanın konusunu oluşturan iş bırakma olgusu ekonomik açıdan incelendiğinde, işgören hareketliliğinin iki yönde olabileceği görülmektedir: İşgörenin halen yapmakta olduğu işten ayrılarak aynı sektörde, başka bir işletmede çalışmakta veya başka bir

sektöre geçebilmektedir. İşgören devri ise, bir işgören işten ayrıldığında ortaya çıkmakta ve işten ayrılan işgörenin yerine birisinin bulunması zorunluluğu da, organizasyon açısından önemli bir sorun olmaktadır. Özellikle yeni işgörenlerin işe alınmalarında seçim ve eğitim maliyetleri nedeniyle yöneticilerin yakından ilgili oldukları bir konu haline gelmektedir.

İşgören devir hızının yüksek olduğu işletmelerde maliyetlerin artacağı hesaba katılırsa, işletmelerin iş gücünü teşkil eden etkenler üzerinde önemle durması gerektiği sonucu ortaya çıkar. Zira devir hızının yüksekliği maliyetleri arttırdığı gibi verimlilik üzerinde de olumsuz etkiler yapabilmektedir. Devir hızının yüksek oluşu her şeyden önce çok değerli olan zamanın yitirilmesine neden olacaktır. Zaman, işletmeler açısından hem kıymetli hem de kıt bir kaynak olduğundan işgören devir hızının yüksekliği bu kaynağın iyi kullanılmamasına yol açmaktadır.

Kaynaklar

Açıklın, A. (1994), Çağdaş Örgütlerde İnsan Kaynağının Yönetimi, Personel Eğitim Merkezi (PEGEM) Yayın No: 7, Ankara.

Baron, R. ve J. Rodin (1978), Perceived control and crowding stress, İçinde: A. Baum, Singer, J. & Valine, S. (Eds.), *Advances in Environmental Psychology*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, s.145-190.

Bingöl, D. (1997), Personel Yönetimi, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., Üçüncü Baskı, İstanbul.

Dodd, N.G., Gangster, D.C. (1996), The interactive effects of variety, autonomy, and feedback on attitudes and performance, *Journal of Organizational Behavior*. Jul., 17(4):329-347.

Erdoğan, İ. (1991), İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul Üniversitesi İşletme Fak. Yay. No: 266, İşletme İktisadi Enstitü Yayın No: 158, 2. Baskı, İstanbul.

Erdoğan, İ. (1994), İşletmelerde Davranış, Beta Yayınevi, 4. Baskı, İstanbul.

Eren, E. (2000), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 6. Baskı, İstanbul.

Eren, E. (2004), Yönetim ve Organizasyon, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 8. Baskı, İstanbul.

Erkan, N. (2000), "Ergonomi", MPM, s.132.

Eroğlu, F. (2000), Davranış Bilimleri. Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 5. Baskı, İstanbul.

Geylan, R. (2000), Personel Yönetimi, Birlik Yayınları, Eskişehir.

Halis, M. (2007), İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İşgüçlüklerinin Örgütsel Bağlılıklarına Etkilerinin İncelenmesi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Hinrichs, J. R. (1980), Controlling Absenteeism and Turnover, Work In America Institute Inc., New York.

Ivancevich, J.M. ve Smith, S. (1981), "Identification and analyses of job difficulty dimensions an empirical study", *Ergonomics*, Sayı: 24, 651-363.

Küçükaslan, A. (1994), İstanbul telefon başmüdürlüğünde çalışan telefon operatörlerinin stres-iş doyumunu ilişkisinin incelenmesi. İstanbul: M.Ü.,S.B.E., Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ss. 20-29.

Laville, A. (1981), L'ergonomie, Presses Universitaires de France, Paris.

Oluç; M. (1978). *İşletme Organizasyonu ve Yönetimi*, İstanbul, Duran Ofset, s.126.

Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2001), Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış, Nobel Yayın Dağıtım, 4. Baskı, Ankara.

Yalçın, S. (2002), Personel Yönetimi, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.

Yüksel, İ. (1997), İş Gücü Boyutlarının Belirlenmesi ve Çok Boyutlu İstatistiksel Analiz, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Yüksel, Ö. (2000), İnsan Kaynakları Yönetimi, Gazi Kitabevi, Ankara.

ПОДГОТОВКА КОМПЕТЕНТНЫХ КАДРОВ – ОСНОВА РАЗВИТИЯ ЭКОНОМИКИ КАЗАХСТАНА И СНИЖЕНИЯ РИСКОВ В АГРАРНОМ СЕКТОРЕ

Р.К. Акназарова, депутат Жогорку Кенеша КР, д-р экономич. наук, проф.,
Т.А. Таипов, канд. экономич. наук, доцент,
Казахский национальный аграрный университет

Динамичное и эффективное развитие сельскохозяйственного производства во многом зависит от обеспеченности отрасли специалистами требуемого профиля, высоко-го уровня их профессиональной подготовки. В условиях рыночной экономики, когда сельхозформирования функционируют в жесткой конкурентной среде, ориентированы на инновационные технологии, предпринимательскую активность, переход к разнообразным формам собственности, нарастание темпов и масштабов технологической базы производства, кардинальное изменение функций и методов государственного регулирования и управления, выдвигаются новые требования к профессиональному составу производственных кадров и специалистов, уровню их квалификации, результативности труда и ответственности.

Следует отметить, что за годы реформ в стране не только накоплен положительный

опыт формирования и функционирования предприятий аграрного сектора экономики, но и разработано научно-теоретическое обоснование возможностей, направлений и темпов реформирования кадрового потенциала. В стране принят ряд организационно-экономических и нормативно-правовых актов, программ и проектов, в которых нашли отражение механизмы, обеспечившие повышение эффективности подготовки специалистов-аграриев, использования сельских трудовых ресурсов. К важнейшим из них относятся: «Агропродовольственная программа на 2003-2005 гг.», «Государственная программа развития сельских территорий на 2004-2010 гг.», «Государственная программа развития технического и профессионального образования в РК на 2008-2012 гг.».

Тем не менее принятые меры пока еще не обеспечили необходимых качественных изменений состояния отрасли как на макро-, так