

BODRUM NOTLARI...

Nazım KÖRÜRKÇÜ

Nerede olursa olsun bir otele gittiğinizde, sizi kapıda doorman karşılar, resepsiyon memuru giriş işlemlerinizi yapar, bellboy bavullarınızı taşır ve odanızı gösterir, kat görevlileri odanızı temizler, servis elemanları restoranda ve barda yemek ve içki servisinizi yapar, telefon memuru telefonlarınızı bağlar...Sayısını artırabileceğiniz tüm bu hizmetler, otelin büyüklüğü ile değiş mekle birlikte size verilir...

Bu hizmetlerin sayıca artmasında ya da azalmasında etkin olan bir unsur da, otelin bulunduğu yer; yani otelin bir kent oteli ya da bir tatil yöresi oteli olmasıdır. Ayrıca, otelin mevsimlik ya da sürekli hizmete açık olması da bu hizmetlerin çeşitliliğinden etkindirler...

Bir tatil yöresinde herhangi bir otele gittiğinizde yukarıda sayılan hizmetler biraz değişmekle birlikte size sunulacaktır: Çoğunlukla bir bellboy eşyalarınızı taşıyacak, resepsiyon memuru girişinizi yapacak, telefonlarınızı bağlayacak, ser-

vis çalışanları yemek ve içki servisini yapacaktır...

Hiç düşündünüz mü; size tatil yöresinde hizmet sunan bu insanlar kimdir, nasıl çalışır, hangi koşullar içinde hizmet sunarlar, nerede barınır, ne yer ne içerler?.. Olabildiğince temiz giysileri içinde sundukları hizmette kusur etmemeye özen gösteren bu kişiler, hangi psikolojik ortamda yaşarlar ve hizmet verirler; bu ortam, sundukları servisin kalitesini nasıl etkiler? Faaliyete sürekli açık otellere nazaran pek planlı ve programlı çalışmayan sezonluk otellerdeki koşulların farklılığı var mıdır? Varsa, bu nereden kaynaklanmaktadır?..

Şimdiye değin bu konular pek araştırılmış değil. Varsa turizmden gelecek döviz. Çalışanların içinde oldukları koşullar nedir, pek dikkate alınmamış...

Bu konuda birtakım gözlemler yapmak amacıyla, ülkemizin turizminin en gelişmiş bölgelerinden Bodrum'a gittim. Gerek yerli gerekse yabancı turistlerin pek yoğun olarak talep ettikleri bir yöre Bodrum. Bu durum, en azından bu yıla değin böyle.

Bitez, Bodrum'un bir köyü, şimdilerde ise turizmde hızlı bir gelişme içinde; daha birkaç yıl öncesine değin pek bilinmeyen bir yöre iken şimdilerde hızlı bir yapılaşma içerisinde. Bitez köyü, yeni yeni turizme ısınmaya başlıyor. Denizi fazla kirlenmemiş henüz; toplumsal çevrede öyle. Küçük otellerden oluşuyor Bitez Yalısı'ndaki tesisler. Çoğu belediye tarifeli, aralarında birkaç tane de turistik belgeli var, yani Turizm Bakanlığı denetiminde olanlar...

Oteller Bitez Koyu'nda bir sıra boyunca sıralanmışlar. Aralarında da irili ufaklı lokanta, bira-hane ve kafeteryalar... Denizin bitiminde oteller ve lokantalar başlıyor, onların bitiminde de portakal, limon bahçeleri... Bitez Koyu, sanki bir "Ölü Deniz", küçük bir boğaz ile denize açılıyor. Koyun her iki tarafı da tesislerce doldurulmuş; bir yanda Aktur, diğer yanda yeni yeni yapılaşmalar gözlenen diğer tatil köyleri...

Böyle bir ortamda sezonluk otellerde çalışan personelin içinde yaşadıkları koşulları gözlemlemek istiyorum. Bunun için de en elverişli ve doğru yol olarak personeller ile karşılıklı konuşmalar yapmak. Küçük bir araştırma ile bu çevrede çalışan personelin "takıldığı" bir yer olduğunu öğreniyor, ve çok fazla uzak olmayan bu kahveye gidiyorum.

Burası kahve olarak tanımlanacak bir yer, yarı açık bir ortam, tahta sandalyeler ve masalar, ve birde televizyon...

Bu çevrede çalıştıkları durumlarından belli bir grup toplanmışlar masa çevresinde, aralarında konuşuyorlar. Onlara yaklaşıyor ve izin isteyerek yanlarına oturuyorum. Masanın etrafında beş-altı kişi var, hepsinin yaşları yirmi dolaylarında...

Konuşmamızın sonlarında memleketinin Samsun ve adının Ali olduğunu öğrendiğim gruptan biri ile başlıyorum konuşmaya. Anlatıyor Ali; Samsun'lu olduğunu, TUREM'ni bu yıl bitirdiğini, buraya geleli bir ay olmasına karşılık sezonun henüz açılmadığını. Çalıştığı otelde garson olarak çalıştığını da bu arada sözlerine ekliyor.

Konuşmamızın tam bu sırasında masadakilerin başları televizyonun bulunduğu tarafa dönüyor, ben de bu arada... Televizyonda bir maç yayını var, bir dünya kupası maçı, şimdi ikinci devresi başlıyor, maç Hollanda ve Mısır arasında.

Masada herkes maçın sihirine kapılmış, pür dikkat izliyorlar. Böyle bir durum karşısında konuşmamızı maç sonuna saklamak zorundayım. Ben de öyle yapıyorum, ve maçı izlemeye koyuluyorum...

Maç oldukça heyecanlı anlar yaşıyor masadakilere. Ben ise, futbol denilen ve spor olarak nitelenen bu olay ile aram pek iyi olmadığından, maçı çok masadakilerin incelemesine ayırıyorum zamanımı...

Masadaki herkes, temiz sayılabilecek görünümleri var; traşlarını yeni olmuşlar, elbise olarak birer şort üzerlerinde.

Sonunda maç bitiyor, sonuç beraberlik. Ama olsun bu sonuç bile bir üçüncü dünya ülkesi için büyük başarı... Masadaki herkesin sonuçtan memnun olduğunu gözlüyorum, çünkü herkes maç sırasında Mısır takımını destekliyorlardı. Konuşmamıza kaldığımız yerden başlıyoruz. Maç bittiği için diğerleri de bize katılıyor.

Öğrenmek istediklerimizi sormaya başlıyorum. Öncelikle günde kaç saat çalıştıklarını soruyorum. Önce Ali başlıyor konuşmaya:

- Hiç belli olmuyor, bazen 12, bazen 14, hatta bazen de 16-17 saat çalışıyoruz, bu, birazda iş yoğunluğuna bağlı.

Aynı soruyu diğerlerine de yönelttiğimizde; onların da pek farklı bir konumda olmadıklarını öğreniyorum.

Yapılan bu uzun süreli çalışma karşılığında iş hukunun kendilerine sağladığı fazla çalışma ücretinin ne kadarını aldıklarını soruyorum. Aldığım yanıtlar oldukça ilginç olduğu kadar da düşündürücü:

Ali:

- Bırakın fazla çalışma ücretini, bizler şu ana değin çalışmalarımızın karşılığını bile alamadık...

Masadakiler, başları ile Ali'yi onaylıyorlar. Ayrıca bu çevrede fazla mesai ücretinin pek ödenmediğini öğreniyorum.

"Ya hafta tatili" diye başlıyorum konuşmaya, ve ekliyorum "hafta tatiliniz mutlaka vardır?" Aldığım yanıtlar bu kezde beni yanıltıyor:

Ali yaklaşık bir saatlik birlikteliğimizden de güç alarak:

- Abi galiba siz Avrupa'da filan yaşıyordunuz, buraya gelmeden önce? Burada hafta tatili kullanana pek rastlanmaz, dolayısıyla bizim çalıştığımız iki yıldızlı otelde de hafta tatili kullanan yoktur. Yalnızca, bazı zorunlu durumlarda bir-iki gün izin kullanabilirsiniz. "Tabii onuda verirlerse..."

Masadan bir başkası:

- Ben de aynı otelde çalışıyorum Ali ile birlikte. Ben de TUREM mezunuyum, geçen yıl bitirdim. Garson olarak çalışıyorum. Buraya geleli iki ay oldu, henüz Bodrum'a gidip dolaşmışlığım yoktur. Aslında işlerinde pek yoğun olduğu söylenmez, müşteriler çok az çünkü, ama yine de izin kullanamayız. Şunu belirtmeliyim; biz bu maçı izlemek için zorla izin alabildik. Şu anda sizinle konuşmamızda izin dışı zaman kullanmaktayız. Bu, sonuçta kötü sözler işitmemize neden olabilir...

Masadan bir başkası arkadaşının sözünü keserek:

- Sabahları genellikle saat onda başlarız çalışmaya, sonra da tüm gün boyunca çalışırız, işin durumuna göre bir-iki de yatarız. Günlük çalışma içerisinde dinlenmeye ayrılan yalnızca üç saatlik adına "antre" dediğimiz dinlenmedir.

Barınma sorununa geliyorum. Ve soruyorum: "nerede barınıyorsunuz" diye...

Ali:

- Otelin lojmanı var, diyor sonra da ekliyor; Lojman deyince sanmayın ki öyle büyük bir binadır, birçok odası vardır. Bizimkisi iki katlı, dört tane odalıdır. Bu odalarda yaklaşık yirmi kişi kalıyor. Ortalama bir odada beş-altı kişi kalmakta... Lojmanda banyo ve WC var, ama sular her zaman akmadığı için buraları pek kullanamıyoruz...

Gruptan biri şimdiye değin pek konuşmamıştı, sakın gönüyordu, ama konuşmanın bu arasında sessizliğini bozdu:

- Benim adım Ahmet, Çorum'luyum, arkadaşlar ile aynı otelde çalışıyorum. Görevim servis elemanı, yani garsonum... Şimdiye kadar arkadaşlar bizim kaldığımız yeri, yani pansiyonu

kötülediler, aslında sözleri gerçekleri yansıtmıyor da değil. Ancak bizim kaldığımız yer, başkalarının kaldığı yerlere göre bayağı iyi sayılır. Bu çevrede pek çok personel çadırdaki kalmakta, şu gördüğünüz portakal, limon bahçeleri içerisinde. Bu çadırlar içerisinde her türlü haşere var, ayrıca ellerini yüzlerini bile doğru dürüst yıkayabilecekleri yerleri yok. Sabahları ayrı bir sorun, güneşin ilk ışıkları ile birlikte çadırların içi yaşanmaz oluyor çünkü. Isı çok yükseliyor...

"Sigortanız var mı?" diye soruyorum: Genel olarak herkesin sigortalı olduğunu öğreniyorum. Ancak sigortaya ödenen primin aldıkları ücrete göre az olduğunu söylüyorlar.

Önümüzdeki yıllarda yine buraya, çalıştıkları otele gelip gelmeyeceklerini soruyorum. Hemen tümü bu sorumuzu "Hayır" diye yanıtıyor. Gerekçe olarak ise, otel çalışanlarının, özellikle de kendi yöneticilerinin kendilerine karşı hiç de olumlu davranmadıklarını, sürekli birşeylerden şikayet ettiklerini söylüyorlar. Bu arada işini gereği gibi yapan otel sahipleri ve yöneticilerinin de bulunduğunu sözlerine ekliyorlar.

Bu arada Ali söz isteyerek şunları söylüyor:

- Bizim çalıştığımız otelde çalışanlara karşı hiç mi hiç iyi davranılmıyor, bazen kaba kuvvetin bile kullanıldığı olmaktadır. Bazen şef garson komilere hatta bazen de garsonlara yumrukları ile girişmektedir. Ayrıca, yemeklerde berbat durumda. Doğru dürüst birşeyler yiyemiyoruz. Çalışılan ortam, otel sahibi ve yöneticilerin çalışanlara karşı takındıkları bu olumsuz tutum, yapılan işin kalitesi üzerinde de etkili olmaktadır.

- Nasıl?

- Bir kere doğru dürüst uyuyamıyoruz, çok çalışıyoruz çünkü. Uykumuzu alamadığımız için de yeterince verimli olamıyoruz, dikkatli olamıyoruz. Daha önemlisi, hep uykulu olduğumuz için, özellikle sabah servislerinde müşteriye güleryüzlü davranamıyoruz, titiz olamıyoruz. Sabah servisinde çalışan arkadaşlar servise uykulu ve gergin bir şekilde çıkıyorlar. Tabii müşteri bizim durumumuzu ve içinde bulunduğumuz koşulları bilmediğinden, durumumuzu yanlış yorumlu-yor, bir daha gelmiyor çoğunlukla. Sonra, otel sahibi ya da yönetici bize karşı hep önyargılı davranıyor ve sürekli personeli azarlıyor. Bu nedenle bizler pek içimizden geldiği gibi çalışmıyoruz. Çünkü biliyoruz ki her an işimizden olabiliriz. Lütfen söyler misiniz, iş güvenliği olmayan bir personel nasıl isteyerek çalışabilir, işini severek yapabilir?.. Ayrıca,

işletmecinin ya da otel sahibinin bize karşı olumsuz yaklaşmasının ona, yani otele kaybettirdiği yalnız bunlar değildir?

- Neler kaybettiriyor?

- Bunlara ek olarak, çalışan kendisine kötü davranıldığı için işinde gerekli dikkati gösteremeyebiliyor, otel malzemelerine ve donanım ve teçhizatlarına karşı gerekli özeni gösteremeyebiliyor kullanırken... Örneğin mutfak personeli, on-onbeş milyonluk bir ocağı hor kullanabiliyor ya da hergün yapması gereken temizliği yapmadığı için, bu ocağın kullanım süresi düşebiliyor. Ya da resepsiyon memuru kendisine kötü davranıldığı için otelde boş oda bulunmasına karşılık rezervasyon almayabiliyor, boş oda bulunmasına karşılık odayı satmayabiliyor... Görüldüğü gibi, çalışanlara karşı kötü davranılması ya da haklarının yenilmesi, her zaman için otele zararlı sonuçlar getirebilmektedir. Bunun örneklerini daha da artırabiliriz.

Bu arada Ali saatine bakıyor:

- Abi biz çok geç kaldık, inşallah fazla azar işitmeyiz, diyor.

Masada birden hareketlenme oluyor, onlar otellerine, otellerindeki o hiç sevmemedikleri işlerine doğru gidiyorlar...

Ben de ayrıldım onlardan sonra, yürümeye başladım deniz kenarında. Otellerin ve diğer işletmelerin ışıkları denize yansımış olarak olağanüstü güzellik içindeler. İnsanlar eğleniyor, kimisi bir barda dansediyor, kimisi şen şakrak konuşuyor havadan sudan... Bir taraftan müzik, yerlisiyle yabancıyla, arabeskiyle... Diğer taraftan rengarenk ışıklar...

... ve içki sunan bardaki kız, restoranta servis veren garson, boşları toplayan komi, yerleri temizleyen meydancı, müşteri eşyalarını odalarına taşıyan bellboy... hepsi olabildiğince güleryüzlü, olabildiğince istekliler...