

Otel İşletmelerinde Kadın İşgören Davranışlarını Etkileyen Algılara İlişkin Bir Araştırma

A Research on Perceptions Affecting Women Employees Behaviours in Hotels

Şükran ÖKTEM*, Gözde KUBAT**, Burçak KIZILTAN***

*Dr. Öğr. Üyesi, Başkent Üniversitesi, Bağlıca Kampüsü, Fatih Sultan Mahallesi, Eskişehir Yolu, 18. Km TR 06790, Etimesgut, Ankara.

E-posta: sukran@baskent.edu.tr

ORCID: 0000-0003-2198-6449

**Öğr. Gör., Başkent Üniversitesi, Atatürk Mahallesi İstiklal Caddesi, No:27, 06980, Kahramankazan, Ankara.

E-posta: gozer@baskent.edu.tr

ORCID: 0000-0002-0173-1054

***Öğr. Gör. Başkent Üniversitesi, Atatürk Mahallesi İstiklal Caddesi, No:27, 06980, Kahramankazan, Ankara.

E-posta: bkiziltan@baskent.edu.tr

ORCID: 0000-0003-1277-679X

MAKALE BİLGİLERİ

Makale işlem bilgileri:

Gönderilme tarihi: 17 Nisan 2018

Düzeltilme: 1 Temmuz 2018

Kabul: 2 Ağustos 2018

Anahtar sözcükler: Otel işletmeleri, Kadın işgören, Cam tavan sendromu, Örgütsel adalet, İşe yabancılaşma.

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted: 17 April 2018

Resubmitted: 1 July 2018

Accepted: 2 August 2018

Key words: Hotel management, Woman employee, Glass ceiling syndrome, Organizational justice, Work alienation.

GİRİŞ

Cam tavan kadın kariyer gelişiminde engel olarak görülen ve araştırılan bir kavramdır. Tarihsel süreçte önceleri yalnızca özel hayatında sorun yaşayan kadınlar, benzer sorunlarla iş hayatın-

ÖZ

İşletmelerde işgörenlerin üretkenliği, davranışları, başarıları ve kariyer gelişimi çalışma ortamına ilişkin algılarından etkilenebilir. Bu çalışmada, otel işletmelerinde çalışan kadınların, örgütsel adalet, işe yabancılaşma ve kadınların kariyer gelişimine engel olduğu düşünülen cam tavan sendromu algıları incelenmiştir. Araştırma verileri, Hotel Sueno-Antalya, Wyndham Grand Hotel- İstanbul, Polat Thermal Hotel-Karahayıt, Pamukkale, Denizli, Lycus River Thermal Hotel- Pamukkale, Denizli otel işletmelerinde farklı birimlerde çalışan 11 kadın mesleki turizm uzmanı ile 2017 yılında yapılan müzakereler sonucunda, iki bölümden oluşan bir soru formu kullanılarak elde edilmiştir. Algıların birbirlerine göre ne kadar önemli olduğu birinci bölümde, davranışın sonuçlara göre ne kadar yaygın olduğu ise ikinci bölümde ölçülmüştür. Soru formu araştırmayı gerçekleştiren araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur. Belirlenen üç örgütsel algının önem sıralaması ve personel davranışlarına etkilerinin incelenmesi Analitik Hiyerarşi Süreci kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda işe yabancılaşmanın en önemli algı olduğu ve personel davranışlarının örgütsel algılara göre değişiklik gösterdiği saptanmıştır. Kadın işgören verimliliğinde etkili olacağı düşünülen algıların araştırılmasıyla elde edilen sonuçlar otel yönetimlerine yeni bir bakış açısı kazandırabilir.

ABSTRACT

In the enterprises, the productivity, behavior, success and career development of the employees are influenced by their perceptions about the working environment. In this research, the perception of and glass ceiling syndrome, which is thought to be obstructing women's career development of women employees in hotels, organizational justice and alienation to work was examined. In this research data were used from obtained 11 female professional tourism experts working in different units in Hotel Sueno-Antalya, Wyndham Grand Hotel- İstanbul, Polat Thermal Hotel-Karahayıt, Pamukkale, Denizli, Lycus River Thermal Hotel- Pamukkale, Denizli. A two-part question form was used in the negotiations. Negotiations were held in 2017. It was measured how important are the perceptions compared to each other in the first part and extensive of the behavior in relation to the results in the second part. The question form was formed by researchers conducting research. The analysis of the effects of the three identified organizational perception on the rank order and employee behavior was analyzed using the Analytic Hierarchy Process. As a result of the analysis, it is determined that the alienation of work is the most important perception and the personnel behaviours vary according to the organizational perception. The results obtained by researching perceptions that are thought to be effective in female employee efficiency can give a new perspective to hotel management.

da da karşılaşmıştır. Çünkü toplum, kadın ve erkeklere günlük yaşantıda bazı roller vermiştir, bu görüş kadının iş hayatında değil evde iş yapmasını ya da çocuk bakmasını öngörmektedir (Türkkahraman ve Şahin 2010). Çalışan kadınlar

meslekî gruplar aracılığıyla iş tecrübeleri ve yeteneklerini paylaşarak becerilerini geliştirebilirler (Benson vd. 2014). Bu gelişim beraberinde gerek özel hayatlarında gerekse iş yaşamında bazı sorunları ortaya çıkarır. İş bulmak, kariyerinde ilerleme eşitsizliği, mesleki eğitimde eşitsizlik, sosyal hak ve ücretlerde eşitsizlik, mobbing, cinsel taciz, cam tavan sendromu, her ikisi de kariyerli olan evli çiftlerin arasında yaşanan sorunlar, ikinci bir işte çalışma zorunluluğu hisseden ve asıl işinde kullanması gereken enerjiyi başka bir işte kullanması sonucunda asıl işinde performans düşüklüğü nedeniyle kadınların ay ışığı sorunu yaşamaları, çeşitli nedenlerle yukarı doğru terfi olanağının azalması ve duraklaması olarak tanımlanan kariyer platosu en çok görülen sorunlardır. Ancak sorunlar, toplumsal yargılar ve cinsiyet ayrımcılığı kadınların kariyer yollarına devam etmelerini çoğunlukla engellemektedir. Kadın erkek ayrımı ve davranış farklılığının biyolojik nedenlerle olmadığını, toplumsal ve kültürel nedenlerle ortaya çıktığını savunan feminist görüş, 1950'li yıllarda psikoloji alanında kullanılan, Birleşmiş Milletler (BM) ve Avrupa Konseyi tarafından da kabul edilen toplumsal cinsiyet kavramını 1970'lerde yaygın olarak kullanmaya başlamıştır (Uğuz ve Topbaş 2016).

İş hayatında kadınların hangi engellerle karşılaştığını belirleyen ve kendilerini güçlendirecek önlemleri almalarına yönelik önerilerde bulunan çeşitli alanyazın araştırmaları bulunmaktadır. Bombuwela ve De Alwis (2013) cam tavanın kadın kariyer gelişimindeki etkilerini ortaya çıkarmak amacıyla Sri Lanka'da yaptıkları çalışmada işgörenlerin çoğunluğunun, terfi konusunda kurumlarının adaletli olmadığını düşündükleri sonucuna ulaşmışlardır. Cam tavan sendromu algısı kadın çalışanlarda çeşitli etkiler yaratabilir. Örneğin işyerinde örgütsel adaletin olmadığı algısı gerçekleşip, ilerleyen süreçte de işe yabancılaşma sonucu ortaya çıkabilir. Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan kadınların karşılaştıkları kariyer engellerinden olan cam tavan sendromu ile örgütsel adalet ve işe yabancılaşma algıları arasındaki etkileşimi incelemek ve önemli algının belirlenmesi sonucunda bireysel ve örgütsel anlamda işgören davranışlarındaki olumlu/olumsuz sonuçların görülebilmesini sağlamaktır.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Cam Tavan Sendromu

Cam tavan sendromu, kadın ve kariyerde ilerleme teması içinde yer alır. Kariyer gelişimi ve güdü yalnızca maddi anlamda değil, işgörenlerin manevi gereksinimleri için de önemlidir. Kariyer kişinin yaşamı boyunca çalışma hayatında üstlendiği görevler olarak tanımlanabilir. Kadınların kariyer gelişiminde yaşadıkları sıkıntılar araştırmacıların dikkatini çeken bir konudur. Çünkü kadına, iş kadınlığından önce "anne, ev hanımı, eş" rolleri uygun bulunduğu için, kadınların kariyer gelişimi erkeklere göre daha yavaş ve zorlu olmuştur. Bunun nedeni yalnızca yeteksizlikle ya da zekâ düzeyiyle açıklanabilecek bir konu olmayıp, ayrıca engellemeler, önyargılar, cinsiyet ayrımcılığı, medeni durum gibi etkenler de bulunmaktadır (Wirth 2001). Kadınlar sanayi devriminden önce dünya genelinde evde işgücü olarak bulunmuşlar, 1750'lerden itibaren İngiltere'de başlayan sanayi devriminden sonra ise ücretli olarak dışarıda çalışmaya başlamışlardır. Gerek teknolojinin ilerlemesiyle, gerekse I. ve II. Dünya Savaşlarında erkeklerin savaşa gitmesiyle ortaya çıkan işgücü artışı genel olarak kadın işgücünde de artış meydana getirmiştir. Kadın işgücü artışı zaman içerisinde kadınların kariyer gelişiminin de araştırılmasını gerekli hale getirmiştir. Bu alanda çalışmalar yapan araştırmacıların dikkatini çeken kadınlara yönelik kariyer engellerinden biri de "cam tavan sendromu"dur. Cam tavan sendromu kadınların çalışma konularında yeterli olup olmadıklarına, yükselmeyi hak edip etmediklerine dikkat etmeden üst yönetim düzeylerine ilerlemelerini ve gelişimlerini engelleyen, görülemeyen, soyut olarak hissedilen bir algıdır. Genellikle kadınlar, işi başarıp başaramamaları önemsenmeden yalnızca kadın oldukları için gelişimlerinin engellendiği görüşündedirler (Çelik 2007). Cam tavan kadınların iş hayatında oldukları sürece var olmasına rağmen ilk kez 1984 yılında "Working Woman Dergisi" editörü Gay Bryant tarafından telaffuz edilmiştir. Bryant kadınların iş hayatında belli bir noktaya kadar ulaşip (orta düzey yöneticilik vb.) bu noktayı aşamamalarını, cam tavan kavramı ile ifade etmiştir" (Kılıç ve Çakıcı 2016). Soysal ve Baynal

(2016) ise “cam tavan teriminin ilk kez 1979 yılında Hewlett-Packard’ın iki kadın yöneticisi Katherine Lawrence ve Marianne Schreiber tarafından kullanıldığı genel kabul görmektedir” diye belirtmişlerdir. 1986 yılında Hymovitz ve Schelhard tarafından Wall Street Journal’da “İş Yaşamında Kadın” konulu bir haberde cam tavan (glassceiling) teriminden bahsedilmiştir. Bu terime göre cam tavan; genel olarak iş yaşamında üst düzey pozisyonlara gelmek isteyen kadınların bu yolda karşılaştıkları engeller olarak tanımlanmıştır. Kurumsal dünyada engellerin, kadınların liderlik yeteneğinin işyerlerinde kullanılmayan bir kaynak olduğu ve en çok yönetim ve liderlik faaliyetlerinin genellikle erkekler tarafından gerçekleştirildiği düşünülmektedir (Sposito 2013). Çoğunlukla da kadınların üst düzey pozisyonlara seçilmesi, terfi ettirilmesi iş hayatında olumlu karşılanmamaktadır (Manasra 2013).

Tanımlarda cam tavan engellerinin, kadınların niteliklerinin yetersiz olmasından değil, cinsiyet farklılığından kaynaklanan engeller olduğu vurgulanmaktadır. Bu engeller, erkek yöneticiler tarafından konulan engeller, kadın yöneticiler tarafından konulan engeller ve kişinin kendi kendine koyduğu engellerdir. Cam tavan, erkek yöneticilerin kadınlara karşı önyargılarının olması ile ve gücü elden bırakmama isteği sonucu oluşmaktadır. Kadın yöneticilerin koyduğu engeller ise “ben başarılı olduysam herkes olabilir, özel bir çabaya gerek yok” mantığı ve “kraliçe arı sendromu” olarak adlandırılan tek kadın olma ve birbirini çekememe nedeniyle oluşan engellerdir (Aşık 2014). Kadının kendine koyduğu engeller ise cinsiyeti nedeniyle toplumsal bakış açısının getirdiği normlarla büyümesi, bu nedenle kariyer gelişiminin farkına varamaması veya üst düzey yöneticiliği tercih etmemesidir. Bu tür engeller yetenekli üretken kadınların, ekonomideki en üst düzey ve en yüksek ücretli pozisyonlara erişemediklerini ve eşitliğin sağlanmadığını göstermektedir. Mesleki kariyerde ilerleme engelleri veya zorluklar bulunması kadın girişimcileri kendi işyerlerini kurma konusunda motive etmektedir (Weiler ve Bernasek 2001).

Tablo 1’de kadınların tepe yönetim kademelelerine yükselmelerinde oluşan cam tavan engelleri görülmektedir.

Tablo 1. Kadın İşgörenlerin Cam Tavan Engelleri

Bireysel Faktör Engelleri	✓	Çoklu Rol Üstlenme
	✓	Kadınların Kişisel Tercih ve Algıları
Örgütsel Faktör Engelleri	✓	Örgüt Kültürü Örgüt Politikaları
	✓	Mentor Eksikliği
	✓	İnformel İletişim Ağlarına Katılmama
Toplumsal Faktör Engelleri	✓	Mesleki Ayrım
	✓	Stereotipler (Cinsiyetle Bağdaştırılan Kalıplaşmış Önyargılar)

Kaynak: Hoşgör vd. 2016: 348.

Cam tavan engellerinin ortaya çıkması, kadınların iş yaşamındaki tercihleri ile de yakından ilişkilidir. Kadınların büyük çoğunluğu ev ve aile yaşamına öncelik vererek, örgütsel ve toplumsal etkenlerle iş yaşamında yükselme olanağının olmayacağı duygusu ile hareket edebilmektedirler. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (BMKP) 2010 yılında bir “Cinsiyet Eşitsizlik Endeksi” oluşturmuştur. BMKP’ye göre bu endeks, bir ülkede cinsiyet eşitsizliği nedeniyle başarı kaybı varsa ortaya çıkarır ve kayba ilişkin dezavantajları gösterir (Sharif 2015).

Dünya Ekonomik Forumu’nun 2010-2011 yılında yayınladığı Küresel Cinsiyet Eşitsizliği Raporu’nda Türkiye cinsiyet eşitsizliği açısından 139 ülke içinde 126. sıradadır. Ekonomik yaşama katılımında 131, eğitim yaşamına katılımında 109, politik yaşama katılımında ise 99’uncu sırada yer almaktadır. Bu oranlar Türkiye’de kadınların toplum içinde ve ekonomik yaşamda çeşitli engellerle karşılaştıklarını ortaya koymaktadır (Aksu vd. 2013). Önceleri cam tavan terimi yalnızca çalışma hayatında kadınların kariyer gelişimindeki engeller olarak düşünülürken daha sonraları, cam tavan tanımında azınlık gruplardan da söz edilmiştir. Günümüzde engelliler, yaşlılar ve cinsel azınlıklardan da söz edilmeye başlanmıştır (Guo 2013).

Uluslararası Çalışma Örgütü tarafından yapılan bir araştırmada, en yüksek oranda kadın yöneticilerin Jamaika’da olduğu, üst yönetimde kadınların halen daha az temsil edildiği halde son 20 yılda üst düzey ve orta yönetim kademelerinde kadın sayısının arttığı bulunmuştur. “İş Dünyası ve Yönetimde Kadınlar, İvme Kazanıyor”

başlıklı çalışmada, Jamaika'daki kadın yöneticilerin oranının yüzde 59,3 ile en yüksek, Yemen'in ise yüzde 2,1 ile en düşük olduğu saptanmıştır. Norveç'te şirket yönetim kurulu başkanı olan kadınların oranı yüzde 13,3, Türkiye'de ise yüzde 11,1 olarak bulunmuştur. Ancak, "cam tavan" iletişim ve yönetim işlevlerinde kadınların yoğunlaşmasına rağmen halen varlığını sürdürmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün araştırması, kadınların tüm işletmelerin yüzde 30'undan fazlasına sahip oldukları ve yönettikleri bilgisini vermektedir (Jamaica Observer 2015). Bu araştırma zaman içinde kadının işgücü piyasasına katılımının küresel büyüme ve rekabet gücünde etkili olacağını göstermektedir. Ancak, iş yerinde, özellikle de üst düzey yönetim kademelerinde, gerçek cinsiyet eşitliğine ulaşılması için uzun bir yol bulunmaktadır. Alanyazında Anafarta vd. (2008) tarafından yapılan araştırma sonuçları, cam tavan sorunlarıyla ilgili bulunan çözümlerin kariyer ve örgüt kültürünün planlanmasıyla ilgili olarak kadınların toplum içindeki yerini belirleyecek bir özellikte olduğunu göstermektedir.

T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü'nün yayınladığı Türkiye'de Kadın (Mayıs 2017) raporunda, Kadınların Çalışma Hayatına Katılımı başlığında mevcut durum ve planlanan çalışmalardan söz edilmiştir. Bu rapora göre; belli iş ve mesleklerde cinsiyet ayrımcılığı olduğu, kadın işgücünün ucuz emek olarak emek-yoğun iş kollarında yoğunlaştığı, kadınların ev ve iş yaşamını uzlaştırma konusunda sorun yaşadıkları belirtilmiştir. Türkiye Cumhuriyeti'nde, dünyadaki pek çok ülkeden önce, 1930 yılında yerel seçimlerde, 1934 yılında da milletvekili seçimlerinde seçme ve seçilme hakkını erkeklerle eşit bir biçimde elde eden kadınların, yüksek bir siyasal katılım düzeyine ulaşmış oldukları söylenemez. Raporunda, Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşlarında üst düzey yöneticiliklerde, kurul, komisyon ve komitelerde de kadınların temsil düzeyinin düşük olduğu belirtilmektedir (T.C. Devlet Personel Başkanlığı 2018). Kadınların kamu kurum ve kuruluşlarında üst düzey yöneticiliklerde, kurul, komisyon ve komitelerde temsil düzeyinin düşük olduğu bilgisi aynı zamanda Türkiye İstatistik

Kurumu (TÜİK 2017) verileriyle de uyumludur. Türkiye İstatistik Kurumu Hanehalkı İşgücü İstatistikleri (15+ yaş) 2016 yılı Aralık döneminde bir önceki yılın aynı dönemine göre; erkeklerde işgücüne katılma oranınının 0,5 puanlık artışla %71,5, kadınlarda ise 1 puanlık artışla %32,2 olarak gerçekleştiğini göstermektedir.

Cam Tavan Sendromu turizm sektöründe de hissedilmektedir. Özellikle otel işletmelerinde çoğu işlerin kadınların çalışması gereken işler olarak düşünülmesine rağmen, kariyer gelişimi açısından kadınların bazı engellerle karşılaştığı görülmektedir. Akoğlan Kozak (2001), Türkiye'de konaklama işletmelerinde kadınların yönetimde yer aldıklarını ancak yeterli bir oranda üst düzey pozisyonda yer alamadıklarını, erkek meslekdaşları ile kıyaslandığında çoğunlukla orta ve kurmay düzeyde olduklarını belirtmiştir.

Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet, örgüt çalışanlarının örgüt yönetiminin kendilerine olan davranışlarının adil olup olmadığı şeklindeki algılarıdır. Adams'ın Eşitlik Teorisi ile başlayan çalışmalar, kişinin iş başarısı ve tatmin olma derecesinin, çalıştığı ortamda algıladığı eşitlik ya da eşitsizlikle ilgilidir. Adalet algısı araştırmaları 1965'ten sonra başlayıp 1990'lı yıllarda genişleyerek, adalet kavramının sosyal boyutunda yoğunlaşmıştır (Ambrose 2002). Folger ve Crosby'nin Göreli Yoksunluk Kuramı da adalet kavramı araştırmalarında öncü çalışmalardandır (Fortin 2008). Örgütsel adalet kavramı ilk kez 1987 yılında Greenberg tarafından kullanılmıştır (Şeşen 2010). Önceleri örgütsel adalet dağıtım ve işlemsel (prosedürel) boyutu ile daha sonra üçlü bir yaklaşımla, dağıtım adaleti, süreç adaleti, etkileşimsel adalet olarak incelenmiş, son olarak da dördümlü bir yaklaşımla, dağıtım adaleti, süreç adaleti, bireylerarası adalet, bilgisel adalet kapsamında araştırılmıştır (Şeşen 2010). Yolaç (2009) dağıtım adaleti ve uygulama adaleti olarak ikili bir sınıflandırma yaparak, uygulama adaletinin formal işlem adaleti ve etkileşim adaleti olarak iki alt boyutu ile incelendiğini belirtmiştir. Greenberg, dağıtım adaleti algısının ortaya çıkmasında alınan kararların etkili olduğunu, örgüte olan tutumda ise işlemsel adalet al-

gısının belirleyici rolü bulunduğunu belirtmiştir (Akt. Çakar ve Yıldız 2009). Alanyazın taramasında örgütsel adaletin kaç boyutlu olduğu tartışmalı bir konudur, Colquitt (2001) çalışmasında yapılan faktör analizi sonrasında dördümlü ayrımın desteklendiğini belirtmiştir. Yaygın olarak dağıtımsal, işlemsel ve etkileşimsel adalet olarak belirlenen boyutlar Adams'ın Eşitlik Teorisi'ne dayanmaktadır (Luo vd. 2013). İşgörenlerin işletmedeki çalışmaları sonucunda maddi karşılıkları olan, elde edilen ücret, görev dağılımı, ödül, terfi gibi sonuçların adil olup olmadığına ilişkin algıları dağıtımsal adalet olarak tanımlanmaktadır. İşlemsel adalet ise dağıtımsal adalet sonucu oluşan, adil ya da adil olmama gibi algıların işleyiş sürecinde yönetimin aldığı kararlardan etkilenmesi sonucu oluşur. Etkileşimsel adalet ise kararların alınıp uygulanması sürecinde, çalışanlar ve yönetim arasındaki sosyal ilişkilerden ortaya çıkmaktadır. Greenberg etkileşim adaletinin iki boyutlu olduğunu, kişilerarası ve bilgisel adalet olarak ortaya çıktığını belirtmiştir (Akt. Çakar ve Yıldız 2009). Yönetimin davranışları işgörenlerle olan ilişkide kişilerarası adalet kavramı çerçevesinde olumlu ya da olumsuz algılar ortaya çıkarır. Yürür'ün (2008) örgütsel adalet ile iş tatmini ve çalışanların bireysel özellikleri arasındaki ilişkilerin analizine yönelik yaptığı araştırmada örgütsel adalet algısı açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında farklılık olduğu görülmüştür. Bilgisel adalet ise yönetimin aldığı kararlar hakkında çalışanlarının yeterince bilgilendirilip bilgilendirilmediğine ilişkin adalet boyutudur. Etkileşimsel adalet yönetim ile işgören arasında interaktif ilişkilerde nezaket, onur, saygı ve dürüstlük gibi hususların olması gerektiği anlamındadır. Araştırmalarda etkileşimsel adaletin üçüncü bir boyut olarak ele alınmadığı, süreç adaletinin bir alt bileşeni olduğu görüşü de bulunmaktadır. Araştırmacılar, dağıtım adaletine ilişkin görüşlerin örgütsel adalet kavramını tam anlamıyla açıklamadığı görüşündedirler, işgörenin örgüte olan katkısının değerlendirileceği somut bir ölçüt bulunmadığını, dolayısıyla adalete ilişkin somut bir karşılık belirlemenin zor olduğu görüşündedirler (Cropanzano vd. 2001). Örgüte olan tutumda belirleyici rolü olan işlemsel adalet

algısı işgörenlerin çalışma ortamına ilişkin olumlu ya da olumsuz algılarını ortaya koymaktadır.

İşe Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramı tarihsel süreçte farklı alanlarda bilimsel anlamda araştırma konusu olmuştur. Yabancılaşma, bireylerin toplumsal yapıdan beklentileri nedeniyle toplum kurallarından, toplumsal değerlerden ve toplumsal ilişkilerden uzaklaşması ve bireyin kendisini yalnızlaştırması olarak tanımlanabilir. Farklı zamanlarda Hegel, Marks, Durkheim, Fromm, Seeman yabancılaşma kavramı üzerinde çalışmalar yapmışlardır. Seeman yabancılaşma kavramına sosyo-psikolojik açıdan yaklaşmış ve beş ayrı kategoride incelemiştir; güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, topluma yabancılaşma, kendine yabancılaşma (Chiaburu vd. 2014). Aslında bu özellikler nedeniyle yabancılaşma bireysel gibi düşünülse de toplumsal, ekonomik ve siyasal boyutları olan bir kavramdır. "Blauner ise yabancılaşmayı, 'güçsüzlük', 'anlamsızlık', 'yalıtılmışlık' ve 'kendine yabancılaşma' olarak dört boyutta ele almıştır" (Kaya ve Serçeoğlu 2013). Yabancılaşma işgörenin mutlu ya da mutsuz olmasıyla ilişkilidir ve işgören verimliliğini etkiler. Örgütsel anlamda işe yabancılaşma herhangi bir örgütte işgörenler arasında doyumsuzluk, yeteneklerini kullanmak istememek ve kurumsal kültüre de yabancılaşma olarak belirtilmektedir. Sanayi devriminden sonra yaygınlaşan kitle üretimi, gerek mal üretimi gerekse hizmet üretiminde işe yabancılaşmayı ortaya çıkarmıştır. İlerleyen zamanlarda bilgi çağında işe yabancılaşma artarak iş hayatında daha fazla zorluklar çıkarmıştır (Li 2015). İşe yabancılaşma çalışanlarda iş tatminsizliği, işle özdeşleşememe, çalıştığı işletmeye karşı güvensizlik, duygusal tükenme, iş kalitesinin düşmesi, sözlü ya da fiziksel saldırılar, psikolojik taciz, madde bağımlılığı gibi çeşitli etkiler yaratır. Daimi kadroda çalışanlarda olduğu gibi özellikle iş güvenesi konusunda endişeli olmalarından dolayı işe yabancılaşma, sözleşmeli çalışanlarda ve taşeron şirkete bağlı olarak sözleşmeli çalışanlarda daha çok görülmektedir. Kaya ve Serçeoğlu (2013) tarafından yapılan bir araştırma sonucunda da geçici çalışanların daimi kadroda çalışanlara gö-

re daha yüksek oranda işe yabancılaşma hissettikleri bulgusu ortaya çıkmıştır. Kanten ve Ülker (2014) işe yabancılaşmanın üretkenlik karşıtı davranışlar doğuracağını, bunun sonucunda da öncelikle psikolojik sorunlarla birlikte işletmede verimliliğin azalarak finansal sorunlar yaratacağını belirtmişlerdir. Bu görüş doğrultusunda işletmelerde yönetim tarzının önemli bir etken olduğu, yabancılaşma ve sonuçlarının araştırılması gerektiği vurgulanmış, araştırmalarında işletmelerde demokratik yönetim tarzının benimsenmesinin işgörenlerde işe yabancılaşmayı negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

YÖNTEM

Tanımlar

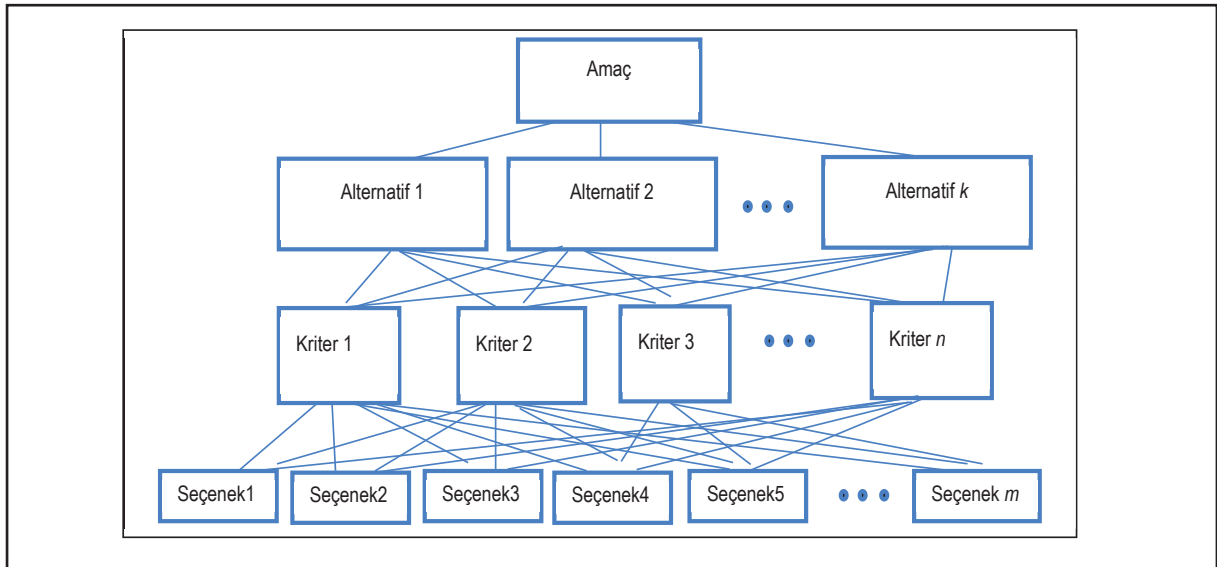
Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS), bir karar aşamasında önceden belirlenmiş bir karşılaştırma ölçeği kullanarak, kararları etkileyen faktörler ve bu faktörler arasında karar noktalarının önem değerlerinin bire bir karşılaştırılmasıdır. AHS’de temel amaç, standartlar, özellikler, alt standartlar ve alternatifler arasındaki ilişki hiyerarşik bir yapıda belirlenmektedir. Bu yaklaşımda karar verme sürecine hem nesnel hem de öznel düşünceler dâhil edilmektedir. Aynı zamanda, bireyin öznel düşünceleri, bilgi birikimi, deneyimleri ve

vizyonu AHS yöntemi ile belirli bir mantık içinde düzenlenir. AHS ile birey karar vermek için bir yöntem kullanmak zorunda kalmaz, karar verme sistematiğini öğrenir ve daha iyi kararlar vermeyi amaçlar (Akad ve Gedizlioğlu 2007). Araştırmacının amacına yönelik olarak belirlenen standartlara bağlı olarak alternatiflerin önem seviyeleri ikili karşılaştırma matrisleri ile değerlendirilerek tanımlanmaktadır. Her alternatifin öncelik değeri, öncelik ve ağırlık vektörleri hesaplandıktan sonra bulunur. En büyük önceliği olan alternatif en iyi alternatif olarak değerlendirilmektedir (İpekçi vd. 2014). Alanyazın taraması sırasında elde edilen tanımlar önceki paragraflarda verilmiştir. 1980’de Thomas L. Saaty tarafından geliştirilen AHS yöntemi çoklu karar yöntemlerinden biridir. Bu yöntemle alternatifler ölçütlere ve tercihlere göre değerlendirilir.

AHS Algoritması

AHS yönteminin uygulandığı bir çalışmada aşağıdaki sekiz evre kullanılmaktadır (Kubat 2013):

- Sorunun tanımlanması,
- Ölçütlerin belirlenmesi,
- Alternatiflerin sunulması,
- Hiyerarşik ağaç diyagramının çizilmesi,



Şekil 1. Analitik Hiyerarşi Modeli (Öztürk ve Batuk 2010: 125)

Tablo 2. Analitik Hiyerarşi Sürecinde Kullanılan Ölçek

Önem Derecesi	Tanım
1	Eşit derecede önemli
3	Birinin diğerine göre çok az önemli olması
5	Kuvvetli derecede önemli
7	Çok kuvvetli derecede önemli
9	Aşırı derecede önemli
2,4,6,8	Ortalama değerler

Kaynak: Winston 1994: 787.

- e. Ölçüt ağırlıklarının belirlenmesi,
 f. Her ölçüte göre alternatiflerin derecelendirilmesi,
 g. Her bir alternatifin birçok noktasının elde edilmesi,
 h. Genel puanların karşılaştırılması ve sınıflandırma yoluyla en iyi alternatifin seçilmesi.

Çözümdeki ölçütler, alternatifler ve seçimler, probleme göre çeşitlendirilebilir, ancak en az iki tane olmalıdır.

Şekil 1'de görüldüğü gibi hiyerarşi modeli oluşturulduktan sonra, k tane alternatif amaca ulaşmak için n tane ölçüt ile değerlendirilir. Bu n tane ölçütün de m tane seçeneği işleme eklenerek sonuç yorumlanır. Matris elemanları oluşturulurken Tablo 1'de verilen derecelendirme sistemi uygulanmaktadır.

AHS yönteminde, karar vericiden gelen cevapları aldıktan sonra, cevaplar bir matris haline dönüştürülür. Katılımcı numarası olarak elde edilen bu matrisler daha sonra ortak bir matrise dönüştürülür. Bu dönüşüm işlemi gerçekleştirildiğinde katılımcı sayısı olarak değerler toplanır ve katılımcı sayısına bölünür. Daha sonra, bu matrisler için ağırlık matrisleri oluşturularak tutarlılık kontrolleri gerçekleştirilir. Ölçütler ve seçimler için aynı matrisler yapılmalı ve onlar için de bir sonuç elde edilmelidir. AHS yöntemindeki

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad (1)$$

Tablo 3. Rastgele Göstergesi

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
RI	0,00	0,00	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49	1,51	1,48	1,56	1,57	1,59

Kaynak: Winston 1994: 789.

$$\lambda = \frac{t_1+t_2+\dots+t_k}{k} \quad (2)$$

$$CI = \frac{\lambda - k}{k - 1} \quad (3)$$

çelişkileri önlemek için, varyansları ölçmek amacıyla Saaty tarafından geliştirilen Eşitlik 1'de gösterilen aşağıda belirtilen işlemler gerçekleştirilir (Winston 1994).

Burada;

RI Rastgelelik Göstergesi anlamına gelir,

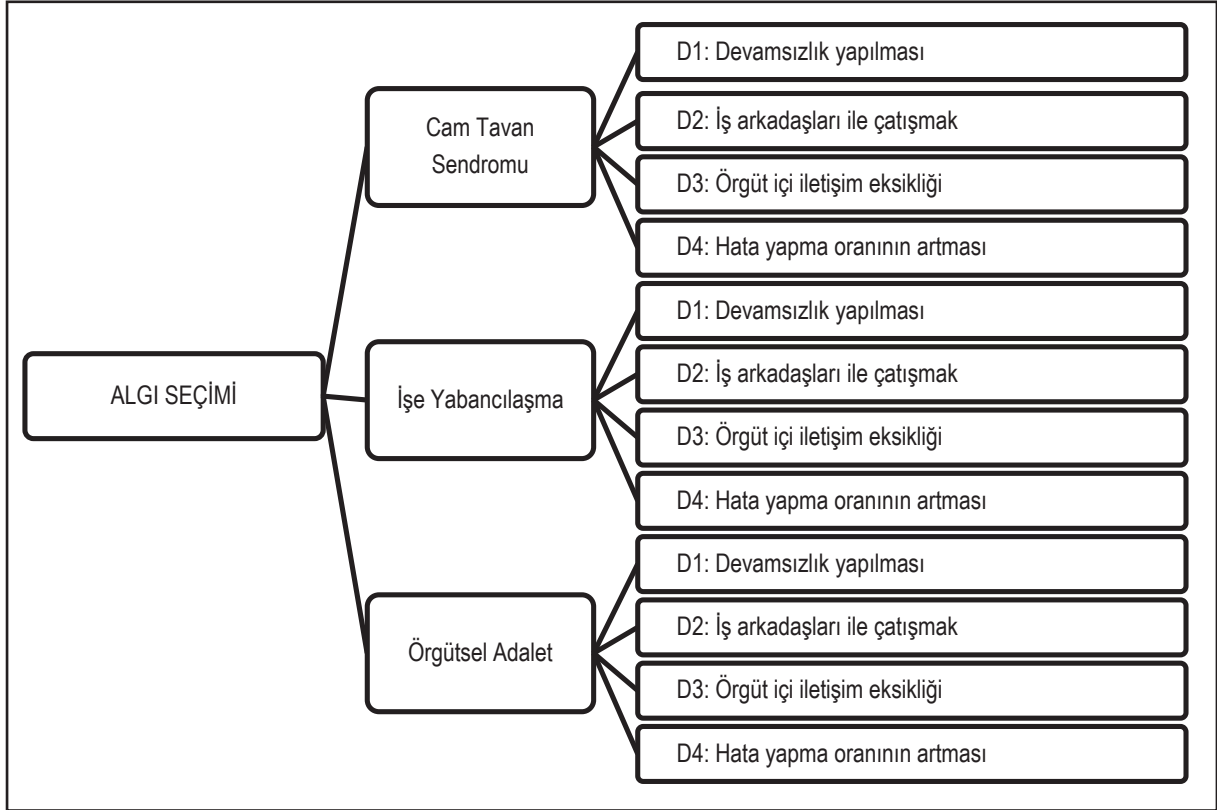
CI, ikili karşılaştırma matrisinin tutarlılık indeksi anlamına gelir.

Bu işlem adımını tamamlamak için Eşitlik 2 ve Eşitlik 3 hesaplanır.

Eşitlik 1'de verilen işlem Eşitlik 2, Eşitlik 3 ve Tablo 2'nin yardımıyla gerçekleştirilir. Elde edilen değer 0,1'den küçük ise AHS yöntemiyle elde edilen sonucun tutarlı olduğu söylenebilir (Winston 1994). Bu işlemlerle yapılan AHS yöntemi, Alternatifler, Ölçütler ve Seçenekler için ayrı olarak yorumlanabilir. Analitik Hiyerarşi modelinde verilen amaca yönelik bir yorum yapmak için tüm ölçütlerin ağırlık toplamı bir'e eşitlenir. İşlemi özetlemek gerekirse; k tane alternatif, n tane ölçüt ve m tane seçenekleri ile çarpılır ve toplam sonuç bir'e eşittir. Dolayısıyla, amacı yorumlamak için seçenekler birleştirilir.

Hiyerarşik Problem

Kariyer gelişimi açısından, cinsiyet ayrımına dayanan ve kadınların kariyerlerinde ilerlemelerine engel olduğu düşünülen, cam tavan sendromu algısı oluşumu sonucunda otel işletmelerinde çalışan kadınların örgütsel adalet ve işe yabancılaşma düzeyleri incelenerek, uzman görüşlerinden elde edilen verilerin belirlenen üç örgütsel algının önem sıralaması ve personel davranışlarına etkilerinin incelenmesi amacıyla Şekil 2'de görülen Hiyerarşik Ağaç Diyagramı oluşturulmuştur.



Şekil 2. Araştırmanın Hiyerarşik Ağaç Diyagramı

Veri Toplama Yöntemi

Veri toplama yöntemi olarak, odak grup toplantısı gerçekleştirilmiştir. Odak grup müzakeresi, bir müzakere veya tartışma ortamında grup dinamik etkisini kullanan, derin bilgi edinen veya fikir üreten küçük bir grup ve lider arasındaki yapılandırılmamış, bireylerin düşüncelerini özgürce ifade edebilecekleri bir ortam olarak tanımlanmaktadır (Çokluk, Yılmaz ve Oğuz 2011). Müzakereler, 2017 yılında Hotel Sueno-Antalya, Wyndham Grand Hotel- İstanbul, Polat Thermal Hotel-Karahayıt, Pamukkale, Denizli, Lycus River Thermal Hotel- Pamukkale, Denizli otellerinden 11 kadın mesleki turizm uzmanıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada iki bölümden oluşan bir

Cam Tavan Sendromu	1	1,41	1,08
İşe Yabancılaşma	1,87	1	2,10
Örgütsel Adalet	1,23	0,82	1
Toplam	4,10	3,23	4,18

soru formu kullanılmıştır. Birinci Bölüm, algıların birbirlerine göre ne kadar önemli olduğunu ölçümlerken, İkinci Bölümde ise davranışın sonuçlara göre ne kadar yaygın olduğu ölçülmüştür. Soru formu araştırmayı gerçekleştiren araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur.

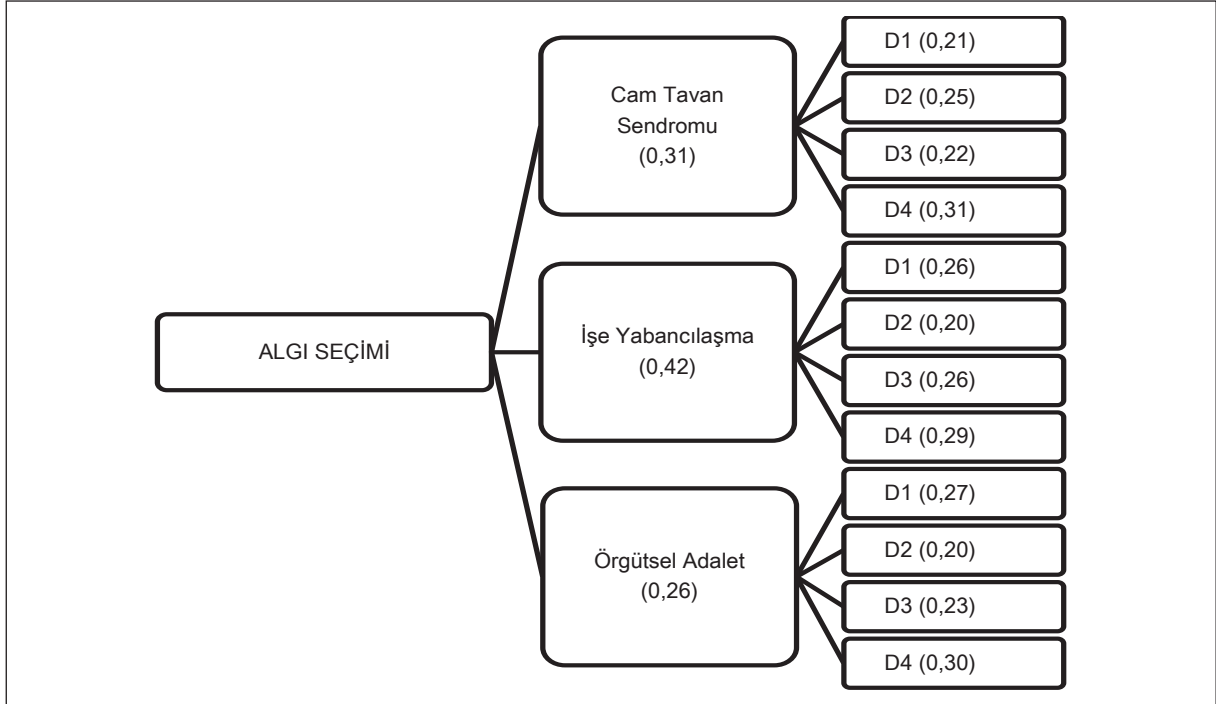
Bulgular

Aşağıda belirtilen matris, önemli algılama türleri için çalışmaya katılan uzmanlardan edinilmiştir:

Daha sonra bu algılara ilişkin aynı işlemler, personel arasında tekrarlanmıştır. Bu işlemler sonu-

Tablo 4. Oluşmuş Tutarlılık Vektörleri ile Tutarlılık Testi

	Tutarlılık Vektörü Toplamı	n	Λ	CI	RI	CR
Algı Tipleri	11,29	3	3,76	0,38	0,58	0,66
Davranışlar						
Cam Tavan	22,22	4	5,55	0,52	0,90	0,58
İşe Yabancılaşma	21,39	4	5,35	0,45	0,90	0,50
Örgütsel Adalet	21,69	4	5,42	0,47	0,90	0,53



Şekil 3. Seçenekler ve Ölçütler İçin Önem Düzeyi

cunda Şekil 3'te her ölçüt ve seçenek için belirlenen önem düzeyi elde edilmiştir.

Analiz konusunda aşağıdakiler saptanmıştır;

- En önemli algı, 0,42 önem düzeyiyle İşe Yabancılaşmadır,
- Personel arasında en yaygın İşe Yabancılaşma davranışı 0,29 önem düzeyi ile "hata yapma oranının artması"dır.
- En iyi ikinci önemli algı, 0,31 önem düzeyi olan Cam Tavan Sendromudur.
- Çalışanlar arasında en sık görülen Cam Tavan Sendromu davranışı, yüzde 0,31 önem seviyesiyle "hata yapma oranının artması"dır.
- Son önemli algı, 0,26 önem seviyesine sahip olan Örgütsel Adalettir.
- Örgütsel Adalet için personel arasındaki en yaygın davranış, 0,30 önem düzeyiyle "hata yapma oranının artması"dır.

Hata yapma oranının artması işgörenlerin olumsuz davranış değişikliklerinin anlaşılabilmesini sağlayacaktır. Böylece hangi algının yapı-

lan hatalarda etkin olduğu bilgisine ulaşılabilecektir. Bu sonuçların tutarlılığını hesaplamak için AHS Algoritması'nda verilen işlemler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar, Tablo 3'te ele alınan değişkenlerin önem düzeyleri ve yapılan görüşmelerden elde edilen cevaplara göre oluşturulan matrislerin çarpımı yardımı ile tutarlılık vektörleri hesaplanmıştır.

Hesaplanan tutarlılık vektörleri ve rasgelelik göstergesi yardımı ile değişkenlerin bir önceki bölümde verilen Eşitlik 1, Eşitlik 2 ve Eşitlik 3'e göre hesaplamaları yapılarak değerler hesaplanmıştır. Tutarlılık analizi sonucu elde edilen sonuçlarında tutarsızlık saptanmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, otel işletmelerinde Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) yöntemi kapsamında önceden belirlenmiş bir karşılaştırma ölçeği kullanılarak işgören davranışlarını etkileyen en önemli algının hangisi olduğu ve personel davranışlarının belirlenen örgütsel algılara göre gösterdiği değişiklikler araştırılarak sonuca ulaşılmıştır.

Araştırmanın yapıldığı otel işletmelerinde çalışan kadınların görüşlerinden elde edilen bulguların değerlendirilmesi sonucunda, örgütsel adalet, işe yabancılaşma ve cam tavan sendromu algı düzeyleri arasında işe yabancılaşmanın en önemli algı olduğu görülmüştür. Bu sonuç işe yabancılaşmanın cam tavan sendromu ve örgütsel adalet algıları ile etkileşimi olduğu bilgisini vermektedir. Çalışmaya göre ulaşılması amaçlanan bir başka sonuç, personel arasındaki hata yapma oranını artıracak davranışa yöneliktir. Her değişken için en etkili davranış farklıdır. Otel işletmelerinde yoğun iş temposu nedeniyle en önemli algının işe yabancılaşma olması beklenen bir sonuçtur. Aslında işe yabancılaşma algısının ortaya çıkmasında farklı algılar altyapı oluşturur. Bu çalışmada işe yabancılaşmanın en önemli algı olmasında cam tavan sendromu ve örgütsel adalet algılarının oluşturduğu olumsuz bir çalışma ortamı etkindir. Kadınların kariyer gelişimi erkeklerle göre daha yavaş ve zorlu olması nedeniyle bu çalışmada otel işletmelerinde çalışan uzman kadınların görüşleri değerlendirilmiş ve cam tavan sendromu ikinci önemli algı olarak ortaya çıkmıştır. Örgütsel adalet ise üçüncü önemli algıdır. Bu çalışmada en önemli algının işe yabancılaşma olduğu ve hata yapma oranının her üç algıda çok yakın oranlarda olması çalışan verimliliğinde üç algının da önem arzettiğini göstermektedir. Kanten ve Ülker'in (2014) araştırmasındaki sonuçlar demokratik bir yönetim tarzının işe yabancılaşmayı olumsuz etkilediği görüşü, bu araştırmanın yapıldığı otellerde demokratik bir yönetim tarzının olmadığı ve üçüncü önemli algı olan örgütsel adalet algısı nedeniyle işe yabancılaşmanın en önemli algı olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır. Bu sonuçlar konaklama işletmeleri yönetimlerinin, çalışanların algılarının bilimsel anlamda ölçülmesi ve çalışan davranışlarının bu bakış açısıyla değerlendirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Aynı zamanda alanyazında yapılan benzer çalışmalara farklı uzmanlardan edinilen görüşlerle, diğer örgütsel algılarla olan etkileşimi açısından katkısı olacağı düşünülmektedir. Benzer bir öneri Anafarta vd. (2008) tarafından yapılmıştır. Çalışmalarında, cam tavan sendromu ile ilgili ilerde mülakat ve odak grup çalışmalarıyla daha kapsamlı bilgi edinilebilece-

ğini belirtmişlerdir. Bu çalışmanın benzerlerinin gerek diğer konaklama işletmelerinde gerekse konaklama işletmeleri dışındaki turizm işletmelerinde periyodik olarak tekrar edilmesinde yarar vardır ve yöntem sonucunda çıkan tutarsızlık farklı örneklem ile çalışıldığında giderilebilir.

KAYNAKÇA

- Akad, M. ve Gedizoğlu, E. (2007). Toplu Taşıma Türü Seçiminde Simülasyon Destekli Analitik Hiyerarşi Yaklaşımı, *İTÜ Mühendislik Dergisi*, 6 (1): 88-98.
- Akoğlan Kozak, M. (2001). Türkiye'de Konaklama Sektöründe Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma, *Turizm Akademik*, 2: 11-12.
- Aksu, A., Çek, F. ve Şenol, B. (2013). Kadınların Müdür Olmalarının Önündeki Cam Tavan ve Cam Tavanı Aşma Stratejileri'ne İlişkin İlköğretim Okulu Müdürlerinin Görüşleri, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25: 133-160.
- Anafarta, N., Sarvan, F. ve Yapıcı, N. (2008). Konaklama İşletmelerinde Kadın Yöneticilerin Cam Tavan Algısı: Antalya İlinde Bir Araştırma, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 15: 111-137.
- Aşık, A. N. (2014). Konaklama İşletmelerinde Cam Tavan Sendromu Kavramsal Bir Değerlendirme, *Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 3 (9): 84-103.
- Ambrose, L. M. (2002). Introduction Contemporary Justice Research: A New Look at Familiar Questions, *Organizational Behaviorand Human Decision Processes*, 89: 803-812.
- Benson, V., Morgan, S. ve Filippaios, F. (2014). Social Career Management: Social Media and Employability Skills Gap, *Computers in Human Behavior*, 30: 519-525.
- Bombuwela P. M. ve De Alwis A. Ch. (2013). Effects of Glass Ceiling on Women Career Development in Private Sector Organizations – Case of Sri Lanka, *Journal of Competitiveness*, 5 (2): 3-19.
- Chiaburu, D. S., Thundiyil, T. ve Wang, J. (2014). Alienation and Its Correlates: a Meta-Analysis, *European Management Journal*, 32 (1): 24-36.
- Colquitt, J. A. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure, *Journal of Applied Psychology*, 86 (3): 386-400.
- Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R. ve Rupp, E. D. (2001). Moral Virtues, Fairness Heuristics, Social Entities, and Other Denizens of Organizational Justice, *Journal of Vocational Behavior*, 58 (2):164-209.
- Çakar, N. D. ve Yıldız, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Algılanan Örgütsel Destek Bir Ara Değişken Mi?, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, www.esosder.org Bahar, 8 (28): 68-90.
- Çelik, A. (2007). *Kariyer Yönetimi ve İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Çokluk, Ö., Yılmaz, K. ve Oğuz, E. (2011). Nitel Bir Görüşme Yöntemi: Odak Grup Görüşmesi, *Kurumsal Eğitimbilim Dergisi*, 4 (1): 95-107.

- Fortin, M. (2008). Perspectives on Organizational Justice: Concept Clarification, Social Context Integration, Time and Links with Morality, *International Journal of Management Reviews*, 10 (2): 93-126.
- Guo, S. (2013). Economic Integration of Recent Chinese Immigrants in Canada's Second-Tier Cities: The Triple Glass Effect and Immigrants, *Downward Social Mobility CES*, 45(3): 95-115.
- Hoşgör, H., Hoşgör, D. G. ve Memiş, K. (2016). Sosyo-Demografik Özellikler ile Cam Tavan Sendromu Arasındaki İlişki ve Farklılıkların İncelenmesi: Sağlık Çalışanları Örneği, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (35): 345-362.
- Jamaica Observer (2015). <http://www.jamaicaobserver.com/news/Jamaica-has-highest-percentage-of-women-managers-globally---ILO-report>, Erişim tarihi: 05 Temmuz 2017.
- İpekçi Çetin, E., Akil, Y. ve Güler, A. I. (2014). İnşaat Projelerinde Bulanık Analitik Hiyerarşi Süreci ile Karar Verme, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (23): 173-190.
- Kanten, P. ve Ülker, F. (2014). Yönetim Tarzının Üretkenlik Karşıtı İş Davranışlarına Etkisinde İşe Yabancılaşmanın Aracılık Rolü, *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32 (Bahar): 16-40.
- Kaya, U. ve Serçeoğlu, N. (2013). Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *Çalışma ve Toplum*, 1: 311-346.
- Kılıç, T. ve Çakıcı, A. B. (2016). Sağlık ve Eğitim Sektöründeki Kadın Çalışanların Cam Tavan Algısının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19 (3): 283-303.
- Kubat, G. (2013). Endüstriyel Kazaların Sonuçlarının Analitik Hiyerarşi Süreci ile İncelenmesi. (*Basilmamış Yüksek Lisans Tezi*). Ankara: Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Li, B. (2015). Human Nature, the Means-ends Relationship, and Alienation: Themes for Potential Eastwest Collaboration, *Technology in Society*, 43: 60-64.
- Luo, Z., Qu, H. ve Marnburg, E. (2013). Justice Perceptions and Drives of Hotel Employee Social Loafing Behavior, *International Journal of Hospitality Management*, 33: 456-464.
- Manasra, A. E. (2013). What Are The "Glass Ceiling" Barriers Effects on Women Career Progress in Jordan?, *International Journal of Business and Management*, 8(6): 40-46.
- Öztürk, D. ve Batuk, F. (2010). Analytic Hierarchy Process for Spatial Decision Making, *Sigma*, 28 (2): 124-137.
- Sharif, M. Y. (2015). Glass Ceiling, the Prime Driver of Women Entrepreneurship in Malaysia: A Phenomenological Study of Women Lawyers, *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 169: 329-336.
- Soysal, A. ve Baynal, T. (2016). Sağlık Kurumlarında Cam Tavan Sendromu: Kayseri Özel Sağlık Kurumlarında Bir Araştırma, *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (2): 225-264.
- Sposito, C. A. (2013). Career Barriers for Women Executives and the Glass Ceiling Syndrome: the Case Study Comparison Between, French and Turkish Women Executives, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 75 (Nisan): 488- 497.
- Şeşen, H. (2010). "Kontrol Odağı, Genel Öz Yeterlik, İş Tatmini ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Ankara'da Bulunan Kamu Kurumlarında Bir Araştırma", *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28 (2): 195-220.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü, *Türkiye'de Kadın Mayıs 2017 Raporu*, <https://kadininstatusu.aile.gov.tr/>, Erişim tarihi: 10 Aralık 2017.
- T.C. Devlet Personel Başkanlığı, <http://www.dpb.gov.tr/tr-tr/istatistikler/kamu-personeli-istatistikleri>, Erişim tarihi: 2 Şubat 2018.
- Türkiye İstatistik Kurumu, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaber-Bultenleri.do?id=24625>, Erişim tarihi: 28 Nisan 2018.
- Türkkahraman, M. ve Şahin, K. (2010). Kadın ve Kariyer, *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 2 (1): 75-88.
- Uğuz, Ç. S. ve Topbaş, F. (2016). Turizmde Kadın İstihdamı ve Ücret Ayrımcılığı: Karşılaştırmalı Bir Analiz, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27 (1): 62-78.
- Weiler, S. ve Bernasek, A. (2001). Dodging the Glass Ceiling? Networks and the New Wave of Women Entrepreneurs, *The Social Science Journal*, 38 (1): 85-103.
- Winston, W. L. (1994). *Operations Research*. Kaliforniya: International Thomson Publishing.
- Wirth, L. (2001). *Breaking Through The Glass Ceiling: Women in Management*. Ceneva: International Labour Office.
- Yolaç, S. (2009). Politik Davranış ve Örgütsel Adalet Algısı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hakemli Dergisi Öneri*, 8 (31): 157-166.
- Yürür, S. (2008). Örgütsel Adalet ile İşTatmini ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (2): 295-312.

YAZARLAR



Şükran ÖKTEM:

Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İşletme Yönetimi Bölümü mezunudur (1981). Yüksek lisans derecesini Hacettepe Üniversitesi'nden İşletme (Turizm İşletmeciliği) Dalı'ndan (1993), doktora derecesini de Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Dalı'ndan aldı (1999). 1978-1984 yılları arasında memur olarak görev yaptı. Ondokuzmayıs Üniversitesi Amasya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı'nda Öğretim Görevlisi olarak çalıştı (1984-1994). Pamukkale Üniversitesi'nde çalıştı (1994-2005), 2005 yılında emekli oldu. Mersin Deniz ve Ticaret Meslek Yüksekokulu'nda çalıştı (2005-2009). Başkent Üniversitesi Kazan Meslek Yüksekokulu İşletme Yönetimi Programı'nda çalıştı (2009-2017). Halen Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı'nda Dr. Öğretim Üyesi olarak çalışmaktadır. Temel çalışma alanları, turizm, turizm alanında örgütsel davranıştır.



Gözde KUBAT:

Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi İstatistik Bölümü'nden mezun oldu (2008). Yüksek lisans derecesini Başkent Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı'ndan aldı (2013), doktora eğitimine Gazi Üniversitesi İstatistik Ana Bilim Dalı'nda devam etmektedir. ANAR araştırma firmasında İstatistikçi olarak çalışmaya başladı (2008). Başkent Üniversitesi'nde çalışmaya başladı (2011). Halen Başkent Üniversitesi Kazan Meslek Yüksekokulu'nda görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları, istatistik, işletme ve sağlıktır.



Burçak KIZILTAN:

İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu'ndan Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü'nden mezun oldu (2010). Yüksek lisans derecesini Başkent Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı Muhasebe Finansman Programı'ndan aldı (2013). Doktora eğitimine Başkent Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı'nda devam etmektedir. Başkent Üniversitesi'nde çalışmaya başladı (2014). Halen Başkent Üniversitesi Kazan Meslek Yüksekokulu'nda görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları, muhasebe, finans, işletme ve turizmdir.