



GAZİANTEP UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

Journal homepage: <http://dergipark.org.tr/tr/pub/jss>



Araştırma Makalesi • Research Article

Akdeniz Bölgesi'nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinin İş İlanlarının İncelenmesi

Analysing the Job Advertisements of Hotel Enterprises Operating in the Mediterranean Region

Mehmet DÜZGÜN^{a*}

^a Dr., Hacı Muzaffer Bakbak Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Gaziantep / TÜRKİYE
ORCID: 0000-0003-4318-0729

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 24 Şubat 2023

Kabul tarihi: 2 Temmuz 2023

Anahtar Kelimeler:

Otel işletmeleri,
İnsan kaynakları,
İş ilanları,
Akdeniz Bölgesi.

ÖZ

Birçok sektör açısından internetin iş ve çalışan aramaya yönelik sunduğu avantajlar, bu konuda faaliyet gösteren web sitelerinin önemini daha da artırmıştır. Turizm sektörünün önemli bir unsuru olan otel işletmeleri de çalışan ilanlarını söz konusu web siteleri aracılığı ile yayınlamaya daha çok sayıya ve istenilen nitelikte çalışan adayına ulaşmayı hedeflemektedirler. Bununla birlikte otel işletmelerinde turistlerin istek ve ihtiyaçlarının belirli standartlar dahilinde karşılanabilmesi işgücünün niteliği ile yakından ilişkilidir. Söz konusu işletmelerde sunulan ürün/hizmet kalitesinin belirli standartlar dahilinde sürdürülebilmesi nitelikli çalışanların istihdam edilmesi ile mümkündür. Dolayısıyla turizm sektörünün yüksek düzeyde müşteri etkileşimine sahip olması ve müşteri deneyiminin hizmet kalitesi ile doğrudan ilişkili olması nedeni ile turizm işletmelerinin işe alım süreçlerinin dikkatle yürütülmesini gerektirmektedir. Bu doğrultuda Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinin Kariyer.net web sitesi üzerinden vermiş oldukları iş ilanlarının içerik analizine tabi tutulduğu araştırmada, söz konusu işletmelerin en fazla ön büro ve yiyecek içecek departmanlarında çalışacak personele ihtiyaç duydukları belirlenmiştir. Öte yandan, araştırma kapsamında otel işletmelerinin vermiş oldukları iş ilanlarında belirli bir cinsiyete odaklanılmayarak pozisyonların her iki cinsiyetin başvurusuna açık olduğu, benzer biçimde ağırlıklı olarak ilanların belirli bir eğitim kademesine odaklanılmayarak tüm eğitim kademelerinde öğrenim görmüş çalışanların başvurabileceği nitelikte olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, işletmelerin özellikle iş tecrübesi ve yabancı dil bilgisine odaklanmış olduklarının tespit edilmesi elde edilen diğer önemli bulgular arasında gösterilebilir.

ARTICLE INFO

Article History:

Received: February 24, 2023

Accepted: July 2, 2023

Keywords:

Hotel establishments,
Human resources,
Job advertisements,
Mediterranean Region.

ABSTRACT

In terms of many sectors, the advantages of the internet for job and employee search have increased the importance of websites even more. Hotel businesses, which are an important element of the tourism sector, aim to reach job candidates with the desired quality through the mentioned websites. However, meeting the demands and needs of tourists within certain standards in hotel businesses is closely related to the quality of the workforce. Sustaining the product/service quality offered in the mentioned enterprises within certain standards is possible by employing qualified employees. Therefore, because the tourism sector has a high level of customer interaction and customer experience is directly related to service quality, it requires examining the recruitment processes of tourism enterprises. In this direction, in this research in which the job postings of the hotel businesses operating in the Mediterranean Region on the Kariyer.net website are subjected to content analysis, it has been determined that the said businesses mostly need employees in the front office and food departments. Otherwise within the scope of the research, it has been determined that the job advertisements given by the hotel enterprises do not focus on specific gender, and the positions are open to the application of both genders, and similarly, the postings do not focus on a specific education level, and employees who have received education at all levels can apply. Additionally, the determination of the fact that the enterprises are especially focused on work experience and foreign language knowledge can be shown among other important results.

* Sorumlu yazar/Corresponding author.
e-posta: duzgunsmehmet@gmail.com

EXTENDED ABSTRACT

The establishment, growth and achievement of the ultimate goals of an enterprise depends on the ability to have a workforce of the desired standards. Today, the ways in which employees work and communicate have gained a quite different characteristic with the widespread use of information and communication technologies. Through these technologies, employees can both connect with other employees and managers and search for jobs through technological platforms. Developments in information and communication technologies have provided great advantages not only to employees but also to enterprises in monitoring and evaluating the labour market. In this way, businesses can reach a large number of candidates for recruitment. However, job advertisements should contain clear explanations about the tasks to be performed and the skills and organisation required in this context. In order to reach the right candidate for an open position, job advertisements should include a description of the duties and responsibilities for the position in question, the experience, education, and other competencies required for the job, as well as information on recruitment procedures, salary and other benefits. Tourism enterprises widely use the internet for recruitment of labour. Job advertisements on the internet, on the one hand, provide tourism enterprises with the opportunity to reach a larger number of candidates, and on the other hand, they provide an opportunity to evaluate the labourers who want to work in these enterprises. In this context, in this research, the job advertisements given by the hotel businesses operating in the Mediterranean region, which has a very important place in national and international tourism movements in terms of its important touristic destinations and hotel businesses, were analysed. The Mediterranean region is very important in terms of tourism in terms of its many touristic destinations and the number and quality of hotel businesses within it. In this context, the main purpose of this research is to analyse the recruitment criteria used by hotel businesses operating in the Mediterranean Region in their job advertisements. In addition, determining the qualifications preferred by the hotel businesses operating in the region in question is very important in terms of guiding the employees who are planning a career in the tourism sector and planning to continue their career in this sector.

This research was designed in qualitative design. In this research, content analysis, one of the qualitative research methods, was used. In content analysis, the data included in the analysis are organised in a comprehensible way after being subjected to a systematic examination through certain themes and concepts close to each other (Yıldırım and Şimşek, 2011: 227). In this research, in order to analyse the recruitment criteria used in the job advertisements of the hotel businesses operating in the Mediterranean Region, this design was used in order to access the job advertisements of these businesses. The research population consists of job advertisements for hotel businesses on Kariyer net. website in December 2022. Within the scope of the research, 248 job advertisements given by hotel businesses operating in the Mediterranean Region between 01.12.2022 and 15.12.2022 were included in the analysis, and all of the advertisements were examined and sampling was not made, so a complete count was carried out. These advertisements were analysed based on the characteristics sought in employees such as gender, number of stars, department knowledge, desired foreign language and level, graduation level, work experience.

In this research, which was carried out to analyse the online job advertisements of hotel businesses operating in the Mediterranean region, important results were obtained. According to the results obtained through content analysis, it has been determined that hotel businesses have mostly advertised in the front office, food and beverage and customer relations departments. However, the hotel businesses that advertise jobs are mainly operating in Antalya. In the job advertisements examined within the scope of the research, it is seen that hotel businesses mainly indicate that they have high school / associate degree / bachelor's degree level education. In addition, in the job advertisements examined within the scope of the research, it has been determined that the job advertisements given by the hotel enterprises do not focus on a specific gender. On the other hand, it is seen that these enterprises consider two years of work experience sufficient and prefer employees who speak at least two foreign languages or more. In this context, it can be suggested that hotel businesses should include special qualifications such as gender, education level, work experience as well as job descriptions and job analyses in their job advertisements, especially in the pre-season job advertisements, in order to reach the right candidates.

Giriş

Organizasyonların temel unsurunu insanlar oluşturmaktadır. Bu doğrultuda; bir işletmenin kurulması, büyümesi ve nihai amaçlarına ulaşabilmesi istenilen standartlarda iş gücüne sahip olabilmesine bağlıdır. Nitelikli insan kaynağına sahip olan işletmelerin sürdürecekleri faaliyetlerde başarılı olacaklarını söylemek mümkündür (Erdem, 2004, s. 36-37). Son yıllarda turizm sektöründe önemli organizasyonel ve teknolojik değişiklikler meydana gelmiştir. Bu durum turistik destinasyonlarda yürütülen hizmet faaliyetlerinde yeterlilik kavramının yeniden ele alınmasına ve eğitim düzeyi yüksek çalışanların istihdam edilmesi gerekliliğine temel oluşturmuştur (Marrero-Rodriguez vd., 2020, s. 1). Turizm sektörü, emek yoğun niteliğinden dolayı işgücü piyasası ile oldukça yakın bir ilişkiye sahiptir. Özellikle turizm işletmelerinde turistlerin istek ve ihtiyaçlarının belirli standartlar dahilinde karşılanabilmesi işgücüne ve işgücünün niteliğine bağlıdır (Baum vd., 1997, s. 222). Turizm sektörüne bu perspektiften bakıldığında, gerçekleştirilen üretimin yoğun nitelikte işgücüne bağlı olması daha fazla sayıda çalışan istihdamını zorunlu kılmaktadır. Diğer taraftan, turizm işletmelerinde yapılan iş ve işlemlerin çalışanlar ve müşterilerin aynı zamanda ve aynı mekânda birlikte olduğu ortamlarda yürütülmesi ise nitelikli çalışanların istihdam edilmesi zorunluluğunu beraberinde gerektirmektedir (Kozak, 1998, s. 28). Bu durumda üretim şartları bakımından turizm sektörünün kendi iç yapısından kaynaklanan özellikler nedeni ile heterojen bir nitelik taşıdığı söylenilebilir. Dolayısıyla sektör içinde yürütülen meslekler farklı donanım ve yeteneklerin bir arada bulunmasını gerektirmektedir (Marrero-Rodriguez vd., 2020). Bu nedenle yürütülen işler göz önüne alındığında; beceri, deneyim, eğitim düzeyi gibi değişkenler hem turizm işletmeleri hem de çalışanlar açısından kritik derecede önemlidir.

Günümüzde çalışanların çalışma ve iletişim kurma biçimleri bilgi iletişim teknolojileri aracılığı ile oldukça farklı bir nitelik kazanmıştır. Çalışanlar, söz konusu teknolojiler aracılığı ile hem diğer çalışanlarla ve yöneticiler ile bağlantı kurmakta hem de teknolojik platformlar üzerinden iş arayabilmektedirler (Gonzales vd., 2020, s. 1). Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sadece çalışanlara değil işletmelere de işgücü piyasasını izleme ve değerlendirme konusunda büyük avantajlar sağlamıştır. Bu sayede işletmeler işe alımlarda çok sayıda adaya ulaşabilmektedirler (Basım vd., 2008, s. 36). Bununla birlikte iş ilanları, gerçekleştirilecek olan görevler ile bu kapsamda gerekli olan beceriler ve organizasyon hakkında net açıklamalar içermelidir. Açık bir pozisyon için doğru adaya ulaşabilmek amacıyla iş ilanlarına ilişkin duyurular söz konusu pozisyona yönelik olarak görev ve sorumluluklarının tanımı, işin gerektirdiği deneyim, eğitim ve diğer yetkinlikler ile birlikte işe alma prosedürleri ile beraber, maaş ve diğer avantajlar hakkında da bilgi içermelidir (Barbosa ve Oliviera, 2020, s. 4). Turizm işletmeleri çalışan temini için interneti yaygın olarak kullanmaktadırlar. İnternet üzerinden verilen iş ilanları bir taraftan turizm işletmelerine daha çok sayıda adaya ulaşma imkânı tanırken, diğer taraftan bu işletmelerde çalışmak isteyen çalışan değerlendirme fırsatı sunmaktadır (Ertaş, 2018, s. 1145). Öte yandan, turizm sektörünün yüksek düzeyde müşteri etkileşimine sahip olması ve müşteri deneyiminin hizmet kalitesi ile doğrudan ilişkili olması bakımından, internet tabanlı insan kaynakları uygulamalarından işe alım süreçlerinin titizlikle gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Yapılan bu araştırmada ise sahip olduğu önemli turistik destinasyonlar ve otel işletmeleri ile ulusal ve uluslararası turizm hareketlerinde oldukça önemli bir yeri olan Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinin vermiş oldukları iş ilanları incelenmiştir.

Kavramsal Çerçeve

İnsan Kaynakları Yönetimi

İnsan kaynakları kavramı, yirminci yüzyılın başlarında Frederick Taylor tarafından üretim alanında yürütülen çalışmalar kapsamında başlayan insan ilişkileri temelinde gelişmiştir. Taylor çalışmalarında, bilimsel yönetim çerçevesinde, işgücü verimliliğinin de dahil edildiği üretimde verimliliği artırmaya odaklanmıştır (Obedgiu, 2017, s. 985). İnsan kaynakları departmanı, bir işletmenin faaliyetlerini sürdürebilmesi için gerekli olan iş gücünün temin edilmesinde en önemli rolü üstlenen departmandır. Bu rolü nedeni ile insan kaynakları departmanının personel bulma ve seçme işleminde göz önünde bulundurması gereken hususlar söz konusudur. Bunların içinde en önemlileri ise personel seçimi için iş analizinin yapılmış olması ve işe alınacak personelde olması gereken niteliklerin bu doğrultuda belirlenmiş olmasıdır (Oğuzbalaban, 2019, s. 462). İnsan kaynakları departmanı tarafından yapılan başarılı işe alma uygulamalarının çalışan psikolojisi üzerinde olumlu yönde olan etkileri sayesinde hem işverenlerin hem de çalışanların karşılıklı fayda sağladığı yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur (Fan vd., 2014; Kalmi ve Kauhanen, 2008; Macky ve Boxall, 2008; Harley vd., 2007).

Başarılı organizasyonlar günümüzde çalışanlarını rekabet avantajı olarak görmektedirler. Bu durum çalışanlara yönelik yapılan yatırımların nedensel olarak önemli getirilerle bağlantılı olduğuna dair artan algıyı beraberinde getirmiştir. Bunun yanında birçok uygulayıcıyı insan kaynakları uygulamalarını örgütsel hedefler ile uyumlu hâle getirmeye yönelik motive etmiştir (Johnson vd. 2017, s. 292). Küreselleşme ve uluslararası rekabette meydana gelen hızlı gelişim, yönetim ve insan faktörüne yönelik olarak işletmelerin yeni plan ve politikalar geliştirmesini zorunlu kılmaktadır. İnsan kaynakları yönetimi ise söz konusu hızlı gelişim ve değişim temelinde insan kaynağı temin edilmesinin yanı sıra çalışanların performanslarının geliştirilmesi bakımından da oldukça önemli bir rol üstlenmektedir (Güler, 2006, s. 18). Söz konusu faktörler gözönüne alındığında insan kaynakları yönetiminin işe almanın yanı sıra çalışan performansının belirlenmesi, işbirliği kalıplarının incelenmesi ve işten ayrılmaların analiz edilmesi temel görevleri olarak sıralanabilir (Abbracciavento vd., 2020, s. 16996).

Bununla birlikte, insan kaynakları yönetiminin içeriği insan kaynakları sistemini meydana getiren; işe alma, seçme, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirme, tazminat, teşvikler ve kariyer ilerlemesi gibi bireysel uygulamaları ifade eder. İnsan kaynakları süreci ise insan kaynakları içeriğinin kuruluşlar tarafından nasıl iletildiğini ve ne yönde uygulandığını ifade etmektedir (Agarwal, 2021, s. 3). İnsan kaynakları yönetiminin başarılı bir şekilde sürdürülmesinin birçok olumlu katkısı olmakla birlikte, işletmeler açısından insan kaynaklarının önemi altı başlıkta özetlenebilir (Naidu ve Chand, 2014, s. 799):

- İnsan kaynakları uygulamaları öncelikli olarak çalışanları hizmet sunumunun kalitesini iyileştirmeye motive eder.
- İnsan kaynakları uygulamaları çalışanların bilgi, yetenek ve becerilerini keskinleştirilmesine önemli oranda katkı sağlar.
- İnsan kaynakları uygulamaları doğru çalışanların işe alınmasını ve doğru işlere yerleştirilmesini sağlar.
- İnsan kaynakları uygulamaları herkes için eşit istihdam fırsatları sağlar.
- İnsan kaynakları uygulamaları herkes için adil ücret ve fayda sağlar.
- İnsan kaynakları uygulamaları çalışanların stresini, iş yükünü azaltarak çalışma yaşamının kalitesini olumlu yönde artırır.

Kuruluşların insan kaynakları ve yönetim uygulamaları aracılığı ile rekabette avantaj sağlayabilecekleri genel olarak kabul görmüştür. Diğer taraftan etkili insan kaynakları yönetimi ile birlikte nitelikli ve motive olmuş çalışanlara sahip olunması mümkündür. Ayrıca yeterli ve nitelikli çalışanlara sahip olmanın olumlu etkileri arasında; yüksek kârlılık, daha az rotasyon, daha yüksek ürün kalitesi, üretimde daha düşük maliyetler, organizasyonel stratejinin daha hızlı kabul edilmesi ve uygulanması gösterilebilir (Ordenez de Pablos ve Lytras, 2008, s. 49). Öte yandan insan kaynakları yönetimi tarafından gerçekleştirilecek uygulamalar sayesinde; çalışanların becerilerinin artırılması, çalışanların katılımını ve karar vermede söz sahibi olmalarının teşvik edilmesi, isteğe bağlı çaba gösterme motivasyonunun sağlanması ve bütüncül anlamda örgütsel performansı ve sürdürülebilir rekabet avantajına sahip olunması mümkün olabilir (Wong vd. 2019, s. 419).

Turizm Sektöründe İnsan Kaynakları Yönetimi

Örgütlerin başarılı bir şekilde işletilmesi, gelişmesi ve uzun vadeli sürdürülebilirliği için insan unsuru hayati öneme sahiptir. İnsan kaynakları yönetimi çalışanların işe alım, eğitim, ücretlendirme ve gelişim faaliyetlerini sürdürmekle birlikte, işletmelerin çevresel zorluklar ile başa çıkma yeteneklerine de katkıda bulunarak organizasyonların ekonomik anlamda başarılı olmalarına katkı sağlar (Rok ve Mulej, 2014, s. 350). Turizm sektörünün emek yoğun niteliği işletmeler açısından insan kaynakları yönetiminin kilit bir unsur olarak görülmesini sağlamaktadır. Konaklama ve seyahat işletmelerinde satış, pazarlama, eğlence, konaklama ve operasyon gibi faaliyetlerin yürütülmesi söz konusu işletmelerin insan gücü aracılığı ile gerçekleşmektedir (Çetintürk, 2017, s. 48). Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi'ne göre turizm sektörü, sayısal anlamda dünyanın en büyük işverenleri arasında yer almakta olup küresel istihdamdaki payı otomobil üretimi ve kimyasal madde imalat sanayilerinin toplamından daha fazladır (World Travel Tourism Council, 2013, s.63). Bununla birlikte Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi'nin uzun vadeli tahminlerine göre, 2022 ile 2032 yılları arasında turizm sektöründe tahmin edilen %2,7'lik tüm sektörler yıllık büyüme oranının iki katından fazla olarak yıllık ortalama %5,8'lik bir büyüme gerçekleşmesi beklenmektedir. Bu doğrultuda aynı dönemde sektörün 126 milyon ek istihdam yaratması beklenmektedir (World Travel Tourism Council, 2022, s. 9).

Turizm işletmelerinde ürün ve hizmet üretimine yönelik işlerin gerçekleştirilebilmesi insangücü planlaması temeline dayanmaktadır. Bu noktada turizm işletmelerinde çalışan seçim sürecinin başarılı bir şekilde yürütülebilmesi için çalışan gereksiniminin belirlenip ortaya konulması, çalışan bulunması için gerekli materyallerin hazırlanması, iş gücü piyasasının analiz edilmesi ve hiyerarşik kapsamda işe alımların gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Örücü, 2002, s. 120). Bu kapsamda insan kaynakları yönetiminin temel işlevleri arasında işgücü kaynağının sağlanması ile birlikte işletme çatısı altında yer alan tüm çalışanların verimli ve huzurlu bir biçimde işletme amaçları doğrultusunda çalışmalarının gerçekleştirilmesi yer almaktadır (Erdem, 2004, s. 37). Bununla birlikte insan kaynakları yönetimi, insana odaklı bir çerçevede işe yönelik insan ilişkilerini belirli bir hiyerarşi dahilinde personel politikalarının meydana getirilmesi ile birlikte hem kurum kültürünün oluşumu hem de yönetim faaliyetlerinin başarılı bir biçimde sürdürülmesi bakımından kilit bir rol üstlenmektedir (Fındıkcı, 1999, s. 14).

Turizm hizmetlerinin sunumunda kaliteye verilen önemin arttığı, hizmet kalitesinin sağlanmasına yönelik olarak insan unsurunun ön plana çıktığı bir dönemde insan kaynakları turizm işletmeleri açısından stratejik bir konu olduğu kadar rekabetçi bir fırsat olarak da karşımıza çıkmaktadır. Bununla birlikte rekabet üstünlüğü sağlanması amacıyla farklı stratejilerin formüle edilebilmesi anlamında insan kaynaklarının rolü göz ardı edilmemelidir (Baum, 2012, s. 125). Diğer birçok sektörden farklı olarak turizm sektöründe yer alan işletmelerin ürün ve hizmetleri, çoğunlukla soyut nitelikte olan ve önemli oranda çalışanlar ile

müşteriler arasındaki yüz yüze etkileşim temelli hizmet sunumlarına dayalıdır. Bu nedenle insan kaynakları yönetimi söz konusu işletmeler açısından; müşteri sadakati, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi gibi işletme performansının başarı ölçütleri açısından kilit bir unsurdur (Madera vd. 2017, s. 48). İnsan kaynakları yönetiminin otel işletmelerinde kurumsal kariyer yönetimi ve içsel markalaşma gibi fonksiyonları hem kurumun marka değerinin hem de çalışanlarının gelişimini kolaylaştırabilir. Bununla birlikte otel çalışanlarının kişisel gelişim ihtiyaçlarını ve otel markasının başarısına yönelik arzularını karşılayarak kendileri ve işleriyle ilgili duygularını doğrudan etkileyebilirler. Bu duygu ve tutumlar, iş tatmini yaratabilir ve marka performansını geliştirebilir (Cheung vd., 2014, s. 1164). Bunun yanında yapılan araştırmalarda turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi ile performans, personel güçlendirme, örgütsel destek, duygusal bağlılık gibi işletme performansını doğrudan etkileyebilecek hususlar arasında yakın bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur (Teo vd., 2020; Hewagama vd., 2019; Karatepe, 2013). Öte yandan, insan kaynakları departmanlarında yürütülen iş ve işlemlerde teknoloji kullanımının yaygınlaşması, özellikle de web siteleri üzerinden verilen ilanlar aracılığı ile çalışan temin edilmesi çalışmaları, istenen nitelik ve standartlarda çalışanlara ulaşılmasını sağlaması bakımından oldukça önemlidir (Öksüz, 2011, s. 268).

Yöntem

Bu kısımda araştırma deseni, araştırmanın amacı ve önemi, verilerin toplanması ve verilerin analizine yönelik detaylı bilgilere yer verilmiştir.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Akdeniz Bölgesi sahip olduğu çok sayıda turistik destinasyon ve bünyesinde yer alan otel işletmelerinin sayısı ve niteliği bakımından turistik anlamda oldukça önemlidir. Bu kapsamda yapılan bu araştırmanın temel amacını Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinin iş ilanlarında kullandıkları işe alım kriterlerinin analiz edilmesi oluşturmaktadır. Bununla birlikte söz konusu bölgede faaliyet gösteren otel işletmelerinin işe alımlarda tercih ettikleri niteliklerin belirlenmesi, turizm sektöründe kariyer planlaması yapan ve kariyerini bu sektörde sürdürmeyi planlayan çalışanlara yol göstermesi bakımından oldukça önemlidir.

Araştırma Deseni

Yapılan bu araştırma nitel desende tasarlanmıştır. Bu desene gerçekleştirilmiş olan bu araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizinde analize dahil edilen veriler birbirine yakın belirli tema ve kavramlar aracılığı ile sistematik bir incelemeye tabi tutulduktan sonra anlaşılır bir biçimde düzenlenir (Yıldırım ve Şimşek, 2011, s. 227). Araştırma kapsamında Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinin iş ilanlarına ulaşım söz konusu işletmelerin işe alım kriterlerinin analiz edilmesi amacıyla içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi, objektif ve sistematik verilere dayalı olarak iletişim içeriğinin kategorizasyon kuralları çerçevesinde nesnel ve sistematik bir şekilde özetlendiği ve karşılaştırılabilir verilere dönüştürüldüğü bir yöntemdir (Kassarjian, 1977, s. 9).

Veri Toplama Süreci

Araştırma evrenini 2022 yılı aralık ayı içerisinde Kariyer. net isimli internet sitesinde yer alan otel işletmelerine yönelik iş ilanları oluşturmaktadır. Kariyer. net yaklaşık yirmi beş milyon özgeçmiş ve doksan dört bin üye işyerine sahip olması bakımından iş arama ve işe alım sürecinde en çok kullanılan internet siteleri arasında yer almaktadır. Araştırma kapsamında 01.12.2022 ile 15.12.2022 tarihleri arasında Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren otel

işletmeleri tarafından verilen 248 iş ilanı analize dahil edilmiş verilen ilanların tümü incelenerek örneklemeye gidilmemiş dolayısıyla tam sayım gerçekleştirilmiştir.

Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında turizm sezonunun başlamasından önce belirlenen tarih aralığında verilen ilanların her biri incelenmiştir. Bu doğrultuda otel işletmelerine yönelik söz konusu ilanlar; cinsiyet, yıldız sayısı, departman bilgisi, istenilen yabancı dil seviyesi, mezuniyet seviyesi, iş tecrübesi gibi çalışanlarda aranan özellikler üzerinden analiz edilmiştir. Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik kavramlarının yerine inanılabilirlik, araştırmacının yetkinliği ve sonuçların doğruluğu kavramlarından söz edilmesi daha doğrudur (Krefting, 1981). Guba ve Lincoln' a göre (1982), nitel araştırmalarda güvenilirlik ve geçerliliğin sağlanması için inandırıcılık kriterinin sağlanması gerektiğini ortaya koymuştur. İnandırıcılık kriteri ise tutarlılık, inanılabilirlik, onaylanabilirlik ve aktarılabilirlik olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Bu kapsamda yapılan bu araştırmada inandırıcılık ve tutarlılığın sağlanması adına veriler ve yapılan analizler turizm işletmeciliği alanında uzman iki farklı akademisyenin görüşüne başvurulmuş ve olumlu görüş alınmıştır. Bununla birlikte yine inanılabilirlik kapsamında veriler turizm sezonu başlamadan önce otel işletmelerinin sezon hazırlıklarını sürdürdüğü aralık ayı içerisinde yeteri kadar zaman ayrılarak gerçekleştirilmiştir. Onaylanabilirlik için ise veriler önyargılardan uzak tarafsız bir şekilde gruplandırılmış ve sunulmuştur. Araştırma kapsamında ulaşılan veriler otel işletmelerinin buldukları il ve yıldız sayıları, iş ilanlarında talep edilen cinsiyet ve eğitim düzeyi, iş ilanı verilen departmanlar, yabancı dil ve iş tecrübesi şartları başlıklarında gruplandırılmıştır. Söz konusu dökümanlara yönelik yüzde ve frekans analizleri ise SPSS Statistics 22 programı aracılığı ile gerçekleştirilmiştir.

Bulgular

Bu bölümde yapılan içerik analizi doğrultusunda Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren ve Kariyer.net üzerinden iş ilanı veren otel işletmelerinin buldukları il ve yıldız sayıları, mezuniyet şartları, yabancı dil tercihleri ile iş tecrübesi başlıklarında ulaşılan bulgulara yer verilmiştir.

Otel İşletmelerinin Buldukları İl ve Yıldız Sayıları

Araştırma kapsamında iş ilanı veren otel işletmelerinin buldukları il ve söz konusu otel işletmelerinin yıldız sayıları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: Otel İşletmelerinin Buldukları İl ve Yıldız Sayıları

Şehir	n	%
Antalya	198	79,8
Mersin	29	11,7
Adana	17	7,9
Osmaniye	4	1,6
Toplam	248	100
Yıldız Sayısı		
3 yıldız	7	2,8
Belirtilmemiş	37	14,9
4 yıldız	35	14,1
5 yıldız	169	68,2
Toplam	248	100

Tablo 1'e göre araştırma kapsamında yer alan otel işletmelerinin 198'i (79,7%) Antalya'da, 29'u (%11,7) Mersin'de, 14'ü (% 7,9) Adana'da 4'ü ise (%1,6) Osmaniye'de bulunmaktadır. Bununla birlikte ilgili iş ilanlarını veren otel işletmelerinin 169'u (%68,2) 5

yıldızlı, 35'i (% 14,1) 4 yıldızlı, 7'si ise (% 2,8) üç yıldızlıdır. Bununa birlikte 37 otel işletmesi (%14,9) ilanlarda yıldız sayısını belirtmemiştir.

Otel İşletmelerinin Eğitim Düzeyi ve Cinsiyet Kriterleri

Araştırma kapsamında iş ilanı veren otel işletmelerinin iş ilanlarında belirtmiş oldukları eğitim düzeyi kriterine yönelik bilgiler Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Otel İşletmelerinin Mezuniyet Seviyesi Kriterleri

Eğitim Seviyesi	n	%
İlköğretim	3	1,2
Lise	22	8,8
Önlisans	13	5,2
Lisans	10	4
Yüksek Lisans	3	1,2
Lise/Önlisans/Lisans	197	79,4
Toplam	248	100
Cinsiyet		
Bayan	11	4,4
Bay	7	2,8
Bay/Bayan	230	92,7
Toplam	248	100

Tablo 2' ye göre araştırma kapsamında yer alan otel işletmelerinin 3'ü (%1,2) ilköğretim, 22'si (%8,8) lise, 13'ü (%5,2) önlisans, 10'u (%4) lisans, 3'ü (%1,2) yüksek lisans ve 197'si ise (%79,4) lise/önlisans/lisans seviyesinde başvuru şartını öngörmektedir. Bununla birlikte otel işletmelerinin iş ilanlarının 11'i (%4,4) bayanlara, 7'si (%2,8) baylara 230'u ise (%92,7) her iki cinsiyetin de başvuru yapabileceklerini belirtmişlerdir.

Otel İşletmelerinin İlan İş İlanı Verdiği Departmanlar

Araştırma kapsamında iş ilanı veren otel işletmelerinin iş ilanlarında ihtiyaç belirtmiş oldukları departmanlara yönelik bilgiler Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3:Otel İşletmelerinin Mezuniyet Seviyesi Kriterleri

Departman	n	%
Ön büro	61	24,5
Yiyecek İçecek	35	14,1
Müşteri ilişkileri	29	11,6
Muhasebe/Finans	27	10,8
İnsan kaynakları	23	9,2
Satış/Pazarlama	21	8,4
Teknik Servis	14	5,6
Kat hizmetleri	12	4,8
Güvenlik	6	2,4
Satınalma	8	3,2
SPA	9	3,6
Eğlence/Animasyon	4	1,6
Genel Başvuru	9	3,6
Toplam	248	100

Tablo 3' e göre araştırma kapsamında yer alan otel işletmelerinin 61'i (%24,5) ön büro, 35'i (%14,1) yiyecek içecek, 29'u (%11,6) müşteri ilişkileri, 27'si (%10,8) muhasebe, 23'ü (%9,2) insan kaynakları, 21'i (%8,4) satış pazarlama, 14'ü (%5,6) teknik servis, 12'si (%4,8) kat hizmetleri, 6'sı (%2,4) güvenlik, 8'i (%3,2) satınalma, 9'u (%3,6) SPA, 4'ü (%1,6) animasyon departmanlarına ve 9'u (%3,6) ise genel başvuru niteliğindedir.

Otel İşletmelerinin Yabancı Dil ve İş Tecrübesi Şartları

Araştırma kapsamında iş ilanı veren otel işletmelerinin iş ilanlarında belirtmiş oldukları yabancı dil ve iş tecrübesi şartları Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Otel İşletmelerinin Yabancı Dil ve İş Tecrübesi Şartları

Yabancı dil	n	%
İngilizce	18	7,2
İyi Derecede İngilizce	40	16,1
Almanca	2	0,8
Rusça	2	0,8
İngilizce/Almanca/Rusça	108	43,5
Önemi yok	78	31,4
Toplam	248	100
İş tecrübesi	n	%
1 yıl	14	5,6
2 yıl	69	27,8
3 yıl	41	16,5
5 yıl	49	19,7
8 yıl	2	0,8
10 yıl	20	8,0
Farketmez	53	21,3
Toplam	248	100

Tablo 4' e göre araştırma kapsamında yer alan otel işletmelerinin 18'i (%7,2) İngilizce, 40'ı (%16,1) iyi derecede İngilizce, 2'si (%0,8) Almanca, 2'si (%0,8) Rusça ve 108'i (%43,5) İngilizce/Almanca/Rusça yabancı dillerinin herhangi birinin bilinmesi şartını istediği görülmektedir. Bununla birlikte söz konusu otel işletmelerinin 78'inin (%31,4) ise herhangi bir yabancı dil şartı belirtmediği görülmektedir. Diğer taraftan otel işletmelerine yönelik iş ilanlarının 14'ünde (%5,6) 1 yıl, 69'unda (%27,8) 2 yıl, 41'inde (%16,5) 3 yıl, 49'unda (%19,7) 5 yıl, 2'sinde (%0,8) 8 yıl, 20'sinde (%0,8) 10 yıl iş tecrübesi kriterinin yer aldığı görülmektedir. Ayrıca ilanların 53'ünde (%21,3) iş tecrübesi şartının yer almadığı tespit edilmiştir.

Tartışma ve Sonuç

Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinin online iş ilanlarının incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiş olan bu çalışmada otel işletmelerinin iş ilanlarının içeriği bakımından önemli sonuçlara ulaşılmıştır. İçerik analizi aracılığı ile ulaşılan bulgulara göre, otel işletmelerinin en fazla önbüro, yiyecek içecek ve müşteri ilişkileri departmanlarında ihtiyaç duyulan pozisyonlar için ilan vermiş oldukları belirlenmiştir. Bununla birlikte iş ilanı veren otel işletmeleri ağırlıklı olarak Antalya'da faaliyet göstermektedir. Araştırma kapsamında incelenen iş ilanlarında otel işletmelerinin ağırlıklı olarak lise/önlisans/lisans düzeyinde öğrenim görmüş çalışan aradıkları görülmektedir. Ayrıca araştırma kapsamında incelenen iş ilanlarında otel işletmelerinin çalışan ararken belirli bir cinsiyete odaklanmadığı belirlenmiştir. Öte yandan söz konusu işletmelerin yine büyük oranda iki yıl iş tecrübesini yeterli gördükleri ve en az iki yabancı dil ve üzerinde yabancı dil bilen çalışanları tercih ettikleri görülmektedir.

Araştırma kapsamında incelenen iş ilanlarının; ihtiyaç duyulan departman, iş tecrübesi, eğitim düzeyi gibi genel birtakım kriterler üzerine odaklandığı tespit edilmiştir. Ayrıca otel işletmelerinin vermiş oldukları iş ilanlarında özel şartları açık bir şekilde belirtmemiş olmaları istenilen nitelikte adaylara ulaşmada bir engel olarak görülebilir. Oğuzbalaban (2019), konaklama işletmelerinin iş ilanlarına yönelik olarak gerçekleştirmiş olduğu çalışmasında konaklama işletmelerinin daha fazla erkek çalışanları istihdam etme eğiliminde olduklarını tespit etmiştir. Yapılan bu çalışmada ise otel işletmelerinin çalışan tercihinde büyük oranda

cinsiyet tercihi belirtmediği ilanların her iki cinsiyetin başvurusuna açık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla ulaşılmış olan bu sonuç cinsiyet kriteri açısından Oğuzbalaban (2019), tarafından ulaşılan sonuçlar ile örtüşmemektedir. Diğer taraftan ulaşılan araştırma sonuçları iş ilanlarının eğitim, tecrübe ve yabancı dil bilgisi kriterlerine odaklanması bakımından Özdemir vd. (2015) tarafından yapılan çalışmada ulaşılan sonuçları destekler niteliktedir. Bununla birlikte Giritlioğlu vd. (2015) yapmış oldukları araştırmalarında otel işletmelerinin vermiş oldukları iş ilanlarında spesifik şartları net olarak belirtmediklerini tespit etmişlerdir. Benzer biçimde bu çalışmada da otel işletmelerinin özellikle ihtiyaç duydukları departman anlamında özel nitelikleri açık bir biçimde belirtmedikleri belirlenmiştir. Ulaşılan sonuçlardan hareketle otel işletmelerine, özellikle sezon öncesi vermiş oldukları iş ilanlarında tam anlamı ile aranan doğru adaylara ulaşılabilmeleri için cinsiyet, eğitim seviyesi, iş tecrübesi gibi niteliklerin yanında, pozisyonun gerektirdiği özel niteliklerin neler olduğunun, iş tanımları ve iş analizleri doğrultusunda ilanlarda yer vermeleri gerektiği önerilebilir. Bununla beraber otel işletmelerinin iş ilanlarının içeriğinde çalışanlara yönelik kariyer imkânlarının ve ulaşım, yemek ve konaklama ile birlikte diğer sosyal birtakım imkânların yer almasının nitelikli çalışanlara ulaşılmasına katkı sağlaması bakımından önemli görülmektedir. Gelecek araştırmalarda havayolu işletmelerinin, seyahat acentelerinin ve yiyecek içecek işletmelerinin iş ilanlarının ayrı ayrı analiz edildiği çalışmaların gerçekleştirilmesi gelecekte söz konusu işletmelerde kariyer planlaması yapan çalışan adaylarına yol gösterici olabilir. Otel işletmelerinin iş ilanlarının içeriği ile başvuru tercihi arasındaki ilişkilerin karşılaştırıldığı ampirik araştırmaların gerçekleştirilmesi ise otel işletmelerine personel seçim politikalarının belirlenmesi bakımından önemli ölçüde katkı sağlayabilir.

Kaynakça

- Abbracciavento, F., Formentin, S., Gualandi, E., Nanni, R., Paoli, A., ve Savaresi, S. M. (2020). Modeling and prediction for optimal human resources management. *IFAC-PapersOnLine*, 53(2), 16996-17001.
- Agarwal, P. (2021). Shattered but smiling: Human resource management and the wellbeing of hotel employees during Covid-19. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102765.
- Balcı A. (2011). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Barbosa, M. W., ve de Oliveira, V. M. (2021). The corporate social responsibility professional: A content analysis of job advertisements. *Journal of Cleaner Production*, 279, 123665.
- Basim, H. N., Şeşen, H., ve Şeşen, E. (2008). Personel temin sürecinde gazete ilanları üzerine karşılaştırmalı bir çalışma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 35-44.
- Baum, T., Amoah, V., ve Spivack, S. (1997). Policy dimensions of human resource management in the tourism and hospitality industries. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(5/6), 221-229.
- Baum, T. (2012). Human resource management in tourism: A small island perspective. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 6(2), 124-132.
- Cheung, C., Kong, H., ve Song, H. (2014). How to influence hospitality employee perceptions on hotel brand performance? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(8), 1162-1178.
- Çetintürk, İ. (2017). Turizm işletmelerinde sürdürülebilir rekabet üstünlüğü kaynağı olarak stratejik insan kaynakları yönetimi. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 12(45), 60-75.
- Erdem, B. (2004). Otel işletmelerinde insan kaynakları planlamasının yeri ve önemi. *Balikesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(11), 35-54.

- Ertaş, Ç. (2018). Turizm sektöründeki nitelikli çalışan eksikliğinde turizm işletmelerinin payı: İş ilanları üzerinden bir inceleme. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (30), 1143-1172.
- Fan, D., Cui, L., Zhang, M. M., Zhu, C. J., Härtel, C. E., ve Nyland, C. (2014). Influence of high performance work systems on employee subjective well-being and job burnout: empirical evidence from the Chinese healthcare sector. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(7), 931-950.
- Fındıkçı İ. (1999). *İnsan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Giritlioğlu, İ., Karakan, H. İ., ve Öksüz, E. N. (2015). Antalya bölgesindeki otel işletmelerinin iş ilanlarının içerik analizine yönelik bir çalışma. Kelkit A. (Ed.), 16. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 95-106) içinde. Çanakkale: Detay Yayıncılık.
- Gonzalez, R., Gasco, J., ve Llopis, J. (2020). Information and communication technologies and human resources in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(11), 3545-3579.
- Guba, E. G., ve Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. *Ectj*, 30(4), 233-252.
- Güler, E. Ç. (2006). İşletmelerin e-insan kaynakları yönetimi ve e-işe alim süreçlerindeki gelişmeler. *Ege Academic Review*, 6(1), 17-23.
- Harley, B., Allen, B. C., ve Sargent, L. D. (2007). High performance work systems and employee experience of work in the service sector: The case of aged care. *British Journal of Industrial Relations*, 45(3), 607-633.
- Hewagama, G., Boxall, P., Cheung, G., ve Hutchison, A. (2019). Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 73-82.
- Johnson, L. U., Bok, C. J., Bisbey, T. ve Witt, L. A. (2017). Systemic Awareness Modeling: A Synthesis of Strategic HR Decision-Making Practices. *In Research in Personnel and Human Resources Management*, 35, 287-325.
- Kalmi, P., ve Kauhanen, A. (2008). Workplace innovations and employee outcomes: Evidence from Finland. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 47(3), 430-459.
- Karatepe, O. M. (2013). High-performance work practices, work social support and their effects on job embeddedness and turnover intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(6), 903-921.
- Kassarjian, H. H. (1977). Content analysis in consumer research. *Journal of consumer research*, 4(1), 8-18.
- Kozak, M. A. (1998). Turizm sektöründe insan kaynakları seçim yöntemleri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 26-30.
- Macky, K., ve Boxall, P. (2008). High-involvement work processes, work intensification and employee well-being: A study of New Zealand worker experiences. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 46(1), 38-55.
- Madera, J. M., Dawson, M., Guchait, P., ve Belarmino, A. M. (2017). Strategic human resources management research in hospitality and tourism: A review of current literature and suggestions for the future. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 29(1), 48-67.
- Marrero-Rodríguez, R., Morini-Marrero, S., ve Ramos-Henriquez, J. M. (2020). Tourism jobs in demand: Where the best contracts and high salaries go at online offers. *Tourism management perspectives*, 35, 100721.
- Naidu, S., ve Chand, A. (2014). A comparative analysis of best human resource management practices in the hotel sector of Samoa and Tonga. *Personnel Review*, 43(5), 798-815.

- Obedgiu, V. (2017). Human resource management, historical perspectives, evolution and professional development. *Journal of Management Development*, 36(8), 986-990.
- Oğuzbalaban, G. (2019). Konaklama işletmelerine yönelik iş ilanlarının içerik analizi: Turizm Gazetesi örneği. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(21), 461-473.
- Ordóñez de Pablos, P., ve Lytras, M. D. (2008). Competencies and human resource management: Implications for organizational competitive advantage. *Journal of knowledge management*, 12(6), 48-55.
- Öksüz, B. (2011). E-işe alım sürecinde kurumsal web sitelerinin kullanımı ve konu üzerine bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7(14).267-284.
- Örücü, E. (2002). Turizm işletmelerinde orta ve üst kademe yöneticilerin işgören seçme ve değerlendirme sürecindeki eğilimleri (Marmaris ve çevresindeki üç yıldızlı işletmeler örneği). *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 119-132.
- Özdemir, S. S., Polat, E., ve Met, Ö. L. (2015). Bodrum'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerince verilen iş ilanlarındaki işgören niteliklerinin analizi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 16(34), 121-138.
- Rok, M., ve Mulej, M. (2014). CSR-based model for HRM in tourism and hospitality. *Kybernetes*, 43(3/4), 346-362.
- Teo, S. T., Bentley, T., ve Nguyen, D. (2020). Psychosocial work environment, work engagement, and employee commitment: A moderated, mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102415.
- Yıldırım, A., ve Simsek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seckin Yayıncılık.
- Wong, I. A., Xu, S., Chan, S. H. G., ve He, M. (2019). A cross-level investigation of the role of human resources practices: Does brand equity matter? *Tourism Management*, 75, 418-426.
- World Travel Tourism Council (2013). The travel and tourism competitiveness report 2013: Reducing barriers to economic growth and job creation. https://www3.weforum.org/docs/WEF_TT_Competitiveness_Report_2013.pdf Erişim Tarihi: 20.02.2023
- World Travel Tourism Council (2022). Travel and Tourism Economic Impact Global Trends. <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2022/EIR2022-Global%20Trends.pdf> Erişim Tarihi: 23.02.2023