


Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi/  
Journal of Travel and Hospitality Business  
Cilt/Vol: 20(2),Yıl/ Year:2023, ss/pp:288-307  
Gönderim Tarihi/ Received: 10.07.2023  
Kabul Tarihi /Accepted: 04.08.2023  
DOI: 10.24010/soid.1325381

## Ayrımcılık, Türleri, Nedenleri ve Sonuçları: Otel Çalışanlarının Bakış Açısıyla Bir İnceleme\*

### Discrimination, Its Types, Causes and Consequences: A Study from the Perspective of Hotel Employees

**Zeynep GÜVEN**   
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi  
Turizm Fakültesi, Muğla, Türkiye  
E-posta: zeyno.1046@gmail.com

**Dr. Öğr. Üyesi Filiz GÜMÜŞ DÖNMEZ**   
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi  
Turizm Fakültesi, Muğla, Türkiye  
E-posta: filizgumus@mu.edu.tr

#### Öz

Bu çalışmada, kıyı otelleri çalışanlarının ayrımcılık konusuna ilişkin algıları incelenmiştir. Amaçlı ve kartopu örneklem yöntemi kullanılarak Marmaris'teki kıyı otellerinin 21 çalışanından yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile veri toplanmıştır. Veriler içerik analizi yapılarak incelenmiştir. Araştırma bulguları a) ayrımcılık türlerine ilişkin algı, b) ayrımcılığın nedenlerine ilişkin algı ve c) ayrımcılığın sonuçlarına (etkilerine) ilişkin algı olmak üzere üç tema altında sunulmuştur. Araştırmada otel işletmelerinde en çok cinsiyet ve nepotizm türlerinde ayrımcılık yaşandığı, ayrımcılığa genellikle gruplaşmanın sebep olduğu ve ayrımcılığın en fazla iş yoğunluğu artışı ve motivasyon kaybı ile sonuçlandığı belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Ayrımcılık, İşyeri Ayrımcılığı, Turizm, Nitel Araştırma

#### Abstract

This study deals with the perception of the employees of the resort hotels on the issue of discrimination. The data were collected from 21 employees of the coastal hotels in Marmaris selected by using purposeful and snowball sampling methods with the help of semi-structured interview technique for the research. The data were analyzed within content analysis. The findings are presented in three themes; a) types of discrimination, b) perception of the causes of discrimination and c) consequences (effects) of discrimination. It has been determined that discrimination types of gender and nepotism is experienced the most, grouping is caused mostly and is resulted in workload and loss of motivation in the highest in hospitality services.

**Key Words:** Discrimination, Workplace Discrimination, Tourism, Qualitative Research

\* Bu çalışma 2209/A TUBİTAK Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destek Programı ile desteklenen "İşyeri Ayrımcılığı ve Konaklama İşletmeleri Üzerindeki Yansımaları" isimli araştırmadan türetilmiştir.

## Extended Abstract

### Purpose of the Study

This study deals with the perception of the employees of the coastal hotels on the issue of discrimination. In this context, this study aims to determine what kind of discrimination the candidates applying for a job or the employees working in the hotel experience in Muğla Marmaris, which is considered one of the important touristic centers of Turkey, and to determine the causes and consequences of discrimination.

### Background

Discrimination is an illegal issue within the Civil Rights Act published in 1964 but it still poses a threat especially in H&T industry (Hsu and Chen, 2019). Discrimination can occur in all areas of society at social, cultural, institutional and individual context (Weisskopf, 2010). Discrimination is the unequal treatment of individuals (Zhou et.al., 2022). Discriminatory behaviors first occupy the social structure and then the institutions of that society (Baybora, 2010). Workplace discrimination can occur during the employee selection, during working or at the time of leaving the job. Prejudices that uncontrollably and broadly hinder promotions or recruitment are one of the best examples of this (Dovidio and Hebl, 2005). There are plenty of discrimination types such as gender, ageism, pregnancy, disability, racism, colorism, religious, HIV carries, LGBT, obesity, genetic, language, geography, political, educational status and nepotism (Gümüş Dönmez and Aylan, 2022). While discrimination is sometimes an unconscious behavior, sometimes it occurs as a result of deliberately treating people because of their characteristics. When people are discriminated according to their characteristics, people rapidly and automatically are categorized into ingroups and outgroups based on sex, race, age and etc. (Reskin, 2000). This creates the causes of discrimination. On the other hand, although discrimination poses a threat to both individuals and companies, the motivation of discrimination may not always be malicious (Dovidio and Hebl, 2005). Nevertheless, discrimination creates negative consequences for both individual, group and organizational.

### Method

In this study, the perception of discrimination, its causes and consequences were examined by using qualitative research methods. In this way, data were collected from 21 employees using semi-structured interview technique. To carry out the study, three main questions were asked to the employees: 1) Can you tell us about the discrimination process that you have experienced during job interview or at the workplace that you found disturbing? 2) In your opinion, what is the reason for encountering discrimination? 3) What kind of consequences did you encounter with discrimination? The data were analyzed by content analysis.

### Findings

The findings of the study are held in three main themes a) types of discrimination, b) perception of the causes of discrimination and c) consequences (effects) of discrimination.

## Results

The results of the study indicated that seven different types of discrimination have been identified: gender, age, education, pregnancy, disability, race and nepotism. Moreover, it is concluded that the causes of grouping, interdependence, formalized evaluation system, accountability and superior-subordinate are found in the research. Within this causes, employees have experienced workload, loss of motivation, alienation from social environment, promotion, mobbing and quitting the job after the have faced discrimination during job interview or working. These themes constitute the consequences of the discrimination. It is important to see the results of the study in terms of understanding the human resources problems in hotel industry. So, every individual has right to live in an equal environment. Employers, managers and employees should receive training on discrimination and raise awareness about the subject.

### 1. Giriş

İnsanlar buldukları bölge/ülkelerinin dışındaki coğrafyalara eğitim almaya, çalışmaya veya yaşamaya gitmektedir. Bu insanlar gittikleri bölge/ülkede bir azınlık oluşturmaktadır. Oluşan azınlık mevcut çoğunluk karşısında sayıca az ve güçsüz görüldüğü için eşitsizlik ve ayrımcılık yaratan davranışlar yaygınlaşmaya başlamaktadır (Centeno, 2010; Cheung vd., 2016). Ayrımcılık toplumun her alanında sosyal, kültürel, kurumsal ve bireysel düzeyde gerçekleşen bir olgudur (Weisskopf, 2010). Ayrımcılığı yaşayan ve yaşatan kimi zaman farkında iken kimi zaman ise farkında olmamaktadır (Şahin Taşgın, 2021).

Ayrımcılık, bireyler arasındaki eşit olmayan muameleler bütünüdür (Zhou vd., 2022). 1964 yılında yayımlanan Civil Rights Act ile ayrımcılık konusu yasa dışı olarak kabul edilmesine rağmen günümüzde hala büyüyen bir sorun ve özellikle turizm sektörü çalışanları için bir tehdit olarak devam etmektedir (Hsu ve Chen, 2019). Ayrımcılık insanların günlük yaşamlarının üçte birini geçirdiği iş yaşamında da yaygın bir işyeri sorunu olarak görülebilmektedir. Ayrımcılık, özellikle günümüzde çok farklı profilden insanın istihdam edildiği turizm sektöründe sıklıkla karşılaşılan bir olgudur. Elde edilen veriler ışığında, Covid-19, doğal afet, terör gibi krizlerin dışında turizm sektörü turist sayısı (50,45 milyon) ve kişi başı elde edilen gelir miktarı (816 dolar) açısından her zaman büyüyen bir sektördür (UNWTO, 2022). Dünyadaki toplam istihdamın ortalama %10'u (319 milyon) turizm sektöründe gerçekleşmektedir (Shum vd., 2020). Ancak bu büyüme turizm sektörünün özellikle kırılgan ve -birçok ülkede- sezonluk yapısı nedeniyle kalifiye personel eksikliğini açığa çıkarmaktadır (Gümüş Dönmez ve Aylan, 2022; Shum vd., 2020; Wan vd, 2014; Wen ve Madera, 2013). Ayrıca, turizm sektöründe sezonluk çalışma, kayıt dışı istihdam, esnek çalışma, düşük ücret ve en önemlisi kötü çalışma koşullarıyla sıklıkla karşılaşılmaktadır. Bu olumsuz koşullara karşın, turizm sektörü çalışanlarından güler yüzle hizmet sunmaları beklenmektedir (Aslan ve Aslan, 2018). Bu sebeple, turizm sektöründeki işverenler turizm sektöründeki ayrımcılık gibi sorunları/olumsuzlukları göz ardı etmektedir.

Turizm sektörü bireylerin refahını artırır ve seyahat eylemiyle bireyleri özgürleştirir (Chassagne ve Everingham, 2019). Buna rağmen ayrımcılık, turizmin her alanında büyüyen bir tehdit olarak kendini göstermeye devam etmektedir (Hsu ve Chen, 2019). Öte yandan, kadınların, azınlıkların, engellilerin, ek gelir amacıyla emeklilerin işgücüne katılmasıyla birlikte işletme ölçeğinde gelir ve terfi ile ilgili adaletsizlikler ortaya çıkmaktadır. Bu durum işletmelerde performans düşüklüğü, motivasyon kaybı, verimsizlik, mesleği terk etme ve tatminsizlik gibi olumsuzluklarla

sonuçlanmaktadır (Avcı vd., 2017; Özen Kutanis ve Ulu, 2016). Bu çerçevede bu araştırmada Türkiye'nin önemli turizm merkezlerinden biri olarak kabul edilen Marmaris'te otel işletmelerine iş başvurusu yapan adayların veya işletmede çalışan işgörenlerin ne tür ayrımcılık yaşadıklarını belirlemek ve ayrımcılığın neden-sonuçlarını tespit etmek amaçlanmıştır. Buna bağlı olarak, otel işletmelerinde çalışan veya iş başvurusu yapan adayların ayrımcılıkla ilgili deneyimlerini belirlemek sektördeki insan kaynağı sorunlarını anlamaya yardımcı olacaktır.

## 2. Literatür

### 2.1. Ayrımcılık ve İşyeri Ayrımcılığı

Ayrımcılık, tutum ve davranış olgularıyla ilişkilidir. Ayrımcılık, önyargı gibi tutumsal ve duygusal önyargılardan ve stereotip gibi bilişsel nitelik ve inançlardan ayrılmaktadır (Dipboye ve Collella, 2005). Bu bağlamda, önyargı bireyin karşısındaki kişi veya grubu tanımadan ona karşı olumsuz ve adil olmayan tutumunu ifade etmektedir (Ramiah vd., 2010). Ayrımcılık, bir bireyin cinsiyeti, kimliği, milliyeti, ırkı, dini, dili veya cinsel yöneliminden dolayı sosyal/arkadaş/iş çevresinden dışlanması durumudur (Cheung vd., 2016). Ayrımcılık kavramında yer alan davranış, grup içinde yer alanlardan grup dışındakilere karşı olan yargı ve kararları kapsamaktadır (Ramiah vd., 2010). Ayrımcılık yapan kişiler kendilerini karşı tarafın bunu hak ettiği gerekçesiyle haklı görebilirken, karşı taraf bu konuda hemfikir değildir (Gümüş Dönmez ve Aylan, 2022; Ramiah vd., 2010). Stereotip, bir grup veya grup üyeleri hakkındaki gerekçesiz inançlara ilişkin genellemelerdir (Ramiah vd., 2010). Bu genellemeler önyargılı tutumlara ve ayrıştırıcı davranışlara ilişkin hatalı düşünceleri, aşırı genellemeleri, gerçeklere dayalı yanlışlıkları, orantısız katı davranışları ve yanlış genellemeleri kapsamaktadır.

Ayrımcı davranışlar önce toplum yapısına, sonra o toplumun kurumlarına işlemektedir. Çalışma yaşamında ayrımcılık, bazı düzenlemeler ve kanunlarla kısıtlanırsa da evrensel düzeyde varlığını devam ettirmektedir (Baybora, 2010). ILO (2007)'ye göre işyeri ayrımcılığı işgörenin üretkenliğini ve ekonomik büyümeyi etkileyen ve işgörenin yeteneklerinin boşa harcanmasına sebep olan bir insan hakları ihlali örneğidir. İşyeri ayrımcılığı işgören seçim aşamasında, çalışma sürecinde veya işten ayrılma esnasında gerçekleşebilmektedir. Terfiler veya işe alımlarda kontrolsüzce ve açık bir şekilde engel teşkil eden önyargılar bunun en güzel örneklerindendir (Dovidio ve Hebl, 2005). İşyeri ayrımcılığı işgörenlerin kariyer istek ve beklentilerini, amaçlarını, hedeflerini ve ücret taleplerini açık şekilde ifade etmelerini kısıtlamaktadır. Bir işletme hedeflerine işgörenleri ile bir bütün olarak ulaşmaktadır ancak iş ortamında yaşanan ayrımcılık işgörenlerin motivasyonlarını ve iş tatminlerini düşürmektedir (Elei, 2016).

Ayrımcılık konusu genel olarak olumsuz/negatif bir tutum olarak değerlendirilmekle birlikte, iş yaşamında ayrımcılığın pozitif örnekleri ile karşılaşmak da olasıdır. Negatif ayrımcılık, bir işgörenin diğerlerine göre eşit olmayan, eksik veya yetersiz yönleriyle değerlendirilmesidir. Buna karşın, pozitif ayrımcılık ise eşit davranmak adına işgörenin yaş, cinsiyet, din, dil, ırk, sağlık durumu gibi özelliklerinden dolayı dezavantaj yaratan durumu görmezden gelinerek işgören lehine davranmayı esas almaktadır (Demir, 2011; Ramiah vd. 2010).

Turizm sektörü iş gücü devir oranının yüksekliği nedeniyle yetenekli ve kalifiye personeli bünyesinde tutma sorunu yaşamaktadır. Bu nedenle çalışanlar kolayca ve hızla mevcut işinden ayrılma ve yeni iş/kariyer fırsat arayışlarına girmektedirler (Avcı

vd., 2017). Ayrıca, çalışanlar yaşı ilerledikçe turizm sektörünü bırakma eğilimi gösterdiği için sektördeki işletmeler bu sorunu çözmek adına turizm eğitimi veren okullardan genç yetenekleri işe almaktadırlar. Olgun yaşta kişiler yerine genç yeteneklere verilen ve şans gibi görülen iş fırsatları düşük maaş, düşük statüler ve sonu gelmeyen kariyer bunalımları ile devam etmektedir (Gümüş Dönmez ve Aylan, 2022; Shum vd., 2020; Wan vd, 2014; Wen ve Madera, 2013). Ortaya çıkan bu durumu turizm sektöründe ayrımcılığın ortaya çıkış noktasını oluşturan yapısal bir faktör olarak görmek mümkündür.

## 2.2. Ayrımcılık Türleri

Ayrımcılık türlerine bakıldığında, yazında yaş, cinsiyet, ırk, ten rengi, engelli olma, din temelli ayrımcılık, siyasi ayrımcılık, hamilelik ve ebeveyn ayrımcılığı, cinsel yönelim/LGBT ayrımcılığı, genetik ayrımcılığı, HIV/AIDS ayrımcılığı, obezite ayrımcılığı ve nepotizm türlerinde ayrımcılıklar olduğu görülmektedir. *Yaş ayrımcılığı*, yaşları sebebiyle bireylere yapılan ayrımcılığı ifade etmektedir. Yaş temelli ayrımcılıkta, özellikle işletmelerde belirli yaş aralığının tercih edilmesine bağlı olarak gerçekleşen ayrımcılık söz konusudur (Low ve Ang, 2013). *Cinsiyet*, toplumda bireye atfedilen temel bir statüdür. Cinsiyet ayrımcılığına dair farklı tanımlamalar olmakla birlikte genel tanımlamada bireyin insani haklarından yararlanmasını engelleyen ve sosyal açıdan tanımı yapılan ve rolleri belirlenen yapısına karşı yapılan ayırışma, dışlanma ve kısıtlamadır (Sullivan, 2003). *İrk ayrımcılığı*, ırksal veya etnik kökene dayalı olarak herhangi bir kişiye karşı yapılan bir ayrımcılıktır (Behera, 2018). İrk ayrımcılığı, eğitim, istihdam, sağlık ve barınma gibi hayatın birçok alanında görülebilen bir olgudur (Li, vd.,2020). *Ten rengi ayrımcılığı*, insanların ten rengine göre farklı sosyal ve ekonomik muameleye maruz bırakılmasıdır (Hamilton vd., 2009). Renk ve ırk ayırımı genel olarak birbirleriyle karıştırılmaktadır ancak ırkçılık, bireyin kökenine ve geçmişinin bağlı olduğu ırka dayalı yapılan ayırım iken renk ayrımcılığında ise esas alınan kişinin ten rengidir (Gümüş Dönmez ve Aylan, 2022). *Engelli ayrımcılığı*, engelli bir bireye aynı veya benzer koşullarda engelli olmayan bir bireye göre daha az avantajlı davranılmasıdır (Australian Human Rights Commission, 2012). *Din temelli ayrımcılık*, çalışma ortamında veya iş başvuru sürecinde bireyin dini inancından dolayı adil olmayan birtakım davranışlarla karşı karşıya kalması, dini ibadetlerinin engellenmesi, kısıtlanması veya dışlanmasını ifade etmektedir (Ghumman vd., 2013). *Siyasi ayrımcılık*, bir çalışma ortamında işveren veya yöneticinin, bir çalışanın siyasi inançları, parti üyeliği veya sivil faaliyetleri nedeniyle işgöreni kısıtlaması veya kayırmasını kapsamaktadır (Legal Encyclopedia, 2021). Kadın birçok alanda ayrımcılığa maruz kaldığı gibi hamilelik durumunda da ayrımcılıkla karşı karşıya kalabilmektedir. *Hamilelik ve ebeveyn ayrımcılığı*, kadınların hamilelik veya potansiyel hamilelik, doğum durumunda veya çocuğunu emzirmekle/bakmakla yükümlü olduğu süreler içinde iş ortamında veya iş başvuru sürecinde olumsuz bir tutumla karşı karşıya kalması anlamına gelmektedir (EEOC, 2021). *Cinsel yönelim ayrımcılığı*, cinsel tercihi veya cinsel yönelimi sebebiyle, lezbiyen, gey, biseksüel ve transeksüel bireylere yaşamın farklı alanlarında gösterilen ayrımcılıktır (Gümüş Dönmez ve Aylan, 2022). *Genetik tarama*, bireyin herhangi kalıtsal veya aile geçmişinden gelen bir hastalığa sahip olup olmadığını taramaktadır. Bazı işletmelerde iş başvurusu öncesinde genetik testler istenerek bireyin hastalık geçmişi araştırılmaktadır ve herhangi bir hastalığa yatkınlık söz konusu ise adaylar işe kabul edilmeyerek genetik ayrımcılık ile karşı karşıya kalabilmektedirler (ILO, 2007). *HIV/AIDS ayrımcılığı*, bu tür virüslere sahip olan bireylerin iş ortamında yaşadıkları ötekileştirmeyi tanımlamaktadır (Surgevil ve Mayaturk Akyol, 2011). Anormal düzeyde kilo ve yağ oranına sahip bireyler obez olarak tanımlanmaktadır. Bu tür bireylerin işe alım ve iş teklifleri kısıtlı olmakla birlikte düşük ücretle istihdam edildikleri belirtilmektedir (O'Brien vd., 2008; Rudolph vd.,2009).

*Nepotizm* ise örgütlerde en sık görülen ayrımcılık türlerinden birisidir. Nepotizm, bir işletmede akrabalık, kan bağı, aile bağları, arkadaşlık vb. bağlantılar sebebiyle bir işgöreni işe alma veya terfi ettirmedir (Asunakutlu ve Avcı, 2010). Turizm sektörünün de yapısı gereği nepotizm uygulamalarına uygun bir yapıya sahip olduğu görülmektedir (Pelit vd., 2015).

### 2.3. Ayrımcılıkla İlgili Hukuki Düzenlemeler

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'ne göre çalışmak, bireyin temel sosyal ve ekonomik haklarından biridir. Önemli olan bu hakka sahip olmak değil, bu hakkı eşit ve adil şekilde kullanabilmektir. Bireylerin bu hakkını güvence altına almak ise devletin yasal görevidir. İş yaşamında tüm çalışanlara fırsat eşitliği sağlamak ve ayrımcılığı engellemek adına devletler konu ile ilgili birçok çalışma yapmış ve yasalar oluşturmuştur. Bu yasalardan bazıları birçok ülkenin taraf olduğu Birleşmiş Milletler (UN), Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu (UNESCO), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO, 2007), Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü gibi uluslararası kuruluş sözleşmeleridir (ilo.org).

Birçok ülkede olduğu gibi Avrupa Birliği üyesi ülkelerde, ABD ve Türkiye'de ayrımcılığa ilişkin birçok yasal düzenleme mevcuttur. Özellikle Türkiye uluslararası alanda kabul edilen ve ayrımcılığı engelleyici hükümler içeren yasaları kabul etmektedir. Bunun yanı sıra anayasa temelde olmak üzere 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu, 657 sayılı Devlet memurları Kanunu, 2820 sayılı Siyasi Partiler Kanunu, 4857 sayılı İş Kanunu, 1739 sayılı Millî Eğitim Temel Kanunu ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nda ayrımcılık ile ilgili düzenlemeler mevcuttur. Anayasanın kanun önünde eşitlik başlıklı 10. maddesi ırk, din, mezhep, dil, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç ve benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin her bireyin kanun önünde eşit olduğunu dile getirmektedir. Ayrıca, anayasanın 90. maddesine "usulüne göre yürürlüğe konulmuş temel hak ve özgürlüklere ilişkin milletlerarası antlaşmalarla kanunların aynı konuda farklı hükümler içermesi nedeniyle çıkabilecek uyuşmazlıklarda milletlerarası antlaşma hükümleri esas alınır" hükmü eklenerek insan hakları daha belirgin hale getirilmiştir (Şahin Taşğın, 2021). Ayrımcılığa dair birçok ülkede farklı hukuki yaptırım, düzenleme ve yasal korumalar bulunmaktadır. Ancak burada hepsini vermek mümkün değildir.

### 2.4. Ayrımcılığın Nedenleri

Ayrımcılık, bazen bilinçsizce yapılan bir davranış şekli iken bazen de kasıtlı olarak insanların ten, renk, cinsiyet, ırk, din gibi özelliklerinden dolayı muamele edilmesi sonucu ortaya çıkmaktadır (Reskin, 2000). 21.yy'ın başlarında ayrımcılık çatışma teorisi temelinde açıklanmaktaydı. Çatışma teorisine göre ayrımcılık yapan ve bu durumdan faydalanan kişiler, kontrol ettikleri kaynakları bireyleri grup dışına çıkarmak için kullanarak ayrıcalıklarını korumaktadırlar (Tilly, 1998). Ancak bu teori günümüzde yetersizdir. Sosyal biliş teorisi ise insanların birbirlerini otomatik olarak grup içi ve grup dışı olarak kategoriye ayırdığını belirtmektedir. Bireyleri gruplara ayırdıktan sonra, insanlar otomatik olarak dış gruptakilere karşı his, düşünce ve davranış sergileme eğiliminde olmaktadır (Fiske, Lin ve Neuberg, 1999). Daha da önemlisi gruplaşmaya stereotipler, ilişkilendirme ve değerlendirme yanlılığı eşlik eder. Bu eşlik hali cinsiyet, ırk, din, yaş, nepotizm gibi önyargıları bireylerin algı, yorum, hatıra ve değerlendirmelerine katmaktadır (Reskin, 2000).

*Grupların heterojen yapısı:* Gruplaşma, bilişsel süreçte oldukça doğal bir yapıdır. Hatta maddi menfaatleri sonra eren insanlar için bile grup içi kayırmacılığın ortadan



kaldırılması zordur. İşletmeler, çalışma ortamındaki cinsiyet, yaş, ırk, dış görünüş gibi alanlardaki gruplaşmayı görmezden geldiklerinde veya kontrol edemediklerinde gruplaşma ve buna bağlı olarak ayrımcılık yaygınlaşmaktadır (Reskin, 2000).

*Dayanışma:* Grup içi samimiyet, grup dışında kalanlar hakkında ayrıştırmacı bilgiler ortaya çıkarır ve önyargılara sebep olur. Bu durum grup içi ve grup dışı bireylerin kurumsal destek, samimi ve yakın bir ilişki ve ortak bir hedef doğrultusunda bir araya gelmesi sonucu değişebilir (Kateri vd., 2022).

*Belirginlik:* Basmakalıp düşüncelerle büyüyen bir birey farkında bile olmadan karşısındaki kişileri belirli gruplara dahil etmektedir. İş görüşmesi veya iş başvuru sürecinde bir adayın deneyimi ve uzmanlığından önce bireyin hamileliği, cinsiyetinden dolayı dezavantajlı olması, ırkı, dini, dili gibi konulardaki özellikleri değerlendiriliyor veya eleştiriliyorsa bu noktada belirgin bir şekilde gruplaştırma ve ayrımcılık söz konusudur. Örgüt yapısı da gruplaşmayı ve ayrımcılığı belirgin hale getiren etmenlerdendir. Örgüt yapısı işgörenlerin cinsiyet, ırk, din, dil, yaş gibi özelliklerde çok çarpık özellikler gösteriyorsa gruplaşmayı ve ayrıştırmayı tetiklemesi muhtemeldir (Meanly vd., 2019).

*Biçimselleşmiş Değerlendirme Sistemleri:* Basmakalıp ve beraberindeki düşünceler grup dışında kalan bireyler hakkındaki yorumları belli kalıplara sıkıştırmakta ve yanlış yorumlara ve anlaşmazlıklara sebep olmaktadır. Özellikle çalışma ortamında, iş arkadaşlarını cinsiyet, yaş, din, ırk, hamilelik gibi özelliklerine göre gruplaştıran çalışanlar/yöneticiler gerçekleri görmeden, kulaktan dolma bilgilerle ve basmakalıp düşüncelerle değerlendirmektedir (Reskin, 2000).

*Hesap Verebilirlik:* Karar mercisindeki yöneticiler kararlarını şeffaf, dürüst ve gerçeklere dayalı olarak verilerse, ortaya çıkabilecek ikilemlerden, gruplaşmalardan ve basmakalıp düşüncelerden uzaklaşmış olmaktadır. İşletmelerde zaman baskısı, aşırı bilgi yüklemesi ve zihinsel meşguliyetten kurtulmanın yolu her alınan karar veya yapılan işlemlerde hesap verebilir olmaktan geçmektedir (Reskin, 2000).

## 2.5. Ayrımcılığın Sonuçları

Ayrımcılık hem bireyler hem de işletmeler için bir tehdit oluştursa da ayrımcılığın motivasyonu her zaman kötü niyetli olmayabilir (Dovidio ve Hebl, 2005). Yine de ayrımcılık hem bireysel hem grupsal hem de örgütsel olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Yapılan araştırmalarda ayrımcılığın bireysel düzeyde en fazla psikolojik, duygusal ve fiziksel sağlığı tehdit ettiği belirlenmiştir (Goldman vd., 2006). Ayrıca, ayrımcılık sonucu saygı görmediğini düşünen ve bu düşünceyle meşgul olan bireyler performans düşüklüğü ve motivasyon kaybı yaşayabilmektedir. Grupsal düzeyde yapılan ayrımcılıkta gruplar yaşlılar, engelliler, aşırı kilolular ve belli etnik kökene sahip bireyler şeklinde gruplandırılmaktadırlar. Bu tür gruplara dâhil edilen kişiler korku ve güven sorunlarıyla karşı karşıya kalmaktadırlar. Örgütsel düzeyde yaşanan ayrımcılığın sonuçları işletmelere ekonomik, yasal yaptırımlar ve olumsuz kurumsal itibar gibi olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Öte yandan ayrımcılık hangi düzeyde yaşanırsa yaşansın, üretkenliği ve verimi düşürür, çalışma iklimini bozar, sonuç odaklı olmaktan ziyade yüzeysel nitelikler sunar (Goldman vd., 2006).

### 3. Araştırmanın Yöntemi

#### 3.1. Araştırmanın Tasarımı

Gelişmiş bir turizm noktası olması ve bünyesinde birçok farklı kültürden işgöreni barındırması açısından Marmaris, turizm sektöründe çalışmayı hedefleyen işgörenler için önemli bir istihdam merkezdir. İlgili yazın incelendiğinde ayrımcılık ve işyeri ayrımcılığı ile ilgili çalışmalar yapıldığı görülmektedir (Castro vd., 2008; Cheung vd., 2016; Demir, 2011; Dipboye ve Collella, 2005; Dovidio ve Hebl, 2005; Li vd., 2020; Ramiah vd. 2010; Zhou vd., 2022). Ancak kıyı otellerinde ayrımcılık algısı üzerine yapılan bir araştırmaya henüz rastlanmamıştır. Ayrıca, bu çalışmanın Marmaris'te yürütülmesinin sebebi farklı milliyetten birçok işgörenin buradaki işletmelerde çalışmasıdır.

Bu araştırmada algıların ve olayların bütüncül ve gerçekçi bir yaklaşımla ortaya çıkarılması için nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma verileri görüşme tekniği ile toplanmıştır. Görüşme tekniğinde görüşmeciye yönlendirilecek sorular turizm alanında uzman kişilerle istişare edilerek ve gerekli yazın taraması yapılarak oluşturulmuştur. Görüşmecilere (1) "İşyerinde veya iş başvuru sürecinde başınızdan geçen ve rahatsız edici bulduğunuz ayrımcılık ile ilgili süreci anlatır mısınız?", (2) "Ayrımcılıkla karşılaşma sebebiniz nedir?" (3) "Ayrımcılıkla karşılaşmanız ne tür sonuçlara sebep oldu?" ana başlıkları altında soruları hazırlanmıştır. Araştırmanın yürütülebilmesi için Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu-3 ve 220026/21 numaralı kararı esas alınmıştır.

#### 3.2. Katılımcılar ve Veri Toplama

Araştırmanın örnekleminin belirlenmesinde öncelikle ayrımcılık yaşayan işgörenler veya işgören adayları ile iletişim kurulmuştur. Bu kapsamda, katılımcıların tespitinde amaçlı ve kartopu örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Strauss ve Corbin'in (1994) önerisi doğrultusunda katılımcıların farklı deneyim ve bakış açısında olmasına dikkat edilmiştir. Bu çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile 28 kişiden veri toplanmıştır. Yapılan görüşmelerden 3 tanesi konu dışında yer aldığı ve 4 kişi herhangi bir ayırım yaşamadığını belirterek turizm sektörünün sorunlarından bahsettiği için araştırmadan çıkarılmıştır. Ayrıca, bu araştırmada sadece otel işletmelerinde çalışanların iş başvurusu esnasında veya çalışırken karşı karşıya kaldıkları ayrımcılıklar değerlendirmeye alınmış, müşteri veya diğer paydaşlar konu dışında kalmıştır. Araştırmanın verileri 21 görüşmecinin yanıtları üzerinden analiz edilerek değerlendirilmiştir. Yapılan görüşmelerde, ortaya çıkan sonuçlar birbirini tekrar etmeye başladığı için (Balcı, 2016; Yıldırım ve Şimşek, 2013) veri toplama süreci sonlandırılmıştır. Görüşmeler, 26 Nisan-7 Haziran 2022 tarihleri arasında yapılmıştır.

#### 3.3. Görüşmeler

Görüşmeler, gizlilik, kişisel verilerin korunması, zorlamama, özel hayata saygı, aldatmama ve verileri olduğu gibi aktarma ana etik ilkelere bağlı kalarak gerçekleştirilmiştir (Kılınçarslan ve Avcı, 2021; Glesne, 2016). Görüşmecilerin kimliklerini gizlemek ve araştırmada fikirlerini temsil etmek amacıyla kendilerine sırasıyla G1, G2, G3, ... G21 şeklinde kodlar verilmiştir. Görüşmecileri tanımlayan bazı bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur. Görüşmelerden 4'ü haricindeki tüm görüşmeler ses kaydı ile kayıt altına alınmıştır. Ardından, alınan kayıtlar yazıya dökülmüştür. Görüşmelerin en kısa olanı 12 dakika, en uzununu 46 dakika sürmüş ve ortalama görüşme süresi 24 dakika olarak gerçekleşmiştir. Katılımcıların 13'ü kadın, 8'i ise



erkektir. Katılımcıların yaşları 21 ile 56 yaş aralığında yer almakta olup sektör deneyimleri 2 ile 33 yıl arasında değişmektedir.

**Tablo 1:** Katılımcıların Demografik özellikleri

Görüşmeci No	Cinsiyet	Yaş	Eğitim durumu	Turizm deneyimi
G1	Kadın	27	Ön lisans	7 yıl
G2	Erkek	56	Lise	33 yıl
G3	Erkek	22	Lise	8 yıl
G4	Erkek	28	Ön lisans	7 yıl
G5	Kadın	21	Lisans öğrencisi	4 yıl
G6	Kadın	24	Lisans	5 yıl
G7	Kadın	46	Lise	13 yıl
G8	Erkek	21	Lisans öğrencisi	7 yıl
G9	Kadın	40	Lisans	3 yıl
G10	Erkek	33	Lisans	16 yıl
G11	Kadın	39	İlkokul	7 yıl
G12	Erkek	44	İlkokul	9 yıl
G13	Kadın	52	İlkokul	11 yıl
G14	Kadın	24	Ön lisans	4 yıl
G15	Erkek	27	Lisans	4 yıl
G16	Kadın	33	Ön lisans	11 yıl
G17	Kadın	42	Lise	5 yıl
G18	Erkek	37	Lisans	13 yıl
G19	Kadın	34	Ön lisans	12 yıl
G20	Kadın	23	Ön lisans	2 yıl
G21	Kadın	29	Lisans	5 yıl

Creswell ve Miller'in (2000) önerisi doğrultusunda görüşme esnasında araştırma konusunun zorluğu ve katılımcıların açıklamasından çekinmesi sebebiyle standart görüşme formundan kaçınılmış, katı görüşme havasından ziyade görüşmenin olağan akışı çerçevesinde rahat ve samimi bir ortamda ve sohbet havasında olmasına dikkat edilmiştir.

### 3.4. Verilerin Analizi

İçerik analizi, belirli bir metinde açık veya gizli olabilecek anlamları, temaları ve kalıpları incelemektedir (Zhang ve Wildemuth, 2009). Nitel içerik analizi sosyal dünyayı nasıl gördüklerini yansıtan katılımcıların ifadeleriyle birlikte tanımlamalar, temalar ve tipolojiler üretmektedir. Bu bağlamda, nicel araştırmalara nazaran nitel araştırmalar katılımcılar ve araştırılan konular hakkında derinlemesine bilgi akışı sağlayabilmektedir. İçerik analizinde birbirine benzer verilerin kodlanması, sistematik bir şekilde sınıflandırılması temaların ortaya çıkarılması ve yorumlanması önemlidir (Kılınçarslan ve Avcı, 2021). Konuya hâkim olmak ve doğru sonuçlara ulaşmak amacıyla elde edilen veriler her iki yazar tarafından ikişer kez okunmuştur. Veriler okunurken önemli konuların ve ayrımcılığa ilişkin türleri içeren kavramların altı çizilerek

notlar alınmıştır ve kodlamalar oluşturulmuştur. Oluşturulan kodlara göre temalar oluşturularak açıklanmış ve yorumlamalar yapılmıştır.

#### 4. Bulgular

Araştırma bulgular a) ayrımcılık türleri, b) ayrımcılığın sebepleri ve c) ayrımcılığın sonuçları olmak üzere üç tema etrafında toplanmıştır.

##### 4.1. Ayrımcılık Türleri

Yapılan görüşmeler ve içerik analizi neticesinde cinsiyet, yaş, eğitim durumu, engelli olma ve dış görünüş ayrımcılığı, ırk, hamilelik ve nepotizm olmak üzere yedi farklı ayrımcılık türü tespit edilmiştir.

###### 4.1.1. Cinsiyet Ayrımcılığı

Otel işletmelerinde sık sık kadınlar ve erkekler arasında cinsiyet ayrımcılığına dair sorunlar yaşanmaktadır.

“CV’ini gayet iyi ancak kadınsın, biz uzun vadeli bir çalışan istiyoruz. Maalesef kadınlar evleniyor, ardından çocuk doğuruyor, doğum izni, vs. Biz erkek personel arıyoruz açıkçası... (G1)

“Turizmde kadın olmak çok zor. Hele ki otelde çalışıyorsan daha da zor. Erkekler, özellikle de amirlerin otelde çalışan kadınları kolayca elde edebileceğini ve odaya götürebileceğini düşünüyor...” (G7).

“Otelde erkek olarak çalışmak ağır işleri yapmak, ağır eşyaları taşımak veya önbüroda gecici olmak anlamına geliyor. Otelde tek erkek ben olduğum için beni gecici resepsiyonist yaptılar...” (G18)

###### 4.1.2. Yaş ayrımcılığı

Otel işletmeleri her zaman genç, dinamik, enerji dolu çalışanları bünyesinde çalıştırmayı tercih etmektedir. Öte yandan, maliyet kalemini düşürmek amacıyla emekli olmuş ve işletmeye sigorta yükü olmayan yaşlı büyük işgörenleri de tercih etmektedirler. Bu durum yaş skalası çok geniş olan işletmelerde ayrımcılık sebebi olabilmektedir.

“Benim yaşım 56. Ama burada çalışanların neredeyse hepsi çok genç, benim çocuğum yaşında. Bu sebeple beni yaşlı görüyorlar, sohbetlerinde şakalar yapıp gitsene artık, ne işin var burada der gibi davranıyorlar. (G2)

###### 4.1.3. Eğitim durumu ayrımcılığı

Otel işletmeleri çok farklı statüde işgörenleri bünyesinde bulunduran ve hizmet sunan işletmelerdir. Örneğin hem ilkökul mezunu hem de lisans ve lisansüstü mezunların bir arada çalıştığı bir ortam bulunmaktadır. Bu durum ise otel işletmelerinde eğitim durumu ile ilgili ayrımcılıklara sebep olabilmektedir. Bununla ilgili yaşadıklarını dile getiren bir katılımcı;

“... Departman şefim bana -tabii ki de bunları sen yapacaksın. Eğer benim gibi okusaydın, şef olurdu, buraları temizlemek senin görevin, ilkokul mezunusun, yapacak bir şey yok...” (G11)

İş görüşmesine çağrılan bir görüşmeci “İş başvurusunda ilkokul mezunu olduğumu belirtmişsin ve önbüro departmanına başvuru yapmışsın. İkokul mezununa bu departmanı yedirirler mi sanıyorsun. Sırada bir sürü üniversite mezunu varken ben seni alamam...” (G13)

#### 4.1.4. Engellilik ve dış görünüş ayrımcılığı

Otel işletmeleri emek-yoğun bir sektördür. Bir diğer ifade ile yüz yüze hizmetin temel alındığı bir sektördür. Her ne kadar -benim için dış görünüşün bir önemi yok- anlayışı dile getirilse de yapılan iş görüşmelerinde eli-yüzü düzgün, müşteriye hoş görünen işgörenler tercih edilmektedir. Dış görünüşüne dair yaşadıklarını aktaran görüşmeci; “İş başvurusunda hep bakımlı kadın, saç-sakalı muntazam olan erkek, müşteriye hitap edebilecek çalışan arıyor oteller. Benim bir gözüm diğerine göre küçük gördüğünüz üzere. Bu sebeple kaç defa iş görüşmelerinde işe kabul edilmedim, kabul edildiğim yerlerde de hep arka plan işlere gönderildim.” (G10)

“Ben aileden gelen genler sebebiyle aşırı kiloluydum. Turizme başlamayı düşündüğüm ilk yıllarda kilolarım sebebiyle hep reddedildim. Buraya da eleman ihtiyaçları olduğu için beni aldılar. Kiloluyum diye müşterinin beni görmemesi gerektiğini söylediler kaç kere... (G17).

#### 4.1.5. Irk ayrımcılığı

Çoğunlukla farklı ırklardan işgörenleri bünyesinde çalıştıran otel işletmelerinde ırk ayrımcılığı önemli bir ayrımcılık biçimi olarak görülmektedir. Irk ayrımcılığına ilişkin deneyimlerini paylaşan G9 “Otelimizde çok fazla yabancı çalışan var. Bunlardan biri de benim. Rus olduğum için benimle konuşmayan, sohbet ortamında aşağılayıcı konuşmalarla beni zora sokan Ukraynalı arkadaşlarım var burada...”

#### 4.1.6. Hamilelik ayrımcılığı

Hamilelik durumu da kadınların ayrımcılık yaşadığı konulardan birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak hamilelik her zaman olumsuz sonuçlar kadar pozitif ayrımcılıklar da ortaya çıkarmaktadır.

“...İş başvurusu yapmaya gitmeden iki gün önce hamile olduğumu öğrendim ve bunu da saklamadım işletmeden. Doğumuma aylar olmasına rağmen hamile olduğum için doktor kontrolü, kusma, bulantı, rapor vb. gibi sebeplerle işimi aksatacağım düşünülerek başvurum kabul edilmedi.” (G21)

“Ben hamileyken iş yerinde çok rahat zaman geçirdim. Çalışma arkadaşlarım elimde dosya bile olsa taşıtmazdı, abla canın ne çekiyorsa yapalım derdi mutfak personeli. (Gülerek anlatıyor) Tabi bu durumu kullanarak hep birlikte sürekli bir şeyler yedik önceki çalıştığım otelimde” (G17)

#### 4.1.7. Nepotizm

Nepotizm, öznel ve adil olmayan ayrımcılık veya akrabaları/yakınları kayırmak anlamına gelmektedir. Ayrımcılığın olumlu yanını ifade etse de karşı tarafa olumsuz

sonuçlar sunmaktadır. Nepotizmle işe kabul edildiğini belirten G4 “Ben işe tanıdık vasıtasıyla girdim. Genel müdür oturduğumuz sitede komşumuzdu...”

“... Annem burada çalıştığı için kabul edildim bu otele. Joker eleman gibi çalışıyorum burada...” (G8)

“Mutfakta benden daha az deneyimi olan bir arkadaşım vardı ve yiyecek içecek müdürünün akrabasıydı. Ayrıca işlerden de kaytarıyordu...” (G20)

## 4.2. Ayrımcılığın Nedenleri

Yapılan görüşmelerde bu araştırmada gruplaşma, dayanışma, biçimsel değerlendirme sistemleri, hesap verilebilirlik ve ast-üst ilişkileri kategorilerinde ayrımcılık türleri tespit edilmiştir.

### 4.2.1. Gruplaşma

Turizm sektöründe hem erkeklerin hem de kadınların duruma göre ayrımcılıkla karşı karşıya kaldıkları görülmektedir. Kadınlar özellikle iş başvuru sürecinde “kadın” oldukları için önyargı ile veya çalışırken cam tavan sendromu gibi sebeplerle karşılaşırken erkekler ise çalışma esnasında “erkek” oldukları için ağır işlere verilme, gece vardiyası, iş yoğunluğu gibi alanlarda ayrımcılıkla karşılaşmaktadır. Bu da iş ortamında gruplaşmalara sebep olmaktadır. Yapılan analizlerde cinsiyet gruplaşmasının (G1, G7, G18) yanı sıra aynı yaş (G2), okul (G16), ırk (G9) ve hemşericilik temelli (G15) gruplaşmaları tespit edilmiştir.

### 4.2.2. Dayanışma

İşletme çalışanlarının ayrıştığı ve aynı ortak amaç etrafında toplanılmadığında ortaya ayrımcılık çıkar ve dayanışma ruhundan uzaklaşılır. Dayanışma ruhundan uzaklaşıldığını ifade eden düşünceler aşağıdaki gibidir.

“Önbüro müdürü benim torpilli olduğumu düşünerek bana mobbing uyguluyor ve beni önbüroda istemiyordu. Sürekli olarak kendi ekibini kurmak istediğini ve benim departmana uygun olmadığımı düşünüyordu...” (G4)

“26 yaşında genel müdürün tanıdığı bir arkadaş var. Sürekli üstüme oynuyor. Yapmadığım şeyleri ben yapmışım gibi anlatıyor...” (G8)

### 4.2.3. Biçimsel değerlendirme sistemleri

Basmakalıp düşünceler işletmelerde biçimsel değerlendirmeleri de beraberinde getirmektedir. Konuya ilişkin tecrübelerini paylaşan görüşmeciler;

İlkokul mezunu olarak önbüro bölümüne başvuru yapan G13 ile insan kaynakları müdürü arasında geçen konuşma şöyledir “... sen benim çalışma ortamımı da bozarsın dedi. İlkokul mezunu olabilirim ama sektör deneyimim ve yabancı dil yeterliliğim fazlasıyla vardı. Bu özelliklerimi değerlendirmeye bile almadı.”

Kadınların hamilelik durumu işlemlerde çoğu zaman bir diğer ifade ile kalıplaşmış düşüncelerle personel kaybı veya verimsiz çalışma olarak algılanmaktadır. Bu sebeple G21’in iş başvurusunu değerlendirmeye almayarak ilgili kişi “...Hamile olanların maalesef başvurusunu kabul edemiyoruz. Bu sebeple de personel tercihimizi erkek adaylardan yana kullanacağız” ifadelerini kullanmıştır.

#### 4.2.4. Hesap Verilebilirlik

İşletmeler aldıkları kararların şeffaf, adil ve gerçeklere dayalı olmasına dikkat etmelidir. Aksi takdirde işletmelerde güven sorunu yaşanabilmektedir. Stajyer bellboy olarak bir otelde yaşadıklarını anlatan G3 "...Biz stajyeriz diye bizi ayak işlerine yollayıp kendileri (bellboylar) misafirlerden para kazanmak için valiz taşımaya gidiyorlardı. Bu durumdan sıkıldım. Ön büro şefine durumu anlattığımda onunla araları çok iyi olduğundan bana destek çıkmadı. Göstere göstere ayrımcılık yapıyorlardı..."

#### 4.2.5. Ast-üst İlişkileri

Otel işletmelerinde yaşanan sorunlardan bir tanesi de ast-üst ilişkileridir. Üst yönetim kademesinde bulunan yöneticiler astlarına adil davranmama eğilimi gösterebilmekte veya ayrıştırıcı olan düzeni görmezden gelerek devam edebilmektedirler. Konuya ilişkin yaşadıklarını görüşmeciler aşağıdaki şekilde ifade etmektedirler.

"Otelde yemekler çok kötüydü. Çalışanlara kötü kalitede yemek verilir ikinci sınıf konumuna düşürülüyorlardı. Daha üst pozisyonlarda çalışanlar otelin restoranında müşteri yemeklerinden yiyorlardı." (G3)

"Daha önce çalıştığım otelde personel arayışı içinde oldukları süreçte bir arkadaşımı tavsiye etmişim işletme müdürüne. Beni takmadı bile. Ancak şefin tavsiye ettiğini hemen aldılar işe." (G9)

### 4.3. Ayrımcılığın Sonuçları

Ayrımcılık konusu hem işletmeler hem işgörenler için birtakım sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Bu çalışmada işgörenler bakış açısıyla iş yoğunluğu, motivasyon kaybı, sosyal ortamdan uzaklaşma, terfi, mobbing ve işten ayrılma olmak üzere beş kategori belirlenmiştir. Ayrımcılığın ilk ve en çok sebep olduğu sonuçlardan biri iş yoğunluğunun artışıdır. Turizm sektörünün Türkiye'deki en temel özelliği mevsimsellik (Günel, 2009). Bu sebeple otel işletmeleri en az personelle çok fazla iş yapma anlayışıyla hareket etmektedir. Bu durum işgörenlerde çoğu zaman aşırı iş yoğunluğu ile sonuçlanabilmektedir. İşletmelerde gerek nepotizm gerek cinsiyet ayrımcılığı sebebiyle en fazla iş yoğunluğu artışı yaşanmaktadır (G4, G8, G18, G20). Görüşmecilerin konu hakkındaki düşünceleri aşağıdaki gibidir.

"Otelde tek erkek ben olduğum için gececiym ve bir sezon boyunca neredeyse hiç izin kullanmadan her gece çalıştım." (G18)

Genel müdürün tanıdığı olan ve kendini torpilli gören bir çalışan diğer çalışana kendi işlerini yaptırarak G8'de iş yoğunluğuna sebep olmaktadır. G8 ise durumu "...Kendi sorumluluk alanındaki işleri yapmadığı gibi uyarı da almıyor, departman müdürü de işleri eksik gördükçe bana yaptırıyor. Bu oldukça sinir bozucu..." şeklinde özetliyor.

İnsan duygusal bir varlıktır ve ayrıştırıldığı, ötekileştirildiği ortamlarda kendisini mutlu hissedemez. Bu da insanların çalışma ortamlarında *motivasyon kaybı* veya moral bozukluğu yaşamalarına sebep olmaktadır. Yaşadıklarına dair görüşlerini görüşmeciler aşağıdaki gibi dile getirmiştir.

Diğer çalışanlara göre yaşlı olan G2 “Anlamadığımı sanıyorlar ama çocuklarım okuyor, paraya ihtiyacım var. Yoksa ben de bilirim emekli hayatı yaşamayı. (Duraklayarak) Gerçekten çok üzülüyorum...”

“... Kendimi bu olay karşısında kötü hissettim çünkü onlarla aynı işi yapıyorum sadece stajyerim ve çocuğum diye öyle yapmaları hoş değildi. Yaşımdan ve stajyer olmamdan dolayı ayrımcılığa uğramam beni çok üzdü. En kötüsü de ön büro şefinin onlara destek çıkmasıydı.” (G3)

“... Elbette kilo iyi bir şey değil ancak bu sebeple dalga geçilmesi, işini ona göre ayarlamaları veya müşteri rahatsız olur diye sürekli amirlerin beni uyarması çok moralimi bozuyordu...” (G17)

Ayrımcılığın sonuçlarından bir diğeri de *sosyal ortamlardan uzaklaşma veya izole olmadır*. Rusya-Ukrayna Savaşı’ndan dolayı ırk ayrımcılığına maruz kalan bir Rus uyruklu çalışan yaşadıklarını bu şekilde getirdi. “... Savaşı ben çıkarmadım ki ben asla böyle bir şey istemem. Ancak savaşı ben çıkarmışım gibi sürekli suçlamaları çok moral bozucu. Bu durum çok rahatsız edici olduğu için onlarla aynı ortamda bulunmamaya çalışıyorum...” (G9)

Ayrımcılığın *terfi* alana olumlu, almayana olumsuz görünen sonuçları bulunmaktadır. Bu durum aynı zamanda kimine haklı kimine haksız sonuçlar doğurmaktadır. Nepotizm sonucu terfi alan bir işgörenin diğer işgörendenler tarafından değerlendirilmelerine ilişkin ifadeleri aşağıdaki gibidir.

“...İşlerden de kaytarıyordu, bizse sürekli yoğun çalışıyorduk. Sırf yiyecek içecek müdürünün akrabası diye terfi aldı ve bizden daha çok maaş almaya başladı.” (G20)

Ayrımcılığın bir diğer sonucu da *mobbing ve işten ayrılma* olarak belirlenmiştir. Konuya ilişkin yaşadıklarını görüşmeciler aşağıdaki gibi ifade etmişlerdir. “...Önbüroda çalışırken kasa sürekli açık veriyordu ancak önbüro müdürü bir şekilde üstünü kapatıyordu olayın. Ve beni kendi ekibini kurmak istemesi talebiyle önbüroda istemiyordu, açıkça bana baskı uyguluyordu. Ben de yaptığı hırsızlığı ortaya çıkardım, o beni gönderemedi önbürodan ancak ben onu gönderttim hırsızlıktan dolayı.” (G4)

“... Hatalarını düzeltmek yerine beni başka otellere göndermek istediler. Haksızlık yapılan yerde durmak istemedim. Sonra bu işte çalışmaya devam etmeyi kabul etmedim ve işten çıktım.” (G3)

## 5. Sonuç ve Tartışma

Bu araştırma Marmaris’teki otel işletmelerinde çalışanların veya iş başvurusu yapan adayların ayrımcılık konusuna ilişkin deneyimlerini araştırmak için tasarlanmıştır. Marmaris’teki otel işletme çalışanlarından elde edilen verilerin analiz sonucuna göre cinsiyet, yaş, eğitim durumu, hamilelik, engelli olma, ırk, nepotizm olmak üzere yedi farklı temada ayrımcılık türü tespit edilmiştir.

Bu çalışmada hem erkeklerin hem de kadınların cinsiyetleriyle ilgili ayrımcılık yaşadıkları görülmektedir. Kadınlar fiziksel ve duygusal yapısı gereği güçsüz, gece çalışamayan, hep göze hitap eden bir diğer ifadeyle makyajlı işgörendenler olması gerektiği şeklinde algılanmaktadır. Erkekler ise toplumda hep güçlü, ağır işlere koşan, korumacı kimliği ile ön plana çıkmaktadır. Bu sebeple, otel işletmelerinde gece vardiyalarına veya valiz taşıma, ürün indirme/bindirme, kasa taşıma gibi konularda



erkekler tercih edilmektedir. Ancak ilgili yazında turizm sektöründe daha prestijli kabul edilen yönetim kademelerine erkeklerin atıldığı ifade edilmektedir (Liz ve Lindsay,1998). Ayrıca, İspanya'da yapılan bir araştırmada cinsiyet ayrımcılığı sebebiyle erkeklerin kadınlara göre daha fazla ücret aldıkları belirlenmiştir (Muñoz-Bullón, 2009).

Turizm sektörü ve özellikle otelcilik sektöründe işgörenlerin yaş ortalaması düşüktür (McNair ve Flynn, 2007) ve daha çok genç, dinamik ve enerjik bireyler tercih sebebidir. Öte yandan, tecrübeli bireylerin de tercih edildiği pozisyonlar bulunmaktadır. Bu araştırmada ise yaşı büyük olan işgörenler çalışma ortamında ayrımcılığa maruz kalmışlardır. Bu sebeple turizm sektöründe çalışma ortamında, işgören seçim sürecinde veya işletmelerin terfi politikalarında yaş ayrımcılığı dikkat çeken bir unsur olarak görülmektedir (Yeşiltaş vd., 2012). Demir (2011)'in de belirttiği üzere turizmde yayınlanan iş ilanlarında belli yaş aralığında ve özellikle genç yaştaki adayların tercih sebebi olduğu bilinmektedir.

Toplumda kadınlardan ailelerin soyunun devam ettirmesi için doğurganlık özelliklerinin aktif olması beklenmektedir. Öte yandan, işletmelerde ise kadınların doğurganlık özelliği bahane edilerek doğum izni, süt izni vb. konularda işe alımlarda kısıtlamaya gidilmektedir. Bu sebeple de kadınlar erkeklere göre daha fazla cinsiyet ayrımcılığına maruz kalmaktadırlar. Bu durum hem cinsiyet ayrımcılığı hem de hamilelik ve ebeveyn ayrımcılığı konusuna dâhil edilmektedir. İstanbul'da yapılan bir çalışmada hamile kadınların işe alım süreçlerinde olumsuz olarak değerlendirildiği, daha da önemlisi herhangi bir kriz anında yine hamile kadınların öncelikli olarak işten çıkarıldığı belirtilmiştir (Dalkıranoglu ve Çetinel, 2008).

Engelli olma, kilolu olma/obezite ve yaş ayrımcılığı ayrı ayrı ele alındığı gibi dış görünüş ayrımcılığı adı altında bir bütün olarak da ele alınmaktadır (Zhou vd., 2022). Dış görünüş veya dış görünüş ayrımcılığını kapsayan alt alanlardaki ayrımcılık turizm sektöründe yaygın ve net bir şekilde kendini göstermektedir (Harris ve Small, 2013). Turizm sektörü emek yoğun bir sektör olduğu için ve dış görünüşü düzgün, sektörel ifade ile "presentable" çalışanlar öncelikle tercih edildiği için engelli bireyler veya dış görünüşü sektör açısından eksiklik arz eden işgörenler ya arka ofislerde tercih edilmekte ya da iş başvurusu/görüşmesi aşamasında elenmektedir.

İrk ayrımcılığı en eski ayrımcılık türlerinden birisidir. Ayrıca, ırk ayrımcılığına maruz kalan işgörenlerin düşük sosyo-ekonomik yapıya ve eğitim seviyesine sahip oldukları düşünülerek ayrımcılığa maruz kaldıkları belirtilmektedir (Zhou vd., 2022). Turizm farklı milletlere sunulan hizmet odaklı anlayışının yanı sıra farklı ırklardan çalışanları da bünyesinde barındıran bir sektördür. Bu sebeple bu araştırma ile tutarlı olarak turizm sektöründe ırk ayrımcılığını görmek mümkündür (Shum vd.,2020). Öte yandan, bazı durumlarda eğitim seviyesine ilişkin ayrımcılıklar ırkçılık adı altında (Rusche ve Brewster, 2008) veya ayrı bir ayrımcılık olarak görülmektedir. Bu araştırmada ise ayrı bir ayrımcılık türü olarak ele alınmıştır ve otel işletmelerinde eğitim seviyesine ilişkin ayrımcılıklar yaşandığı belirlenmiştir.

Yapılan bu araştırmada da nepotizmin hem iş görüşmelerinde hem terfilerde hem de çalışma esnasında yaşandığı belirlenmiştir. Elde edilen bulgular görüşmecilerin üçte birinin nepotizm ile karşı karşıya kaldığını göstermektedir. Turizm sektörünün ve otel işletmelerinin karakteristik özellikleri, nepotizm uygulamalarına uygun bir zemin hazırlamakta ve bunun sonucunda örgütte personelin iş tatmini, örgütsel bağlılığı gibi unsurları olumsuz yönde etkilemektedir (Pelit vd., 2015). Ayrıca,

sektörde yapılan bazı araştırmalar turizmde nepotizmin varlığını ortaya koymaktadır (Yeşiltaş, vd., 2010; Bolat vd., 2017).

Araştırmanın bir diğer önemli ve ilgi çekici sonucu ayrımcılığın nedenlerine ilişkin bulgulardır. Araştırmada gruplaşma, dayanışma, biçimsel değerlendirme sistemleri, hesap verilebilirlik ve ast-üst ilişkileri temalarında ayrımcılık nedenleri belirlenmiştir. Bu temalar Reskin (2000) ve Kateri vd.'nin (2022) çalışmaları ile örtüşmektedir. Ayrımcılığın nedenlerini ortaya çıkarmak işletmelerde ayrımcılık kaynaklı sorunların çözümü için önemlidir. Özellikle sezonluk yapısından dolayı her yıl yeni personel işe almak ve eğitmek zorunda olan turizm işletmelerinde bir de ayrımcılık kaynaklı sorunları yönetmek işletmelere ek yükler getirecektir. Buna bağlı olarak ayrımcılığı ortadan kaldırmak, azaltmak veya engellemek işletmelerin işgörenleri daha adil bir düzende işe almasına ve istihdam etmesine yardımcı olacaktır.

Araştırmada iş yoğunluğu, motivasyon kaybı, sosyal ortamdan uzaklaşma, terfi, mobbing ve işten ayrılma olmak üzere beş farklı kategoride ayrımcılık sonuçları belirlenmiştir. Bu sonuçlar Dalton vd. (2014) ve Goldman vd.'nin (2006) araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Ayrımcılığın çok sayıda sonucunun olması kaçınılmaz kabul edilmektedir. Özellikle bireyler, gruplar ve işletmeler açısından farklı sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bu araştırmada ayrımcılığın bireyler açısından sonuçları ele alınarak değerlendirilmiştir. Buna bağlı olarak, ayrımcılığın yıkıcı ve olumsuz sonuçlarının önüne geçmek için otel işletmelerinin önleyici önlemler alması işletmeler için doğru bir karar olacaktır.

İlgili yazına katkısı açısından değerlendirildiğinde, (1) bu araştırma ile Marmaris'te otel işletmelerine başvuru yapan adayların veya otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin deneyimledikleri ayrımcılık türleri belirlenmiştir. Ayrımcılığın ölçümü büyük oranda öznel ve genel olarak toplumun ahlak anlayışına dayandırılır. Bu sebeple, doğru ve net sonuçlar almak her zaman mümkün olmayabilir. (2) Bu araştırma konaklama ve turizm sektöründe yaşanabilecek ayrımcılık türlerini ve ayrımcılık nedenlerini ve sonuçlarını ortaya çıkararak katkı sağlamıştır. (3) İşletmelerde yaşanabilecek ayrımcılık olgusunu daha kötü sonuçlara ulaşmadan çözmek adına önlem almak için ayrımcılık türlerinin önceden belirlenmesi önem arz etmektedir. (4) Son olarak araştırma, mevcut araştırmaları da inceleyerek turizm sektöründeki ayrımcılık yazınına eleştirel ve sistematik bir katkı sağlamıştır.

Araştırmanın birtakım kısıtları bulunmaktadır. İlk olarak, bu araştırma tek bir turizm merkezi ve sadece otelcilik sektörünü kapsamaktadır. Diğer turistik merkezlerde yapılacak çalışmalarda farklı sonuçlar ortaya çıkabilir. İkincisi, bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılmıştır. Yabancı yazında ayrımcılık konusunu ölçmek için geliştirilmiş ölçekler mevcuttur. Bunlardan da yararlanarak karma yöntemlerle veriler elde edilebilir. Üçüncüsü, bu araştırmada ayrımcılığın kaynağı olan değil, hedefi olan bireyler değerlendirilmiştir. Ayrımcılığın kaynağı olan bireylerle araştırma yapmak konu ile ilgili farklı bakış açısı ve sonuçlar ortaya çıkarabilir.

Bu araştırmada sektör ve araştırmacılara yönelik olmak üzere birtakım öneriler yer almaktadır. Sektör paydaşlarına yönelik ilk öneri, işverenler, yöneticiler ve işgörenler ayrımcılık konusuna dair eğitim almalıdır. Her bireyin adil bir dünyada yaşamaya hakkı olduğu formal eğitimlerle sık sık vurgulanmalıdır. İş başvuru süreçlerinde yaşanabilecek ayrımcılık konuları için insan kaynakları bölümleri ve süreçte bulunan yönetim personeli konu hakkında bilinçlendirilmelidir. İş yaşamında ayrımcılığı azaltmak için işyeri kuralları açık bir şekilde belirtilmeli ve başlangıç eğitimlerine sıfır tolerans mottosuyla ayrımcılık ve eşitlik konusu dâhil edilmelidir.

Ayrıca, sektördeki işletme yöneticileri ayrımcılık yaşayanların kendisini açık ve hızlı bir şekilde ifade edilmesi için açık kapı politikasını uygulamalıdır. Araştırmacılara yönelik olarak; bu araştırma sadece bir turistik merkezi ve otel işletmelerini kapsadığı için gelecek çalışmalarda araştırma sonuçlarının genellenebilir olması adına Marmaris'ten başka farklı turistik merkezlerde ve turizmin diğer paydaşlar üzerinde araştırmalar yapılabilir. Yaygın olan ayrımcılık türlerinin sektörde kalma niyeti, kariyer bağlılığı gibi araştırma değişkenleri ile ilişkisi araştırılabilir.

## 6.Kaynakça

- Aslan, S. ve Aslan, A. (2018). "Uzun İnce Bir Yoldayım, Sürüyorum Gündüz Gece: Tur Şoförlerinin Çalışma Pratikleri", *Çalışma ve Toplum*, 3, 1509-1530.
- Asunakutlu, T. ve Avcı, Y. (2010). "Aile İşletmelerinde Nepotizm Algısı ve İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (2), 93-109.
- Australian Human Rights Commission. (2012). "Disability Discrimination- Know Your Rights".[https://humanrights.gov.au/sites/default/files/content/pdf/disability\\_rights/dda\\_brochure.pdf](https://humanrights.gov.au/sites/default/files/content/pdf/disability_rights/dda_brochure.pdf)
- Avcı, U., Gümüş Dönmez, F. ve Artun, C. (2017). "Mesleki Doyum Ve Mesleği Bırakma Niyeti İlişkisi: Turizm Çalışanları Üzerine Görgül Bir Araştırma". *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3 (3), 111-127.
- Balci, A. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*, 12. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Baybora, D. (2010). "Çalışma Yaşamında Yaş Ayrımcılığı ve Amerika Birleşik Devletleri'nde Yaş Ayrımcılığı Düzenlemesi Üzerine", *Çalışma ve Toplum*, 1,33-57.
- Behera, K. R. (2018). "Racial Discrimination: A social Injustice", İçinde D. (Editörler.), *Complexion Based Discriminations: Global Insights*. Notion Press, ISBN 978-1-64324-232-3.
- Bolat, O.İ., Bolat, T., Seymen, O. ve Katı, Y. (2017). "The Relationship between Nepotism and Turnover Intention in the Hotels: The Mediating Effect of Career Plateau", *MANAS Journal of Social Studies*, 6(3), 157-180.
- Castro, A. B., Gee, G. C. ve Takeuchi, D. T. (2008). "Workplace Discrimination and Health among Filipinos in the United States", *American Journal of Public Health*, 98(3): 520-526.
- Centeno, M. A. (2010). Discrimination in An Unequal World, İçinde M. A. Centeno ve K. S. Newman (Editörler), *Discrimination in An Unequal World*, 23-44, Oxford University Press.
- Chassagne, N. ve Everingham, P. (2019). "Buen Vivir: Degrowing Extractivism and Growing Wellbeing through Tourism", *Journal of Sustainable Tourism*, 27(12):1909-1925.
- Cheung, H. K., King, E., Lindsey, A., Membere, A. Markell, H. ve Kilcullen, M. (2016). "Understanding and Reducing Workplace Discrimination", *Research in Personnel and Human Resources Management*, 34, 1-93.
- Creswell, J. W. ve Miller, D. L. (2000). "Determining Validity in Qualitative Inquiry", *Theory Into Practice*, 39(3): 124-130.
- Dalkıranoğlu, T. ve Çetinel, F. G. (2008). "Konaklama İşletmelerinde Kadın ve Erkek Yöneticilerin Cinsiyet Ayrımcılığına Karşı Tutumlarının Karşılaştırılması", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20, 277-298.
- Dalton, D. W., Cohen, J. R., Harp, N. L. ve McMillan, J. J. (2014). "Antecedents and Consequences of Perceived Gender Discrimination in the Audit Profession", *A Journal of Practice & Theory*, 33(3): 1-32.

- Demir, M. (2011). "İş Yaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneği", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(1), 762-784.
- Dipboye, R. L. ve Collella, A. (2005). "An Introduction", İçinde R. L. Dipboye ve A. Collella (Editörler.), *Discrimination at Work: The Psychological and Organizational Bases*, 1-10, Lawrence Erlbaum Associates.
- Dovidio, J. F. ve Hebl, M. R. (2005). "Discrimination at the Level of the Individual: Cognitive and Affective Factors", İçinde R. L. Dipboye ve A. Collella (Editörler.), *Discrimination at Work: The Psychological and Organizational Bases*, 11-36, Lawrence Erlbaum Associates.
- EEOC, (2021). "The Pregnancy Discrimination Act of 1978, <https://www.eeoc.gov/statutes/pregnancy-discrimination-act-1978>
- Elei, G. C. U. (2016). "Effects of Workplace Discrimination on Employee Performance", *Texila International Journal of Management*, 2(2), 1-7.
- Fiske, Susan T., Monica Lin, ve Steven L. Neuberg. (1999). "The Continuum Model: Ten Years Later." İçinde S. Chaiken ve Y. Trope (Editörler), "Dual Process Theories in Social Psychology", 231-54, New York: Guilford Press.
- Ghumman, S., Ryan, A. M., Barclay, L. A. ve Markel, K. S. (2013). "Religious Discrimination in the Workplace: A Review and Examination of Current and Future Trends", *Journal of Business and Psychology*, 28, 439-454.
- Glesne, C. (2016). *Becoming Qualitative Researchers: An Introduction*, New Jersey.
- Goldman, B. M., Gutek, B. A., Stein, J. H. ve Lewis, K. (2006). "Employment Discrimination in Organizations: Antecedents and Consequences", *Journal of Management*, 32(6): 786-830.
- Gümüş Dönmez, F. ve Aylan, S. (2022). "Social-Psychological Background of Discrimination and Its Reflections on Tourism", İçinde Dogan GURSOY ve Sedat ÇELİK (Editörler), *Routledge Handbook of Social Psychology of Tourism*.
- Günel, Ö. D. (2009). "Mevsimsellik, Mevsimlik İstihdam Ve Örgütsel Bağlılık: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma", *İşletme Fakültesi Dergisi*, 10(2):199-219.
- Hamilton, D., Goldsmith, A. H. & Darity W. J. (2009). "Shedding "Light" on Marriage: The Influence of Skin Shade on Marriage for Black Females", *Journal of Economic Behavior & Organization*, 72, 30-50.
- Harris, C. ve Small, J. (2013). "Obesity and Hotel Staffing: Are Hotels Guilty of 'Lookism'?", *Hospitality and Society*, 3(2), 111-127.
- Hsu, C.H.C. ve Chen, N. (2019). "Resident Attribution and Tourist Stereotypes", *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 43(4), 489-516.
- ILO. (2007). Equality at work: tackling the challenges: Report of the director-general global report under the follow-up to the ILO declaration on fundamental principles and rights at work. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---webdev/documents/publication/wcms\\_082607.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---webdev/documents/publication/wcms_082607.pdf)
- Kateri, E., Papastilianou, D. ve Karademas, E. (2022). "Perceived Discrimination and Psychological Well-Being Among Immigrants Living in Greece: Separation as Mediator and Interdependence as Moderator", *Europe's Journal of Psychology*, 18(1), 70-83.
- Kılınçarslan, Ö. ve Avcı, U. (2021). "Aile İşletmelerinin Devamlılığında Nepotizm Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 18(1):56-84.
- Legal Encyclopedia. (2021). *Can employers discriminate based on political beliefs or affiliation?* <https://www.nolo.com/legal-encyclopedia/can-employers-discriminate-based-on-political-beliefs-or-affiliation.html#:~:text=Federal%20law%20does%20not%20protect,trait%2C%20like%20race%20or%20religion.>

- Li, S., Li, G., Law, R. ve Paradies, Y. (2020). "Racism in Tourism Reviews", *Tourism Management*, 80, 104100.
- Liz, D. ve Lindsay, S. (1998). "The Gap between Male and Female Pay: What Does the Case of Hotel and Catering Tell Us?" *Service Industries Journal*, 18(4), 126-144.
- Low, P. K. C. ve Ang, S. L. (2013). "Ageism", *Encyclopedia of Corporate Social Responsibility*. [https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F978-3-642-28036-8\\_423](https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007%2F978-3-642-28036-8_423)
- Mcnaair, S. ve Flynn, M. (2007). Managing an ageing workforce in hospitality: A report for employers. <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20100623152202/http://www.dwp.gov.uk/docs/man-age-hospitality-v4.pdf>
- Muñoz-Bullón, F. (2009). "The Gap between Male and Female Pay in Spanish Tourism Industry", *Tourism Management*, 30, 638-649.
- O'Brien, K.S., Latner, J.D., ve Halberstadt, J. (2008). "Do Antifat Attitudes Predict Antifat Behaviors?" *Obesity*, 16(2), 87-93.
- Özen Kutanis, R. ve Ulu, S. (2016). "İşgücü Piyasalarında Ayrımcılığın Kaynakları", *Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der.*, 35: 359-372.
- Rudolph, C.W., Wells, C.L. ve Weller, M. D. (2009). "A Meta-analysis of Empirical Studies of Weight-based Bias in the Workplace", *Journal of Vocational Behavior* 74, 1-10.
- Pelit, E., İstanbullu Dinçer, F. ve Kılıç İ. (2015). "The Effect of Nepotism on Organizational Silence, Alienation and Commitment: A Study on Hotel Employees in Turkey", *Journal of Management Research*, 7(4), 82-110.
- Ramiah, A., Hewstone, M., Dovidio, J. F., ve Penner, L. A. (2010). "The Social Psychology of Discrimination: Theory, Measurement, and Consequences, İçinde H. Russell, L. Bond, ve F. McGinnity (Editörler), *Making Equality Count: Irish and International Approaches to Measuring Discrimination* 84-112, Liffey Press.
- Reskin, B. F. (2000). "The Proximate Causes of Employment Discrimination", *Contemporary Sociology*, 29(2):319-328.
- Rusche, S. ve Brewster, Z. (2008). "Because They Tip for Shit!: The Social Psychology of Everyday Racism in Restaurants", *Sociology Compass*, 2(6), 2008-2029.
- Shum, C., Gatling, A. ve Garlington, J. (2020). "All People are Created Equal? Racial Discrimination and Its Impact on Hospitality Career Satisfaction", *International Journal of Hospitality Management*, 89, 1-10.
- Sullivan, T. J. (2003). *Introduction to Social Problems*, Sixth Edition, Pearson Education.
- Surgevil, O. ve Mayaturk-Akyol, E. (2011). "Discrimination Against People Living with HIV/AIDS in the Workplace: Turkey Context", *Equality Diversity and Inclusion: An International Journal*, 30(6), 463-481.
- Şahin-Taşgın, N. (2021). "İrkçilik ve Ayrımcılığın Önlenmesi: Türkiye'deki Mevcut Durum ve Sosyal Hizmet İçin Öneriler", *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(1), 293-315.
- Strauss, A. ve Corbin, J. (1994). "Grounded theory methodology", İçinde N. K. Denzin ve Y. S. Lincoln, (Editörler), *Handbook of Qualitative Research*, 273-285, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Tilly, C. (1998). *Durable Inequality*, Berkeley: University of California Press.
- UNWTO, (2022). <https://www.unwto.org/tourism-data/unwto-tourism-dashboard2022>
- Wan, Y.K.P., Wong, I.A., Kong, W.H. (2014). "Student Career Prospect and Industry Commitment: The Roles of Industry Attitude, Perceived Social Status and Salary Expectations", *Tourism Management*, 40, 1-14.



- Wen, H. ve Madera, J. M. (2013). "Perceptions Of Hospitality Careers Among Ethnic Minority Students", *Journal of Hospitality Leisure Sport ve Tourism Education*, 13, 161–167.
- Weisskopf, T. E. (2010). "Reflections on Globalization, Discrimination and Affirmative Action", içinde M. A. Centeno ve K. S. Newman (Editörler), *Discrimination In An Unequal World*, 23-44, Oxford University Press.
- Yeşiltaş, M., Arslan, Ö. E. ve Temizkan, R. (2012). "Political Discrimination in the Process of Employee Recruitment and Work Life in the Organization: A Study at Hotel Establishments", *Journal of Business Research-Turk*, 4(1), 94-117
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zhang, Y., & Wildemuth, B. M. (2009). *Qualitative Analysis of Content*. USA: Libraries Unlimited Inc.
- Zhou, L., Liu, J. ve Liu, D. (2022). "How Does Discrimination Ocur in Hospitality and Tourism Services, and What Shall We Do? A Critical Literature Review", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(3), 1037-1061.

<b>Hakem Değerlendirmesi:</b> Dış bağımsız.	<b>Bilgilendirilmiş Onam Formu:</b> Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.
<b>Teşekkür:</b>	<b>Araştırmacıların Katkı Oranı:</b> Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.
<b>Destek Bilgisi:</b> Bu araştırmada 1919B012101167 numaralı proje ile 2209/A TUBİTAK Üniversite Öğrencileri Araştırma Projeleri Destek Programı'ndan destek alınmıştır	<b>Etik Kurul Onayı:</b> Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu- 3, Tarih:11.02.2022Protokol numarası: 220026 ve Karar No: 21
<b>Çıkar Çatışması:</b> Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.	

MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU - 3  
KARARI

Protokol No : 220026		Karar No : 21	
Araştırma Yürütücüsü	Lisans Öğrencisi ZEYNEP GÜVEN		
Kurumu / Birimi	MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ / TOURISM MANAGEMENT		
Araştırmanın Başlığı	İşyeri Ayrımcılığı ve Konaklama İşletmeleri Üzerindeki Yansımaları		
Başvuru Formunun Etik Kurula Geldiği Tarih	07.02.2022		
Başvuru Formunun Etik Kurulda İncelendiği Tarih	İlk İnceleme Tarihi : 07.02.2022 1. Düzeltme Tarihi : 09.02.2022		
Karar Tarihi	11.02.2022		

KARAR : UYGUNDUR

AÇIKLAMA :Beyan edilen veri formlarının dışına çıkılmaması şartıyla araştırmanın uygulanabilirliği konusunda bilimsel araştırmalar etiği açısından bir sakınca yoktur.