



Otel Çalışanlarının Kariyer Beklentilerine Yönelik Bir İnceleme: Kuşadası Örneği (A Review of the Career Expectations of Hotel Employees: Sample of Kuşadası)

* Ozan ESEN ^a, Hakan ATAY ^b, Arzu GÜRDOĞAN ^c

^a Ministry of National Education, Kadıköy Abdulhamid Han Vocational and Technical Anatolian High School, Aydın/Türkiye

^b Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management, Aydın/Türkiye

^c Sıtkı Koçman University, Ortaca Vocational School, Department of Travel Tourism and Entertainment Services, Muğla/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 08.04.2023

Kabul Tarihi: 07.06.2023

Anahtar Kelimeler

Kariyer

Kariyer beklentisi

Otel çalışanları

Turizm

Öz

Çalışanların ihtiyaçlarını anlamak, herhangi bir insan kaynakları departmanının temel amacı olarak ifade edilmektedir. Günümüzün hızla değişen koşulları altında çalışanların beklentileri, ekonomik kazanç ile sınırlı değildir. Yetkin çalışanların işletme içerisinde tutulması, bilgi, beceri, yeteneklerinin geliştirilmesi ve terfi imkanları sunulması vb. uygulamalar, insan kaynakları yönetimi sürecinde kariyer kavramının ortaya çıkışına yol açmıştır. Bu kapsamda, emek-yoğun, mevsimsellik, antreli çalışma, yüksek işgören devir hızı özelliklerine sahip otelcilik sektöründe çalışanların kariyer beklentilerine yönelik düşünceleri önem kazanmaktadır. Bu araştırmanın amacı, otel çalışanlarının kariyer beklentilerini tespit etmektir. Araştırmada nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Bu kapsamda, misafirlerle yoğun etkileşim içerisinde olan animasyon, kat hizmetleri, ön büro, yiyecek ve içecek hizmetleri bölümü çalışanları olmak üzere toplam 20 kişiyle yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Ayrıca bu görüşmelerin ardından, 6 kişiyi içeren bir grupla odak grup görüşmesi yapılmıştır. Elde edilen veriler, içerik analizi ile çözümlenmiştir. Yapılan analizler sonucunda otel çalışanlarının turizm sektöründe yükselmesinin zor olduğu ve üst pozisyonlarda olmanın ağır sorumluluk getirdiği ortaya çıkmıştır. Araştırma sonuçlarına göre otel sahiplerine ve yöneticilerine, bazı öneriler sunulmuştur.

Keywords

Career

Career expectations

Hotel employees

Tourism

Abstract

Understanding the needs of employees is expressed as the main purpose of any human resources department. Under today's rapidly changing conditions, the expectations of employees are not limited to economic gain. Keep competent employees in the business, develop their knowledge, skills and abilities, and offer promotion opportunities, etc. practices have led to the emergence of the concept of career in the process of human resources management. In this context, the thoughts of employees in the hotel industry, which has labor-intensive, seasonality, working with an entree, and high employee turnover rate, regarding career expectations gain importance. The aim of the research is to determine the career expectations of hotel employees. Qualitative research method was preferred in the research. In this context, semi-structured interviews were conducted with a total of 20 people, including animation, housekeeping, front office, food and beverage services employees, who interact with guests intensively. Also, after these interviews, a focus group interview was conducted with a group of 6 people. The obtained data were analyzed by content analysis. As a result of the analysis, it has been revealed that it is difficult for hotel employees to rise in the tourism sector and being in top positions brings heavy responsibility. According to the results of the research, some suggestions were presented to hotel owners and managers.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: oziesen@hotmail.com (O. Esen)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1225

GİRİŞ

21. yüzyılda küreselleşme olgusunun ekonomik olayları, hizmet sektörü ve bilgi teknolojilerine doğru gelişmeye zorlaması, çalışanları organizasyonların en değerli varlığı haline getirmiştir (Narehan, Hairunnisa, Norfadzillah, & Freziamella, 2014). İnsanın işletmelerin en önemli varlıklarından biri haline gelmesinin diğer sebebi ise bireylerin bir organizasyon oluşturmaları ve işletmenin başarısı için organizasyon içinde yer alan tüm bireylerin ortak eylem gerçekleştirmesi olarak değerlendirilmektedir. (Cunningham, 2002). Baraz ve Atik (2018), işletmelerin etkinlikleri ve başarılarında insan kaynaklarının önemli bir rol üstlendiğini ifade etmektedir.

Guimaraes (1996), işletmelerin rekabetçiliğini arttırmak için, sürekli bir eğitim vermenin, çalışanların motive ve tatmin olmasını sağlamanın ve çalışanların bir firmaya olan sadakatini güçlendirmenin önemli olduğunu belirtmektedir. Bu kapsamda, işletmeler açısından çalışanların fiziksel ve psikolojik açıdan kendilerini iyi hissetmelerini sağlamak önem kazanmaktadır. Çünkü her birey, işine ilişkin farklı beklentilere sahiptir. Farklı kültürlerden, nesillerden, kariyer aşamalarından, deneyimlerden ve kişilikten gelen çalışanlar, farklı ihtiyaç ve değer gruplarını tercih etmektedir. Yeni bir çalışan bir organizasyona girdiğinde, işi bu parametreler ışığında değerlendirmeye başlamaktadır. Çalışanlar; ücret, terfi, üstler, akranlar, rol belirsizliği ve iş zorlukları gibi önemli iş özelliklerine farklı öncelikler vermektedir. Çok geçmeden çalışanlar, iş hakkında algılar oluşturur ve işi beklentileriyle karşılaştırmaya başlar. Birçok araştırmacı, çalışanların beklenti ve algıları arasındaki farklılığı ve bunun iş memnuniyeti, işe bağlılık ve işten ayrılma gibi iş sonuçları üzerindeki etkisini incelemiştir (Malik & Subraminian, 2015).

Bu kapsamda, mevcut rekabet ortamında çalışanların işletmelerden beklentileri sadece ekonomik kazanç ile sınırlı değildir. Bu ihtiyaçları fark eden işletmeler, yetkin çalışanların işletme içerisinde tutulması, bilgi, beceri ve yeteneklerinin geliştirilmesi ve terfi imkanları sunulmasına yönelik uygulamalar, insan kaynakları yönetimi sürecinde kariyer kavramının ortaya çıkışına yol açmıştır.

Kariyer

20. yüzyıl batı toplumlarında önemli bir olgu olarak değerlendirilen kariyer kavramı, insanları hem kişisel olarak anlamlı hem de iş örgütleri ve toplum için faydalı olacak şekilde işgücü piyasalarına ve istihdama bağlayarak toplumun ideolojilerini destekleyen ve dolayısıyla istikrarına katkıda bulunan retoriğin bir parçası olarak nitelendirilmektedir (Collin & Young, 2000). Kariyer kelimesinin araştırma ve uygulama açısından çok yönlü, geniş kapsamlı etkileri bulunmaktadır. Yaşanan değişimler göz önünde bulundurulduğunda, çağdaş organizasyonlarda kariyer ve kariyer gelişiminin daha yakından incelenmesi gerekmektedir. Günümüzün hızla değişen iş ortamında çalışanlar, kariyerlerinde belirsiz durumlarla karşı karşıyadır. Ekonomik sorunlar nedeniyle işten çıkarmalar ve teknolojik yeniliklerden kaynaklanan iş sorumluluklarındaki değişiklikler gibi beklenmedik örgütsel durumlara göre çalışanların yeni yetenekler geliştirmeleri gerekmektedir (Lee vd., 2016).

Kariyer gelişimi, bir çalışanın ömrü boyunca devam eden bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Yaşamları boyunca insanlar, deneyimleriyle büyümekte ve çeşitli iş boyutları ile ilgili kendi beklentilerini ve algılarını ortaya koymaktadır. Çalışanların ihtiyaçlarını anlamak, herhangi bir insan kaynakları departmanının temel amacıdır. Çalışanların beklentilerinin ve algılarının kapsamlı bir analizi, kuruluşların çalışanlarını daha iyi anlamalarına ve istenen iş sonuçlarını elde etmek için her kariyer aşaması için uygun stratejiler geliştirmelerine yardımcı olacaktır.

(Malik & Subraminian, 2015). Bu kapsamda, çalışanların kariyer beklentilerinin belirlenmesi ve beklentilerine yönelik tedbirler alınması, çalışanlar ve işletmeler açısından önem arz etmektedir.

Kariyer Beklentisi

Beklenti, gelecekte ne olacağının tahmin edilmesi anlamını taşımaktadır (Knight, Crutsinger & Kim, 2006). Türk Dil Kurumu (2022) ise beklentiği, “bireyin belli şart ve durumların alacağı biçimler veya kendisinden beklenenler konusundaki öngörüsü” şeklinde tanımlamaktadır. Geleceğe yönelik beklentiler, yakın ve uzak gelecekte farklı yaşam alanlarındaki olası olaylarla ilgili bireylerin isteklerini, planlarını ve korkularını içermektedir (Micheal, 2019).

Woods’a (1993) göre yaşam deneyiminin bir sonucu olarak gelişen beklentiler, iş yaşamında da önemlidir ve her çalışan işe başladığı günden itibaren birtakım bireysel beklentiler içerisine girmektedir. Bu beklentiler, kişisel istekler, aile durumu, sorumluluklar, sağlık durumu ve kariyer gelişimi ile ilişkilidir ve zaman geçtikçe sürekli olarak değişmektedir (Baraz & Atik, 2018). Çalışanların ve yöneticilerin beklentileri uyumlu olduğunda olumlu bir iş deneyiminin ortaya çıkması söz konusu olmaktadır. Bazı beklentiler karşılanmadıkça çalışanlar başka kariyer seçeneklerini de düşünme eğiliminde bulunmaktadır. Bu nedenle çalışanların beklentilerinin anlaşılması, etkin iletişim sağlanması ve beklentilerin gerçekleşmesi düzeyinin takip edilmesi gerekmektedir. Igbaria, Greenhaus ve Parasuraman (1991), iş deneyiminin kariyer beklentisi ile uyumlu olduğunda, çalışanların iş ve kariyerleri ile tatmin olma eğiliminde olduklarını ortaya koymuşlardır (Aktaran Knight, 2006).

Beklentileri karşılandığında çalışanlar, kuruluşlarına bağlı hale gelmektedir (Suriyenty, 2014). Johnson'a (1995) göre kariyer beklentileri, kariyer seçimi ve başarısı ile yakından ilişkilidir. Abrahamsen & Drange’ye (2015) göre kariyer beklentileri, bir bireyin gerçekçi ve erişilebilir olduğunu düşündüğü kariyer arayışlarını temsil etmektedir. Kariyer beklentisi, bir bireyin hayatında ulaşmak istediği gelecekteki kariyer olasılıkları olarak görülebilir (Ahmad, Bilal & Hai, 2019). Kariyer beklentileri kavramı, bireylerin gelecekte kariyerlerinin nasıl olacağına dair inançları olarak da tanımlanmaktadır (Perrone vd., 2010). Kariyer beklentileri, bir çalışanın ulaşmak istediği kariyer hedefleri olarak da açıklanmaktadır (Metz, Fouad & Helledy, 2009). Kariyer beklentisi, çalışanların kariyer hedeflerine atıfta bulunmaktadır (Kong, Wang, & Fu, 2015). Kong vd., (2020) ise kariyer beklentisini, bireylerin elde etmek istedikleri ulaşılabilir hedefleri şeklinde ifade etmektedir. Kariyer eğitimi sürecinde kariyer beklentileri, bir bireyin gerçekçi bir beklenti ve gelecekteki kariyer seçimlerinin öz değerlendirmesidir. Diğer bir ifadeyle kariyer beklentileri, bireyin ve gelecekteki kariyer tercihlerinin öz değerlendirmesi için gerçekçi bir geleceğe yönelik plandır. Kariyer beklentileri, bireylerin kariyer yönetiminin önceliklerini gösterir ve doğrudan kariyer mobilitesiyle bağlantılı olduğu ileri sürülmektedir (Jegeleviene, Merfeldaitė & Railienė, 2016). Bu ifadeler ışığında kariyer beklentisi kavramını, “örgütsel etkinliğe katkıda bulunan, çalışanların gelecekte işine ilişkin varmak istediği hedeflere yönelik istekleri” şeklinde tanımlamak mümkündür.

Kariyer beklentileri, nihai kariyer seçimi ve kazanımı ile yakından ilişkilidir. Çünkü bireyin gerçekçi ve erişilebilir olduğunu düşündüğü kariyer arayışlarını temsil etmektedir (Metz vd., 2009). Kariyer beklentisi, geleceğe ilişkin beklentilerin mevcut davranışı etkilediğini varsayan beklenti teorisine dayanmaktadır. Teori, çalışanların örgütsel desteğe verdikleri yanıtların çalışanların kariyer beklentileri üzerindeki etkilerinden etkileneceğini göstermektedir (Frenkel & Bednall, 2016).

Kariyer beklentileri yüksek olan çalışanların mesleğine daha fazla dâhil olma, güncellenmiş beceriler geliştirme, kariyerle ilgili ağlar oluşturma eğiliminde olduğu (Brown, Arndt & Bosselman, 2014) ve kariyer hedeflerini sürdürerek işlerinde iyi performans sergilemekte olduğu bilinmektedir (Maxwell vd., 2010). Bu nedenle çalışanlar daha fazla kariyer ilerleme fırsatı edinerek kariyerlerini daha etkili bir şekilde yöneteceklerdir. Bu yönde kariyer fırsatları ve başarı ile ilgili tutarlı kariyer beklentileri, kariyer memnuniyetine olumlu katkı sağlamaktadır (Kong vd., 2020). Kariyer beklentileri ve sonuçları arasındaki ilişkinin önemi, karşılanmamış kariyer beklentilerinin hayal kırıklığına, iş memnuniyetinin azalmasına (Robinson, Murrells & Clinton, 2006) ve daha yüksek işgören devir oranına yol açabilme potansiyelinden kaynaklanmaktadır (Perrone vd., 2010).

Liu (2020) ise kariyer beklentisi üzerine yapılan çalışmalar sonucunda kariyer beklentilerinin kişisel tutumları, davranışları ve bireyin aktif kariyer gelişimi arayışını içerdiğini, gerçekçi ve ulaşılabilir kişisel hedefler olarak belirlendiğini, gelir, refah, çalışma ortamı, toplumda yüksek itibar gibi kariyerin belirli bir yönü için insanların arzularını betimlediğini, doğrudan kişisel mesleki değerleri yansıttığını ve kariyer gelişimini etkilediğini ifade etmiştir. İşletmeler, iş rotasyonu fırsatları, rehberlik ve ek eğitim dahil olmak üzere çeşitli kariyer yönetimi stratejileri ile çalışanlarının kariyer beklentilerini karşılayabilmektedir. Kariyer atölyeleri ve kariyerle ilgili tavsiye ve öneriler gibi etkin kariyer destek uygulamaları, kariyer beklentilerini karşılamaya yardımcı olabilir ve çalışanları becerilerini geliştirmeye motive edebilmektedir. Bu durum, işletmelerin kariyer beklentilerini karşılayarak çalışanların kariyer memnuniyeti duygusunu artırdığını göstermektedir. Bu yönde işletmeler, çalışanların kariyer beklentilerini karşılayarak kariyerlerinden memnuniyetlerini ve bağlılıklarını artırabilme şansına sahiptir (Kong vd., 2020).

İşletmelerin en iyi çalışanlarını elde tutmak ve onları motive etmek için kariyer memnuniyetlerini arttırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirmesine gerek duyulmaktadır. Nitekim işletmelerin kariyer yönetimi konusunda çalışanlarına yardımcı olma gibi bir sorumlulukları da bulunmaktadır (Kong, Okumuş & Bu, 2020). Çalışanların kendisine yönelik perspektifleri bireylerin maddi ve manevi beklentilerini de şekillendirmektedir. Kariyer beklentileri karşılandıkça ve kariyer memnuniyeti arttıkça çalışanların kariyer yollarını takip etme olasılıkları daha da artmakta ve davranış yönelimlerini kariyer yönelimlerine uygun olarak bildirmektedir (McGinley, 2018).

Kariyer beklentilerinin karşılanması hem kariyer hem de örgütsel alanlarda olumlu sonuçlara yol açtığı görülmektedir. Bu nedenle yöneticilerin belirli kariyer geliştirme programlarını sunabilmek için kariyer ihtiyaçlarını ve beklentilerini keşfetmeleri gerekmektedir (Kong vd., 2020). Knight vd. (2006)'ne göre, işletmeler tarafından çalışanların beklentileri yerine getirilmediği durumlarda çalışanlar, farklı kariyer seçeneklerine yönelebilmektedir. Bu nedenle işletmelerde çalışan istikrarı sağlamak için çalışanların kariyer beklentilerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi önem taşımaktadır (Baraz & Atik, 2018). Dolayısıyla kariyer beklentisi çalışanın kariyerinin devamlılığının sağlanması ve örgüt içerisinde kalmalarına etki edecek olan örgütsel sonuçlar için önemli görülmektedir. “Bu işletmede geleceğim ne olacak?” sorusu, çalışma hayatının önemli bir parçası haline gelmiştir. Bu nedenle hangi değişkenlerin gelecekteki kariyer beklentilerini etkilediğini değerlendirmek son derece önem taşımaktadır (Vasconcellos & Neiva, 2016).

Turizm Sektörü ve Kariyer Beklentisi İlişkisi

Bir sektör olarak turizm, hem gelişmekte olan hem de gelişmiş pazarlarda önemli bir sosyoekonomik güç haline gelmiştir. Ekonomik kalkınma kaynağı olarak turizmin gücü, dünyadaki hemen hemen her ülkede stratejik planlama çabaları içinde kendine yer bulmuştur (Uysal vd, 2016). Turizm, otelcilik sektörü dahil olmak üzere birçok alt iş

kolunu barındıran hizmet sektörü içerisinde yer alan önemli bir sektördür. Otelcilik faaliyet alanının hizmet odaklı olmasının, otel işletmelerinde hedeflenen başarının, bu işletmelerin temel varlığı olan çalışanların olumlu tutum ve davranışları ile doğru orantılı olduğunu ifade etmektedir (Baraz & Atik, 2018). Günümüzde otel işletmeleri arasındaki yoğun rekabet, otel işletmelerinin personeline verdiği eğitim, yönlendirme ve kariyer planlaması gibi hizmetlerin önemini daha da arttırmıştır. Otel işletmesi, rakipleriyle etkin bir şekilde rekabet edebilmek için daha yetkin ve eğitilmiş işgücüne ihtiyaç duyarken, işgören ise çalıştığı otel işletmesi tarafından kendisine sunulan kariyer imkân ve fırsatlarına ihtiyaç duymaktadır (Giritlioğlu, 2010).

Konaklama sektörü hizmet odaklı bir iş şeklinde nitelendirilmekte ve otel çalışanları müşterilere hizmet vermede önemli bir rol oynamaktadır. Çalışanların iş tutumu ve hizmet kalitesi, bir otelin başarısında önemlidir. Çünkü çalışanlar, bir şirketin ana varlıklarını oluşturmaktadır. Çalışanlar, işlerinden ve kariyerlerinden memnun olduklarında işlerinde daha istekli olma eğilimindedir ve müşterilerine daha iyi hizmet vermelerini sağlayan daha büyük bir sorumluluk duygusuna sahip olmaktadır (Kong, Cheung & Zhang, 2010).

Bireylerin bir işe sahip olmanın ötesinde, kariyer anlamında kendi geleceklerine yönelik tüm yaşamını etkileyecek bir kararı özellikle gençlik çağında vermek durumunda kalması ise yanlış bir karar alma endişesini de beraberinde getirebilmektedir. İş yaşamında globalleşmenin etkisiyle ortaya çıkan yeni iş alanlarına bağlı olarak yetkin çalışanların istihdam edilmesi zorunluluk arz etmektedir. Bu değişimlerden turizm sektörü de yararlanmaktadır. Ülke ekonomilerine ciddi kaynaklar yaratan turizm sektörü emek yoğun bir özellik göstermektedir. Bu nedenle turizm işletmelerinde istihdam edilecek işgörenlerin nitelikleri ve kariyer beklentileri gittikçe önem kazanmaktadır (Çavuş & Kaya 2015).

Bugün farklı sosyodemografik özelliklerine sahip kişilerin kariyer beklentileri de birbirinden farklı olmaktadır. Örneğin, genç yaştaki kişilerin kariyer beklentileri ile orta yaşlı kişilerin kariyer beklentileri farklılıklar göstermektedir. Benzer şekilde, bir bekârın veya çocuklu bir babanın iş düzeninin değişmesine ya da başka bir şehirde daha yüksek bir göreve atanmasına yönelik gösterecekleri tepki birbirinden farklılaşacaktır. Çünkü bu iki bireyin ihtiyaçları ve sorumlulukları tamamen farklılık göstermesi kariyer beklentilerini de farklılaştıracaktır (Abilova, 2019). Son zamanlarda yapılan bazı çalışmalar, yaş, kişisel kariyer adaptasyonu, önceki başarılar ve sosyoekonomik arka plan gibi kariyer beklentisinin yordayıcılarını araştırmaktadır. İş-yaşam dengesi ve maaş da konuya ilişkin önemli faktörlerdir (Kong vd., 2020).

Kong (2015), kariyer beklentisi üzerine yaptığı çalışmada otelcilik sektöründeki işgücünün çoğunluğunun Y Kuşağından oluştuğunu ifade etmektedir. Bu nedenle genç yeteneklerin kariyer beklentilerini anlamak ve karşılamak, iş tatmini ve çalışma heyecanını artırmada önemli bir adım olarak ifade edilmektedir. Turizm alanında üniversite düzeyinde eğitim almakta olan ve mezun olan bireyler üzerinde gerçekleştirilen araştırmalarda (Kozak, 1999; Kuşluvan & Kuşluvan, 2000; Kozak & Kızılırmak, 2001) söz konusu kişilerin, turizm sektöründe kariyer yapmaya pek de sıcak bakmadıklarına yönelik bulgular elde edilmiştir (Çavuş & Kaya, 2015). Kong vd. (2020), kalifiye çalışanların işe alınması ve tutulmasında konaklama organizasyonlarının genç çalışanlarının kariyer beklentilerini ve ihtiyaçlarını daha iyi anlamaları gerektiğini ifade etmektedir. Bu doğrultuda otel yöneticilerinin kariyer gelişimini genç çalışanlar için çekici bir şekilde desteklemelerine ve uygun kariyer destek uygulamalarını gerçekleştirerek kariyer beklentilerini karşılamalarına yardımcı olabileceği vurgulanmaktadır.

Abilova (2019), turizmde mevsimsellik, geç saatlere kadar çalışma, bayram, yılbaşı vb. günlerde çalışma zorunluluğu, terfi imkânlarının ve ücretlerin yetersizliği, mobbing ve cinsiyet ayrımcılığı, çalışanlar açısından kariyer gelişimini zorlaştıran engeller olarak ifade etmektedir. Bu zorluklar, sektör çalışanlarını yoksulluğa ve güvencesizliğe itmekte ve sağlıklı bir kariyer yapısının oluşmasını engellemektedir. Yukarıda kariyer engeli olarak ifade edilen durumlar, turizm çalışanlarının beklentilerini anlamanın önemini ortaya koymaktadır.

Çalışma koşullarındaki gelişmeler sonucunda tek bir işverenle ömür boyu istihdam düşüncesinin etkisi azalmaktadır. Bu doğrultuda işletmeler çalışanların değişen istek ve beklentilerini göz önünde bulundurmalıdır. Çalışanların kariyer anlamında beklentileri karşılandığı takdirde kendileri için anlamlı olan işlerde daha iyi performans gösterme eğiliminde olduğu ifade edilmektedir (Kong vd., 2015). İşletmelerin örgütsel performansı arttırmak için günümüzün güçlü çalışma ortamının kariyer dinamiklerini anlamak, kariyer beklentilerini oluşturan bağlamsal faktörleri anlama ihtiyacı önemlidir. Yöneticiler, insan kaynaklarından en verimli şekilde yararlanmak istiyorlarsa çalışanların kariyer beklentilerini anlamaya çalışmalıdır.

Turizm sektörü, bir kariyer hedefi olarak ele alındığında, kendine özgü özellikleriyle (emek yoğunluğu, yüksek işgücü devir hızı, düşük iş morali vb. gibi) bazı zorluklar içermektedir. Bu zorluklar, zaman içinde özellikle kalifiye işgücünün işe devamlılığını olumsuz etkilemektedir. Bu bağlamda, çalışanların kariyer beklentileri açısından yaşadıkları durumsal sorunların neler olduğunun saptanması son derece kritik öneme sahip olmaktadır.

Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın ana amacı, Kuşadası'nda beş yıldızlı otellerde görev yapan otel çalışanlarının kariyer beklentilerinin ortaya konulmasıdır. Literatür incelendiğinde otel çalışanlarının kariyer beklentilerinin araştırıldığı çalışmaların genellikle nicel yöntemler kullanılarak yapıldığı görülmektedir. Nitel araştırmalar, bilginin kesin olmadığı ve gerçekliğin öznel, kişiden kişiye değişen, çoklu olduğu varsayımlarını temel almaktadır. Bireyin kendi bakış açısından dünyayı yorumladığı yaklaşımını temel alan nitel araştırmalarda, bireye ait olan duygu ve düşünceler ortaya konulmaya çalışılır. Bu kapsamda, nitel araştırmalar, katılımcılarla uzun süreli ve derinlemesine etkileşimlere odaklanmayı esas almaktadır (Creswell, 2016; Patton, 2018). Sosyolojideki en iyi çalışmaların çoğu, istatistiksel testler olmaksızın nitel yöntemler kullanılarak yürütülmüştür (Neumann, 2006).

Bu araştırmada, farklı perspektifleri içeren otel çalışanlarının kariyer beklentilerini derinlemesine incelemeye olanak sağlaması ve görüşme sürecinin akışında değişiklik yapabilme esnekliği sağlaması sebebiyle nitel araştırma tercih edilmiştir. Önceki araştırmalarda, misafirlerle ilişkiler otel çalışanlarının kariyer beklentilerini şekillendirmede önemli bir unsur olarak değerlendirilmesine rağmen misafirlerle etkileşim düzeyi yüksek olan animasyon departmanı göz ardı edilmiş, örneklem servis ve mutfak çalışanları ile sınırlı kalmıştır. Bu yönde, misafirlerle etkileşim içerisinde yer alan animasyon, servis, mutfak, ön büro ve kat hizmetleri departmanı çalışanlarının kariyer beklentileri derinlemesine incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular ışığında, ilgili literatüre ve sektör yöneticilerine önemli çıktılar sunulmuştur. Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 28.01.2021 tarihi ve 31906847/050.04.04-08-91 karar numarası ile alınmıştır.

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Araştırmada, çalışmanın geçerliliği ve güvenilirliğini sağlamak konusunda bazı uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Aynı araştırmada veri toplamak için birden fazla veri toplama tekniğinin uygulanması olarak ifade edilen yöntemsel çeşitleme (Yıldırım, 2010), araştırmanın amacı doğrultusunda kullanılan metotlardan birisidir. Gerçeğe ulaşmak için farklı bakış açıları veya farklı yöntemlerle veri toplamanın araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliğine olumlu etkide bulunacağı göz önünde bulundurularak araştırmada derinlemesine inceleme imkânı veren, yarı yapılandırılmış görüşme ve grup içi dinamiklerin önemini vurgulayan odak grup görüşmesi uygulanmıştır.

Bu kapsamda, uygulanan diğer strateji ise katılımcı teyidi olarak nitelendirilmektedir. Araştırmacıların topladığı verilerden farklı sonuçlara ulaşması olasılığı bulunmaktadır. Bu durum araştırmacıların sahip olduğu öznel bakışından olabileceği gibi yanlış anlamasından da kaynaklanabilir (Yıldırım & Şimşek, 2016). Bu nedenle görüşmecilerde araştırmada elde ettiği bilgilere ilişkin katılımcı ile değerlendirme yapmak isteyebilir. Bu araştırmada katılımcı teyidi iki şekilde uygulanmıştır.

1. Görüşmeler tamamlandıktan sonra elde edilen verilerin özeti, katılımcılarla paylaşılmış ve bu verilere ilişkin görüşlerini yansıtır yansıtmadığı konusunda değerlendirme yapmaları istenmiştir.
2. Görüşmeler tamamlandıktan sonra görüşmelerin yazıya aktarılması sürecinde verilerden elde edilen çıkarımlar 3 katılımcı ile paylaşılmış ve anlamların doğruluğu konusunda onay alınmıştır. Uzman incelemesi de araştırmanın niteliğini artırma kapsamında uygulanan bir diğer strateji olarak yer almıştır.

Araştırma Soruları

Bu araştırma kapsamında yanıtlanması gereken temel araştırma sorusu:

- Otel çalışanlarının kariyer beklentilerine yönelik düşünceleri nelerdir?

Araştırma kapsamında yanıtlanması amaçlanan alt araştırma soruları ise şunlardır:

- Otel çalışanları açısından turizmde yükselmeyi nasıl değerlendirmektedir?
- Otel çalışanlarının üst pozisyonlarda görev alma fikrine ilişkin düşünceleri nelerdir?
- Otel çalışanları kariyer anlamında memnuniyetlerini nasıl değerlendirmektedir?

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Nitel çalışmalarda, genellikle olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemi tercih edilmektedir. Araştırmacılar, nitel çalışmaların amacının çok soru sormak ve çok kişiye ulaşmak yerine araştırılan konunun altında yatan sebepleri ve ilgili konuları keşfetme konusunda daha etkili olduğunu ifade etmişlerdir. Olasılığa dayalı olmayan örnekleme yönteminin en yaygın şekilde kullanılan türü ise amaca yönelik örnekleme ya da amaçlı örneklemedir. Amaçlı örnekleme, araştırmacının farkına varmak ve keşfetmek istediği birçok bilgiyi öğrenilebileceği bir örnekleme sahip olması gerektiği önermesine dayanmaktadır (Merriam, 2013). Bu kapsamda araştırmada, olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemleri içerisinde yer alan amaçlı örnekleme kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme yaklaşımı ise kendi içinde kasıtlı örnekleme ve kartopu örnekleme olarak iki farklı şekilde uygulanabilmektedir. Kasıtlı örneklemede araştırmacı, araştırmanın hedefleri doğrultusunda kendisine hız ve maliyet açısından avantaj sağlayacağını düşündüğü kişileri örnekleme dâhil etmektedir (Kozak, 2017). Zincir veya ağ örnekleme olarak da ifade edilen kartopu örnekleme, amaçlı örnekleme türlerinin sık kullanılan biçimi olarak değerlendirilmektedir. Çalışmanın

içeriğine ve amacına bağlı olarak belirlenen ölçütler doğrultusunda uygun katılımcılara yer verilmesini gerektirmektedir (Merriam, 2013). Kartopu örneklemede araştırmacı, veri toplamada amacına en uygun olduğunu düşündüğü bir katılımcıyı belirleyerek onunla görüşme yapar ve daha sonra onun uzmanlığı ile diğer uygun katılımcılara ulaşır. Böylece her katılımcının uzman yönlendirmesi ile daha fazla katılımcı açığa çıkartılabilir. Kariyer beklentilerinin belirlenmesi, bu konuda uzman ve yetkili kişilerden veri toplanmasını zorunlu kıldığı için bu çalışmada kartopu örnekleme tekniği seçilmiştir.

Bu bağlamda, öncelikle nitel araştırmada veri toplama sürecinin zorlukları da göz önüne alınarak araştırma evreni olarak Kuşadası ilçesinde beş yıldızlı otellerde görev yapan otel çalışanları seçilmiştir. Araştırma kapsamında Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin 5'i veri toplamak için tercih edilmiştir.

Araştırılan konu üzerinde fikir, düşünce sahibi ve deneyimleyen kişi sayısı çok fazla olduğundan katılımcıları seçmek için belli ölçütler belirlenmiştir. Bu araştırmada, literatür incelemesi sonucunda otel işletmelerinin dört departmanında (Animasyon, Kat Hizmetleri, Ön büro, Yiyecek ve İçecek Hizmetleri) çalışmakta olan otel çalışanları örneklem olarak seçilmiştir. Bu bölümlerin seçilmesinin amacı, otel çalışanlarının kariyer süreçleri ile ilgili daha önce yapılan çalışmalarda yer alan misafir boyutu dikkate alınarak misafirlerle etkileşim içerisinde olan departman çalışanları tercih edilmiştir. Katılımcıların deneyim sahibi olmasının çalışmanın amacına daha uygun olacağı göz önünde bulundurularak sektörde en az 3 yıllık çalışmış olma şartı dikkate alınmıştır.

Nitel çalışmalarda, nicel araştırmalarda olduğu gibi örneklem sayısını belirleme yöntemi bulunmamaktadır. Nitel çalışmalarda örneklem sayısı sorulan sorulara, çalışmanın içeriğine, toplanan verilere ve analiz yöntemlerine bağlı olarak şekillenmektedir. Nitel araştırmada, yeterlik, nicel verilerdeki gibi öznelerin sayısına değil, toplanan veri miktarına işaret eder. Kâfi miktarda veri toplandığında ve doygunluk gerçekleştiğinde yeterlik sağlanır (Neumann, 2006). Öte yandan Kozak (2017), örneklem sayısının belirlenmesinde toplanan verinin kalitesi ve doyma noktası ilkelerini göz önünde bulundurmakla beraber doktora çalışmalarında 20-30 arasında görüşme gerçekleştirilmesinin yeterli olacağını belirtmiştir. Bu veriler ışığında araştırma sürecinde 20 kişiyle görüşülmüş ve verilerin tekrar edilmesi ilkesi göz önünde bulundurulmuştur.

Veri Toplama Yöntemleri

Görüşme Tekniği

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan tekniklerden ilki görüşmedir. Görüşmeler, her bireyin kişisel bakış açısının ayrıntılı bir araştırılması ve araştırma fenomeninin bulunduğu kişisel bağlamın derinlemesine anlaşılması için bir fırsat sağlamaktadır (Creswell, 2009). Bu kapsamda, ilgili alan yazın taraması yapılarak araştırma konusunu oluşturan otel çalışanlarının kariyer beklentilerini tespit edebilmek için 3 soru geliştirilmiştir. Kariyer beklentisi kavramının farklı perspektifleri içeren yapısı nedeniyle otel çalışanlarının “Kariyer anlamında memnuniyet” ve “Turizmde yükselmenin zorluğu” ve “Üst Pozisyonlarda Olma İsteği” sorununu açıklığa kavuşturmak veya genişletmek için tüm katılımcılara açık uçlu sorular yöneltilmiş ve katılımcılar, görüşlerini desteklemek için olayları anlatmaya teşvik edilmiştir.

Görüşmeler çalışanların rahat bir şekilde sorulara cevap verebileceği otel dinlenme alanlarında, kafeteryalarda ve katılımcıların evinde gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler, dünyada yaşanan COVID 19 salgını sebebiyle hijyen ve mesafe kurallarına uyularak yapılmıştır. Yapılan görüşmeler ses kayıt cihazıyla kayıt altına alınmıştır. Ses kayıt

cihazı kullanılmasının amacı, konuşma sonucunda elde edilen tüm verilerin analiz amacıyla eksiksiz bir şekilde korunmasını sağlamasıdır (Merriam, 2013). Ses kayıt cihazı kullanılmadan önce katılımcıya ses kayıt cihazının kullanılma amacı ifade edilmiş ve katılımcının kafasında oluşabilecek kuşku ve çekinceler bertaraf edilerek görüşmelere başlanmıştır. Tüm katılımcıların görüşmelerinin ortalaması, 29 dakika olarak tespit edilmiştir. Görüşmelerde elde edilen veriler Word programında bilgisayar ortamına aktarılmıştır.

Odak Grup Görüşmesi

İnsanlar sosyal özelliklere sahip olmalarına istinaden bir araya gelmekte ve belirli konularda görüşlerini paylaşabilmektedir. Bireylerin grup içindeki davranışları ile yalnız olduğu zamanlardaki davranışları arasında belirli farklılıklar bulunmaktadır. Grupların karar verme ve değerlendirme yapma süreçlerinde bireylere göre daha yaratıcı olmaları, daha hızlı sorun çözmeleri, daha fazla seçenek yaratmaları sebebiyle grup olgusunu kullanmanın önemli faydalarının olduğu ifade edilmektedir. Bu özelliklerinden dolayı nitel veri toplama araçlarından birisi olarak ifade edilen odak grup görüşmeleri önemli bir fonksiyona sahiptir (Yıldırım & Şimşek, 2016). Odak grup, araştırmacı tarafından seçilen, araştırılan olgu hakkında deneyime sahip kişilerin görüşlerini ifade etmek için bir araya geldiği, genellikle altı ile on kişiden meydana gelen küçük bir gruptan oluştuğu ifade edilmektedir. Bir kolaylaştırıcı veya moderatör grubu yönetmekte ve katılımcılar arasındaki tartışmaya rehberlik etmektedir (Cronin, 2008).

Bu çalışmada, aynı konu hakkında birkaç farklı bakış açısı elde etmek için uygunluğu, insanların günlük yaşamla ilgili ortak anlayışları ve bir grup durumunda bireylerin başkalarından nasıl etkilendiği hususu ile ilgili içgörü kazanmayı içermesi (Gibbs, 1997) sebebiyle ikinci bir yöntem olarak odak grup görüşmeleri kullanılmıştır.

Yıldırım ve Şimşek (2016), odak grup görüşmelerinde araştırmanın alt soru sayısının 3-4'ü geçmemesi gerektiğini ifade etmektedir. Araştırmaya ait 3-4 alt sorunun en az 4-6 görüşme sorusu ve sondalarla araştırılmasının mümkün olduğu dile getirilmektedir. 6-8 katılımcıdan oluşturulan odak grup görüşmelerinin verimli geçmesi için 1-2 saat içerisinde daha fazla sorunun sorulmasına gerek olmadığı vurgulanmaktadır. Bu kapsamda araştırmada, görüşmelerde sorulan tüm sorulara yer verilmemiş, soruların sayısı azaltılarak, doğrudan otel çalışanlarının kariyer beklentilerini saptamaya yönelik sorular sorulmuştur.

Bu doğrultuda, gerekli planlamalar yapılarak Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde belirlenen departmanlarda çalışan 6 kişi ile odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Odak grup görüşmelerinde yer alacak kişi sayısının 6-10 kişi arasında olması gerektiği ifade edilmektedir (Cronin, 2008). Odak grup görüşmesine katılan kişilerin, araştırılan konulara ilişkin yeterli deneyime sahip olması açısından en az 3 yıl sektörde çalışma şartı göz önünde bulundurulmuştur. Odak grup görüşmesine katılanların 5'i erkek, 1'i kadındır. Katılımcıların yaşları, 22 ile 28 arasında olup sektör tecrübeleri, 4 ile 11 yıl arasında değişmektedir. Verilerin kaybolmaması adına gerçekleştirilen odak grup görüşmesi ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmış ve toplamda 73 dakika sürmüştür. Görüşmenin başında araştırılan konuya ilişkin bilgiler verilmiş, ses kayıt cihazı kullanım sebebi katılımcılara anlatılarak onayları alınmıştır. Odak grup görüşmesi, Türkiye'de COVID 19 kısıtlamaları sebebiyle Kuşadası'nda sosyal mesafe, maske ve hijyen kurallarına uyularak araştırmacının evinin bahçesinde gerçekleştirilmiştir.

Veri Analizi

Yarı yapılandırılmış görüşmelerden elde edilen veri seti, öncelikle ses kaydından yazıya dökülmüştür. Her bir soruya verilen yanıtlar; betimsel (tanımsal), yansıtılmış ve algısal olmak üzere üç kategoriye ayrılmıştır. Algısal

veriler, araştırma sorusunun yanıtını içermeyen, katılımcılara ait kalıp yargılardır. Örneğin, “Hintli müşteriler, asla bahşiş vermez” gibi. Yansıtılmış veriler de algısal veriler gibi araştırma sorusunun yanıtı ile ilgisiz olan, katılımcının konu dışı görüşleridir. Örneğin, görüşmenin başlangıcında katılımcının kendi kariyerinin erken dönemlerini veya özel hayatından araştırma sorusu ile ilgili olmayan bir kesiti anlatması gibi. Algısal ve yansıtılmış veriler, içerik analizi esnasında tespit edilip araştırma bulgularına dahil edilmemek üzere araştırmacı tarafından bir kenara ayrılır. Böylece araştırmacı, araştırma sorusunun yanıtlarını içeren betimsel veriyi elde etmiş olur.

Betimsel veri bu şekilde ayıklandıktan sonra yeni baştan içerik analizine tabi tutulmuştur. İçerik analizinin ilk aşamasında her bir soruya verilen betimsel yanıtlar, açıklayıcı ifadeler olarak listelenmiş ve bir ifadeler havuzu oluşturulmuştur. Bu aşamaya açık kodlama denilmektedir.

Açık kodlamada elde edilen ifadeler, bir sonraki aşamada eksenli kodlamaya tabi tutulmuştur. Eksenli kodlamada ifadeler, anlamlı gruplara bölünür. Bu gruplara, tema denilmektedir. Veri, kendi içinde ne kadar çok anlam eksenine sahipse tema sayısı da o kadar çok olmaktadır. Bazen temalar da kendi aralarında anlamlı gruplar oluşturabilir. Anlamlı temaların bir araya getirilmesi ile de boyutlar oluşturulur. Bu tema ve boyutlar, araştırmacı tarafından isimlendirilmiştir.

İçerik analizinin son aşaması, seçici kodlamadır. Seçici kodlama aşamasında, belirlenmiş olan tema ve boyutlar, bir bütün olarak incelenmiştir. Böylece bütün ifadelerin gerçekten uygun temalar altında olup olmadığı kontrol edilmiştir. Araştırmacı, analizin ilk başlarında belirli bir temaya yerleştirdiği ifadeyi seçici kodlama aşamasında yeniden gözden geçirdiğinde başka bir tema altına almanın daha uygun olacağını düşünebilir. Seçici kodlama aşaması, esasında bir kontrol aşaması olduğu için araştırmacı, seçici kodlama aşamasında danışmanı ve ikinci danışmanı ile birlikte eş zamanlı olarak bir arada çalışmıştır.

Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde otel çalışanlarının kariyer beklentilerine ilişkin görüşme ve odak grup çalışmasından elde edilen bulgular sunulmuştur. Bu kapsamda, yarı yapılandırılmış görüşmelere katılan çalışanların sosyodemografik özelliklerine ait tablo aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3.1. Yarı Yapılandırılmış Görüşmelerde Yer Alan Katılımcılara Ait Sosyodemografik Özellikler

Katılımcı No	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Sektör Tecrübesi	Görevi
Katılımcı 1	34	Kadın	Evli	Lise	18	Rezervasyon Sorumlusu
Katılımcı 2	38	Erkek	Evli	Üniversite	22	Ön Büro Müdürü
Katılımcı 3	25	Erkek	Bekâr	Üniversite	5	Resepsiyonist
Katılımcı 4	48	Erkek	Evli	Lise	29	Animasyon Müdürü
Katılımcı 5	47	Erkek	Evli	İlkokul	30	Mutfak Şefi
Katılımcı 6	22	Kadın	Bekâr	Lise	5	Animatör
Katılımcı 7	48	Erkek	Evli	Üniversite	29	Servis Müdürü
Katılımcı 8	34	Erkek	Bekâr	Üniversite	13	Animasyon Şefi
Katılımcı 9	34	Erkek	Evli	Üniversite	18	Ön Büro Müd. Yrd.
Katılımcı 10	39	Erkek	Evli	İlkokul	24	Pastane Şefi
Katılımcı 11	54	Erkek	Evli	Lise	32	Yiyecek İçecek Müd.
Katılımcı 12	28	Erkek	Bekâr	Lise	12	Belboy Şefi
Katılımcı 13	30	Erkek	Bekâr	Üniversite	10	Animasyon Şefi
Katılımcı 14	19	Erkek	Bekâr	İlköğretim	3	Barboy
Katılımcı 15	21	Erkek	Bekâr	Üniversite	5	Garson
Katılımcı 16	19	Erkek	Bekâr	Lise	3	Meydancı
Katılımcı 17	41	Bayan	Evli	Lise	20	Kat Hizmetleri Şefi
Katılımcı 18	46	Bayan	Evli	İlkokul	15	Kat Hizmetleri Çalışanı
Katılımcı 19	26	Erkek	Bekâr	Üniversite	11	Mutfak Bölüm Şefi
Katılımcı 20	20	Bayan	Bekâr	Lise	4	Garson

5 yıldızlı otellerde görev yapan otel çalışanlarının kariyer beklentilerini keşfetme amacı olan bu araştırmada çoklu yöntem (triangulation) kullanılmıştır. Bu kapsamda ilk aşamada örneklem grubunu oluşturan 20 otel çalışanı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Tablo 3.1’de görüşme gerçekleştirilen 20 kişi demografik özellikler açısından incelendiğinde, katılımcıların 5’i (%25’i) kadın; 15’i (%75’i) erkektir.

Katılımcıların yaşları 19 ile 54 arasında değişmekle birlikte, katılımcıların yaş ortalaması 33,65 olarak saptanmıştır. Araştırmanın amaçlarına uygun olarak katılımcılar otele gelen misafirle ilişki içerisinde olan 4 farklı departmandan (Animasyon-Kat Hizmetleri- Ön Büro-Yiyecek ve İçecek Hizmetleri) seçilmiştir. Araştırmada 4 (%20) Animasyon, 3 (%15) Kat Hizmetleri, 5 Ön Büro (%25), 8 (%40) Yiyecek ve İçecek Hizmetleri departmanı çalışanı yer almaktadır. Çalışanların sektör tecrübesi ise 3-32 yıl arasında değişmektedir. Katılımcıların 10’u (% 50’si) evli, 10’u (% 50 si) ise bekârdır. Araştırmaya katılan kişilerin 8’i (% 40’ı) lise mezunu, 8’i (% 40’ı) üniversite mezunu, 4’ ü (% 20’si) ilköğretim mezunudur.

Odak grup görüşmelerinde yer alan katılımcılara ait demografik bilgilerine ait tablo aşağıda sunulmuştur.

Tablo 3.2. Odak Grup Görüşmelerinde Yer Alan Katılımcılara Ait Sosyodemografik Özellikler

Katılımcı No	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Sektör Tecrübesi	Görevi
Katılımcı 1	27	Erkek	Bekâr	Lise	10	Bar Şefi
Katılımcı 2	23	Erkek	Bekâr	Lise	6	Kat Görevlisi
Katılımcı 3	20	Kadın	Bekâr	Lise	4	Garson
Katılımcı 4	26	Erkek	Bekâr	Üniversite	11	Mutfak Bölüm Şefi
Katılımcı 5	22	Erkek	Bekâr	Lise	5	Resepsiyonist
Katılımcı 6	27	Erkek	Bekâr	Üniversite	10	Animatör

Tablo 3.2. incelendiğinde, araştırmanın amacı doğrultusunda ikinci aşamada gerçekleştirilen odak grup görüşmelerine 5’i erkek, 1 kadın olmak üzere toplam 6 kişi katılmıştır. Katılımcıların yaşları 20-27 arasında değişmekte olup oldukça genç bir grup olduğu ifade edilebilmektedir. Yarı yapılandırılmış görüşmelerde olduğu gibi araştırmanın amaçlarına uygun olarak katılımcılar otele gelen misafirle ilişki içerisinde olan 4 farklı departmandan (Animasyon- Kat Hizmetleri- Ön Büro-Yiyecek ve İçecek Hizmetleri) belirlenmiştir. Katılımcıların sektör tecrübesi ise 4-11 yıl arasında değişmektedir. Medeni durum açısından incelendiğinde tüm katılımcıların bekâr olduğu saptanmıştır. Bunun yanı sıra 4 katılımcının lise mezunu, 2 katılımcının üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir.

Kariyer Memnuniyeti ve Memnuniyetsizliği

Bireysel görüşmelerde ve odak grup görüşmelerinde, toplam 26 kişiyi içeren veri toplama süreçleri sonucunda 18 kişinin kariyer anlamında geldiği pozisyonundan memnun olduğu, bu da araştırmaya katılanların yaklaşık %69’una tekabül etmektedir. Çalışanların kariyer sürecinde yaşadığı sorun ve zorluklar değerlendirildiğinde en çok dile getirilen ifadeler; sorumluluğun artmasından kaynaklanan sorunlar, kurumsallığın olmaması nedeniyle yaşanan sorunlar, aileye yeterli zaman ayıramama ve iş sürecinde yaşadığı zorluklar olmuştur. Boş kadro olmasına rağmen daha fazla maaş vermemek için terfilerin yapılmaması, evli olmanın kariyer planlarını engellemesi, departman yöneticilerinin istihdam olanağının kısıtlı olması da bu kapsamda vurgulanmıştır. Bu yönde karşımıza çıkan diğer bir bulgu ise çalışanların kariyer pozisyonları kapsamında memnun olmalarına rağmen pozisyonun getirmesi gereken mali ve sosyal haklara sahip olmaması olarak ortaya konulmuştur. Sorumluluğun artmasının yarattığı sorunlar, hem bireysel görüşmelerde hem de odak grup görüşmelerinde ifade edilmiştir. Bazı katılımcıların söz konusu konuya ilişkin aktarımları şunlardır:

K2. Ben pozisyon olarak hedeflediğim yere geldim. Çünkü küçükken benim hedefim buraya kadardı ötesini bilmiyordum. Ama büyüyünce işler değişiyor işte ve ne zaman büyürsünüz evlenip çoluk çocuğa karıştığını zaman büyürsünüz. Bekârken sıkıntı ve sorumluluk yok. Ama şimdi aldığım maaş yeterli gelmiyor çocuğa özellikle gelecek hazırlamak lazım.

K18. Çalıştığım pozisyonumdan memnunum. Yükselip daha fazla insan sorumluluğu almak istemiyorum.

K5. Pozisyon olarak memnun olmama rağmen kurumsal bir işletmede çalışmak isterdim. Ailem burada, dolayısıyla Kuşadası'na döndüm. Ben Antalya'da kalsaydım şu anda çok iyi bir oteldeydim. Çünkü bu iş Antalya'da daha fazla kurumsal. Otel ad olmuş, ismi olmuş, zincir olmuş, çok arkadaşım zaten benim hepsi çocukluk arkadaşım. Tabi ve pandemi zamanından beri şirket maaşlarını tam olarak yatırdı kısa çalışma ödeneğini falan sokmadı işin içine.

K10. Her şeyden önce zaman sorunu çok yaşadık. Aile içinde problemler yaşadık. Zamanın birçoğunu iş yerinde geçirdiğim için aile konusunda sıkıntı yaşadım. Çalışmaya ara verdiğiniz zaman ekonomik olarak da sıkıntı yaşadım.

Bireysel görüşmelerde ve odak grup görüşmelerinde yer alan toplam 26 kişinin 8'i, oran olarak %31'i, kariyer anlamında bulundukları pozisyonlardan memnun olmadıklarını ifade etmiştir. Kariyer memnuniyetsizliğinin sebebi olarak katılımcıların yanıtları farklılık içermektedir. Bu kapsamda, konumuna uygun sosyal ve mali haklara sahip olmaması, boş kadro olmasına rağmen daha fazla maaş vermemek için terfilerin yapılmaması, sorumluluğun artmasının sorunlar yaratması ifadeleri yer almaktadır. Bu ifadeler, kariyer memnuniyetine sahip çalışanların sürecinde yaşanan zorluklar ifadeleri ile de uyumlu görülmektedir. Bazı katılımcıların söz konusu konuya ilişkin aktarımları şunlardır:

K1. Konumumdan çok memnun değilim. Uzun yıllar servis departmanında çalıştığım ve rezervasyon bölümüne geç girdiğim için yükselmedim.

O5. Bellboy iken çalışmaktan aldığım zevki resepsiyonistken almıyorum. Çünkü daha fazla sorunla uğraşıyorum.

K3. Krizler nedeniyle yabancı turistlerin yerine yerli turistlerin gelmesi nedeniyle gerçek turizmin yaşanmadığını düşünüyorum. En küçük problemleri büyüten müşteriler beni olumsuz etkiliyor. Bu sene maaş artışı olmasa bile tittle (unvan) verebilirlerdi. Pandemi dolayısıyla hiçbiri verilmedi.

Kariyerde Yükselme Kolaylığı, Zorluğu ve Belirsizliği

Turizm sektöründe kariyer anlamında yükselme kapsamında, 20 katılımcıdan 4 kişi yükselmenin kolay olduğunu ifade etmektedir. Bu durum, toplam katılımcıların %20'sine tekabül etmektedir. Bu kapsamda katılımcılar, yabancı dil, alan bilgisi ve iletişim becerilerinin olması ve her şey dahil kapsamında yapılan işin niteliği sebebiyle vasıflı insana duyulan ihtiyacın azalması sebebiyle yükselmenin kolay olabileceğini dile getirmektedir. Kuşadası'na kıyasla Bodrum ve Antalya vb. tatil bölgelerinde çalışıldığında daha üst pozisyonlarda olma ifadesi de bu bağlamda dikkate alınması gereken bir unsur olarak yer almaktadır. Bazı katılımcıların söz konusu konuya ilişkin aktarımları şunlardır:

K3. Zeki insanı daima yükseltmek istiyorlar. Ben Bellboy olarak başladım. Ben belboydan sonra 2. Sene bana teklif ettiler gel gece resepsiyonisti ol diye direk çalış dediler. Ben istememiştim hatta diğer senede bellboyluk yapacaktım eleman kalmadı daha sonra ön büroda ihtiyaç olduğu için tamam dedim, ben de geçtim. Kişiye bağlı

olarak değişmekte, yabancı dil, hesap konusunda kendini geliştiren ve özellikle problem çözme becerisi varsa yükselmen kolaylaşıyor.

K6. Önceden zordu şimdi kolay. Çünkü yapılan iş basitleşti. Çünkü eskiden hani bir garson olarak düşün bütün servis çeşitlerini bilmen lazım. Bütün servis çeşitlerini uygulaman, o tecrübeyi yakalamış olman lazım. Şarap çeşitlerini bilmen lazım, sunumları bilmen lazım. Bir sürü çeşitleri vardı. Şimdi her şey dâhil çalışıyoruz. Tek marka çalışıyoruz her şey belli. Hiçbir özelliği yok. Al tut doldur. Önceden o şarabı tutarken, peçeteye sararken, bardağa doldururken seviyesi hepsi önemliydi. Şimdi hiçbir önemi yok ki.

Bireysel görüşme yapılan toplam 20 kişinin 13'ü, diğer bir deyişle %65'i, turizm sektöründe kariyer anlamında yükselmenin zor olduğunu dile getirmektedir. Yükselmenin zor olduğu konusunda görüşlerini belirten otel çalışanlarının en çok vurguladığı konular, yükselmenin uzun zaman çalışma ile fedakârlık gerektirmesi ve üst pozisyonların ciddi bilgi ve beceri gerektirmesi olmuştur. Bazı katılımcıların söz konusu konuya ilişkin aktarımları şunlardır:

K13. Çünkü bizim sektörde bir personeli alıp yetiştirip ona güvenmek zaman alıyor. Çünkü bizde pas anahtarları oluyor, misafirlerin odalarına girip çıkıyoruz çok zor. 1-2-3 senelik bile adama kolay kolay bir şey yaptırırıyorsunuz. O yüzden sıkıntı oluyor. O yüzden zor. Çoğu otelde aynıdır zaten. Bir bell captain varsa kendini göstermiş ve uzun yıllar burada çalışmıştır. Onun oradan gitmesi kendi isteğiyle olur ya da otel yönetimi gönderir. Yerine koyabileceği bir adam varsa gönderir. Diğer türlü göndermez yani.

K5. Çünkü kendinizi kanıtlaman lazım. Sen senin üstündeki ustana kanıtlaman lazım ustan da seni üst kademeye kanıtlaması lazım iyi lanse etmesi lazım. Senin bazı yerlere gelmen için özveride bulunman lazım, gece dememen gündüz dememen lazım. Saat göz etmemen lazım özverili olman lazım. Bir yerlere gelmen için bunları yapmazsan bir yerlere gelemezsin, yani özveri isteyen bir iş yükselmek istiyorsan bu işte çaba göstereceksin, fedakârlık yapacaksın mesaiden aileden maaştan. Sen çalıştığın zaman sıkıntı olmaz, maaş değil de avans gibi kazanırsınız da sıkıntı olmaz. Ama senin öncelikle özveride bulunman lazım.

K6. Zor olduğunu düşünüyorum. Bu işte şef konumuna gelebilmek için belli bir deneyiminin olması gerekiyor, aynı anda sakın, iş bitirici, çözüm odaklı. Kişisel özelliklerinin de böyle olması gerekiyor, sakın kalabilmelisin ekibin başındasın sonuçta ve ekibi idare etmek çok zor. Çünkü ekip de herkes aynı karakterde değil. A'sı B'si var, C'si var D'si var Ama ortak noktayı bulabilmek çok zor. Bizim şefimiz de bunu başardı hepimizin ortak noktasını biliyor o bağlamda. Bütün yapabildi bizi. Bize çok yardımcı oldu, kolay bir şey değil zor bir şey bu. Senelerdir gördüğünü tanıdığı çalıştığı her insanı tanıma fırsatı oldu sonuçta insan sarrafi oldu bu özelliğinin getirdiği bir şey yani o yüzden bence.

Araştırma kapsamındaki 3 katılımcıya göre, kariyer anlamında yükselme hususunun belirsiz olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların yükselme olgusuna ilişkin görüşleri incelendiğinde hem kolay hem zor olduklarını ifade etmişlerdir. Bu kapsamda çalışanların niteliklerinin artmasına rağmen kariyerinde yükselme yaşayamayabileceği olgusu da dikkat çekmektedir. Bu konuya ilişkin 11. Katılımcının görüşleri şöyledir:

K11. Kolayı da var zor da var. Bir laf vardır "iyi laf yapar ağzı", işte o zaman yükselirsin. Her şeye tamam dersin bel bükersin, bilmediğim halde hallederim hallederim, altındaki elemanı ezersin altındaki elemanla işi yürütmeye çalışırsın. Sen seviyeni yükseltirsin öyle ustalar da var.

Üst Pozisyonlara Gelme ve Kaçınma Beklentisi

Bireysel görüşmelerde ve odak grup görüşmelerinde yer alan toplam 26 kişinin % 46'sını oluşturan kişi 12 kişinin turizm sektöründe üst pozisyonlarda olma beklentisi içerisinde olduklarını ifade etmektedir. Bu kapsamda vurgulanan ifadeler, genel yönetim kademelerinde yer alan pozisyonlara gelmek isteyenler ve sadece kendi departmanları kapsamında üst pozisyonlara gelme isteği olmuştur. Ön büro çalışanlarının kariyer ve maaş anlamında tatmin edilmemesinin sonucu olarak operasyon müdürlüğünün kadrosunun ortaya çıkarılması, cinsiyet ayrımcılığı, pastane şeflerinin aşçıbaşı olma süreçlerinde sıcak ve soğuk şeflerine nazaran dezavantajlı olmaları bu kapsamda dikkat çekici diğer ifadelerdir. Genel yönetim kademelerinde görev almak istemesi ve üst pozisyonlarda olma isteğinin olmasına rağmen çalışma koşullarının önemli olması ve bu nedenle yurtdışına gitmeyi istemesi ifadeleri hem bireysel görüşmelerde hem de odak grup görüşmelerinde vurgulanmıştır. Bazı katılımcıların söz konusu konuya ilişkin aktarımları aşağıda yer almaktadır.

K8. Bunun zaten üstü organizasyon şirketi olmaktır. Top (Üst) nokta odur. Neden olmasın olabilir. Genel müdür olmak istemem. Çünkü kendi departmanım hariç başka bir departmanla uğraşmak istemem. O işe daha hâkim insanların işi o. Liyakate önem veririm o konuda. Ben kendi departmanımı bildiğim için kendi departmanında yükselmek isterim.

K2. Genel müdür olmak gibi bir hedefim var. Benim üstüme iyi bir genel müdür gelsin, onunla tecrübe kazanayım, eksik olduğum noktalar var. Hani satın alma noktasında, muhasebe konusunda, personel bütçeleri konusunda, cost (maliyet) konusunda eksiklerim var. Bu tesisin faresiyim, teknik konulara hâkim olmaya çalışıyorum, hâkimim demiyorum. Housekeeper'la da öyleyim, yakın temasların var, servis departmanı ile mutfak departmanı da dâhil olmak üzere.

Araştırmaya katılan 26 kişinin % 54'ünü oluşturan 14 otel çalışanının üst pozisyonlarda olma beklentisi içerisinde olmadığını ifade etmiştir. Üst pozisyonlarda olma beklentisini engelleyen unsurlar göz önünde bulundurulduğunda, terfi almanın daha çok sorumluluk ve personel sorunları ile uğraşmasını gerektirmesi en çok vurgulanan ifade olmuştur. Terfi ile sorumluluk almanın kendine ayıracağı zamanı azaltacağını düşünmesi, üst pozisyonların özellikle evlendikten sonra iş yaşam dengesini olumsuz etkilemesi bu kapsamda dikkate alınması gereken ifadelerdir. Terfi almanın daha çok sorumluluk ve personel sorunları ile uğraşmasını gerektirmesi söylemi gerek bireysel görüşmelerde gerekse odak grup görüşmelerinde vurgulanmıştır. Bazı katılımcıların söz konusu konuya ilişkin aktarımları şunlardır:

K7. Evet, vardı tabi 10 yıl önce ama. Yılların verdiği yorgunluk mu diyelim ne diyelim? En büyük şeylerden biri de aile. Kendimize zaman ayıramamamız, ailemize zaman ayıramamamızın verdiği hisle bu saatten sonra daha da ötesi yok. Daha az olsun daha öz olsun. Evime zaman ayırayım kendime zaman ayırayım. Bu saatten sonra isteğimiz, genel müdürlük değil de küçük bir tesis daha az bir sorumluluk kendimize zaman ayırmak.

K10. Çok yüzde yüz istemiyorum çünkü neden istemiyorum? Genel müdür pozisyonuna geldiğinizde daha farklı durumlarla karşılaşmanız gerekiyor. Kendinize ayıracağınız vakit daha çok azalacak. Sorumluluk daha fazla artacak. Stres yükünüz daha da çoğalacak. Çünkü daha üst seviyeye geldiğinizde daha farklı şeylerle uğraşmanız gerekiyor. Ekonomik yapıyla daha çok uğraşmanız gerekiyor. Ben kendi bölümümde gelebileceğim en üst noktaya

geldim. Seviyorum işimi. Yaptığım işleri de hiçbir zaman küçümsemiyorum. Yeni gelen nesle bunları yapıcı olarak, pozitif olarak anlatmaya çalışıyoruz.

Sonuç ve Öneriler

Araştırmadan elde edilen veriler doğrultusunda, otel çalışanları, bulundukları kariyer pozisyonlarından memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Çalışanların kariyer sürecinde yaşadığı zorluklar açısından değerlendirildiğinde, en çok dile getirilen ifadeler sorumluluğun artmasının sorunlar yaratması, kurumsal olmayan işletmelerde yaşanan problemler, ailelere zaman ayıramaması ve iş sürecinde yaşanan sorunlar olmuştur. Boş kadro olmasına rağmen daha fazla maaş vermemek için terfilerin yapılmaması, evli olmanın kariyer planlarını engellemesi, departman yöneticilerinin istihdam olanağının kısıtlı olması da bu kapsamda vurgulanmıştır. Önemli bir diğer bulgu ise çalışanların kariyer pozisyonlarından memnun olmalarına rağmen pozisyonun getirmesi gereken mali ve sosyal haklara sahip olamamalarıdır.

Kariyer anlamında bulunduğu pozisyondan memnun olmayan katılımcıların yanıtları kariyer memnuniyeti yaşayan otel çalışanları ile benzerlik göstermektedir. Sorumluluğun artmasının sorunlar yaratması, konumuna uygun sosyal ve mali haklara sahip olmaması, boş kadro olmasına rağmen daha fazla maaş vermemek için terfilerinin yapılmaması ifadeleri görev yaptığı pozisyondan memnun olan ve olmayan tüm çalışanlar tarafından vurgulanması dikkat çekici bir veri olarak ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda, üstte verilen ifadeler otel çalışanlarının genel sorunları olarak değerlendirilebilir.

Turizm sektöründe yükselmenin kolaylığı/zorluğu değerlendirmeleri istendiğinde, otel çalışanları, genel olarak turizm sektöründe yükselmenin zor olduğunu ifade etmişlerdir. Yükselmenin zor olduğu konusunda görüşlerini belirten otel çalışanlarının en çok vurguladığı konular, yükselmenin uzun zamanlı çalışma ile fedakârlıklar yapılmasına dayalı olması ve üst pozisyonların ciddi bilgi, beceri gerektirmesi olmuştur.

Buna karşın bazı katılımcılar, çalışanların yabancı dil, alan bilgisi ve iletişim becerilerinin olması, her şey dâhil kapsamında yapılan işin niteliği sebebiyle vasıflı insana duyulan ihtiyacın azalması sonucu yükselmenin kolay olabileceğini ifade etmektedirler. Kuşadası'na kıyasla Bodrum ve Antalya vb. tatil bölgelerinde çalışıldığı takdirde daha üst pozisyonlarda olma ifadesi de bu bağlamda dikkate alınması gereken bir unsur olarak yer almaktadır.

Otel çalışanları, genel olarak turizm sektöründe devam etme kararlılığına sahip olduklarını dile getirmektedirler. Bu kapsamda, kariyer ortası ve sonrası dönemlerde olan çalışanların genel olarak zorunluluktan devam ettikleri, yaş dolayısıyla ve başka bir iş yapacak bilgi ve beceriye sahip olmadıkları için sektörde çalışmaya devam ettikleri saptanmıştır. İşini sevdikleri için devam eden kişi sayısının 4 olması dikkat çekicidir. Servis departmanında görev yapan 3 çalışanın kariyer beklentilerinde servis departmanı yerine mutfak veya ön büro departmanının olması göze çarpan diğer bir noktadır. Zorunluluktan sektörde çalışmaya devam eden ön büro ve kat hizmetleri departmanı çalışanları mutfak bölümünde çalışmanın, turizm sektöründen ayrılarak başka bir iş yapabilme sürecine olumlu etkilerde bulunduğunu vurgulamışlardır.

Araştırmaya katılan çalışanların %23'ünü oluşturan 6 otel çalışanın sektörde devam etme beklentisinin olmadığı ortaya konulmuştur. Sektörden ayrılma beklentisi içerisinde olan otel çalışanlarının servis, ön büro ve kat hizmetleri departmanlarında çalışması da önemli bir bulgudur. Sektörde ayrılma düşüncesinde olan otel çalışanlarının en çok vurguladıkları ifadeler, turizm sektörünün çalışma koşullarının evli insanlar için uygun olmaması ve iş güvencesi

kapsamında gelecek kaygısı duymalarıdır. İşin sezonluk olması ve mesleki statü farklılığının maaşlara yansımaması da otel çalışanlarının sektörden ayrılma sürecinde üzerinde durulması gereken konular olarak ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan 26 kişinin %54'ünü oluşturan 14 otel çalışanı üst pozisyonlarda olma beklentisi içerisinde olmadıklarını ifade etmişlerdir. Üst pozisyonlarda olma beklentisini engelleyen unsurlar göz önünde bulundurulduğunda, terfi almanın daha çok sorumluluk ve personel sorunları ile uğraşmayı gerektirmesi en çok vurgulanan ifade olmuştur. Terfi ile beraber sorumluluk almanın kendine ayıracağı zamanı azaltacağını düşünmesi, üst pozisyonların özellikle evlendikten sonra iş yaşam dengesini olumsuz etkilemesi bu kapsamda dikkate alınması gereken ifadelerdir. Terfi almanın daha çok sorumluluk ve personel sorunları ile uğraşmasını gerektirmesi söylemi gerek bireysel görüşmelerde gerekse odak grup görüşmelerinde vurgulanmıştır.

Bireysel görüşmelerde ve odak grup görüşmelerinde yer alan toplam 26 kişinin %46'sını oluşturan 12 kişi turizm sektöründe üst pozisyonlarda olma beklentisi içerisinde olduklarını ifade etmektedir. Bu kapsamda vurgulanan ifadeler, genel yönetim kademelerinde yer alan pozisyonlara gelmek isteyenler ve sadece kendi departmanları kapsamında üst pozisyonlara gelme isteği olmuştur. Ön büro çalışanlarının kariyer ve maaş anlamında tatmin edilmemesinin sonucu olarak operasyon müdürlüğünün kadrosunun ortaya çıkarılması, cinsiyet ayrımcılığı, pastane şeflerinin aşçıbaşı olma süreçlerinde sıcak ve soğuk şeflerine nazaran dezavantajlı olmaları bu kapsamda dikkat çekici diğer ifadelerdir.

Araştırma kapsamında bahşiş olgusunun çok farklı işlevlere sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Kariyer anlamında memnun olan/olmayan tüm otel çalışanlarının mali açıdan mutlu olmadıkları vurgulanmıştır. Bahşiş, otel çalışanlarının gelirlerini arttırmakta aynı zamanda kariyer beklentilerini olumlu yönde etkilemektedir. Bahşişin bu çalışmada saptanan diğer bir etkisi ise üst pozisyonda olup fazla bahşiş alamayan kişilerin bahşiş alabilmek için alt görevlere geçiş yapması kariyer beklentisi kapsamında dikkate alınmasını gerektiren bir durumdur.

Araştırmadan elde edilen veriler göz önünde bulundurulduğunda, animasyon departmanı çalışanlarının, diğer departman çalışanlarına kıyasla sektörde devam etme isteklerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun sebebi olarak, animasyon departmanı çalışanlarına sunulan daha kaliteli konaklama koşulları, açık büfeden yararlanma vb. özellikleri ile ilişkili olduğu söylenebilir.

Olumsuz çalışma koşullarının yanı sıra, toplumda belboy, kat görevlisi, komi ve garson mesleklerinin itibar görmemesi de önemli bir veri olarak saptanmıştır. Araştırma kapsamında bu meslekleri yapan çalışanların kariyer beklentilerinin düşük olduğu görülmektedir. Kat hizmetleri departmanında çalışacak yeterli sayıda personel bulunmaması, terfi edecek çalışan sayısının azlığı, çalışan nüfus yaş ortalamasının yüksek olmasının eğitim faaliyetlerinin yapılmasını engellemesi, servis departmanında çalışan katılımcıların kariyer beklentileri içerisinde servis departmanının olmaması, bellboy olarak çalışanlarda belirli bir yaştan sonra çalışma zorluğu bu kapsamda dikkat çeken veriler olarak ortaya çıkmaktadır.

Literatürde yer alan turizm endüstrisinde yapılmış benzer çalışmalara bakıldığında kariyer beklentilerinin işgörenlerin çalışma stratejilerini pozitif yönde etkilediği (Baraz & Atik, 2018); ayrıca örgütsel sosyalizasyon taktikleri uygulamanın da kariyer planlamasını pozitif yönde etkilediği görülmektedir (Pelit & Kahyaoğlu, 2015). Turizm meslek yüksekokulu öğrencileri üzerinde yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre, katılımcıların çoğu gelecekte turizm endüstrisinde kariyerlerine devam etmek istediklerini ve uzun dönemli süreçte turizm işletmelerinde

üst pozisyonlarda yer almak istediklerini belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların turizm endüstrisine yönelik olumlu bir tutum sergiledikleri saptanmıştır (İstanbul Dinçer, Akova & Kaya, 2013). Bu bulgular bu çalışmanın bulgularıyla da paralellik göstermektedir. Bir başka çalışmada, otel işletmelerinde “terfi olanakları, iş güvencesi, kişisel gelişim programları, yetenek yönetimi programları, sürdürülebilir kariyer fırsatları ve uluslararası çalışma deneyimi” değişkenlerinin kariyer planlaması üzerinde etkisinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır (Yaşar & Demir, 2019).

Çalışma sonucunda elde edilen bulgular değerlendirildiğinde sektöre ve literatüre yönelik bazı önerilerde bulunulabilir. Bunlar:

- Kariyer beklentilerini olumlu anlamda değiştirmek için, animasyon departmanı çalışanlarına sağlanan koşullar, diğer departman çalışanlarına sağlanmalıdır.
- Otel çalışanlarına kariyerlerine uygun mali düzenlemeler yapılmalıdır.
- Otellerdeki üst düzey pozisyonlarda çalışmanın, iş yaşam dengesini olumsuz etkileyeceğine yönelik düşüncelerin ortadan kaldırılması için düzenlemeler yapılmalıdır.
- Yiyecek İçecek Hizmetleri departmanının servis bölümünde ve kat hizmetleri departmanında görev yapan otel çalışanlarının, kendi departmanlarında kariyer yapma olanakları sağlanmalıdır.
- Bahşiş kavramı çok yönlü olarak değerlendirilmeli, nitelikli personellerin bahşiş almak için alt görevlere geçişini önleyecek düzenlemeler yapılmalıdır.
- Departman içerisinde yükselmelerde adil ve objektif kriterler getirilmeli (Örneğin aşçıbaşı olmak için soğuk veya sıcak bölü şefi olmak gerekli algısı).

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu çalışmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 28.01.2021 tarihi ve 31906847/050.04.04-08-91 karar numarası ile alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Abilova, A. (2019). *Konaklama Sektöründe Algılanan Kariyer Engellerinin Çalışanların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Değerlendirilmesi. Antalya İli Örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Abrahamsen, B., & Drange, I. (2015). Ethnic minority students' career expectations in prospective professions. Navigating between ambitions and discrimination. *Sociology*, 49(2), 252-269.
- Ahmad, B., Bilal, A. R., & Hai, M. (2019). Expectations do not always hurt! Tying organizational career expectations to employment mode. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*.
- Baraz, A. B., & Ezgi, A. T. İ. K. (2018). Otel Çalışanlarının Kariyer Beklentilerinin Kariyer Stratejilerine Etkisi ve Pozitif İlişkisel Yönetim ile İlişkisi. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (32), 1-17.
- Brown, E. A., Arendt, S. W., & Bosselman, R. H. (2014). Hospitality management graduates' perceptions of career factor importance and career factor experience. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 58-67.

- Collin, A., & Young, R. A. (Eds.). (2000). *The future of career*. Cambridge University Press.
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. California: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2016). *Nitel araştırma yöntemleri*. Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cronin, A. (2008). Focus groups. *Researching Social Life*, 3, 226-244.
- Cunningham, I. (2002). Developing human and social capital in organisations. *Industrial and Commercial Training*, 34(3), 89-94.
- Çavuş, Ş., & Kaya, A. (2015). Turizm lisans eğitimi alan öğrencilerin kariyer planları ve turizm sektörüne yönelik tutumu. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(5), 101-117.
- Frenkel, S. J., ve Bednall, T. (2016). How training and promotion opportunities, career expectations, and two dimensions of organizational justice explain discretionary work effort. *Human Performance*, 29(1), 16-32.
- Gibbs, A. (1997). Focus groups. *Social Research Update*, 19(8), 1-8.
- Giritlioğlu, İ. (2010). Otel mutfaklarında çalışan personelin sektörde kariyer düşüncelerinin ortaya konulmasına yönelik bir araştırma. *Sosyal Gelişim Dergisi*, 1(1), 111-124.
- Guimaraes, T. (1996). TQM's impact on employee attitudes. *The TQM magazine*.
- Igbaria, M., Greenhaus, J. H., & Parasuraman, S. (1991). Career orientations of MIS employees. an empirical analysis. *MIS Quarterly*, 15(2) 151-169.
- İstanbullu Dinçer, F., Akova, O. & Kaya, F. (2013). Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı Öğrencilerinin Kariyer Planlaması Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Üniversitesi ve Gümüşhane Üniversitesi Örneği. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*, 1 (2), 42-56.
- Jegelevičienė, V., Merfeldaitė, O., & Railienė, A. (2016). Career education in a general education school. career expectations of senior form pupils. Society. *Integration. Education.*, 2, 98-108.
- Johnson, L. (1995). A Multidimensional analysis of the vocational aspirations of college students. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 28(1), 25-44.
- Knight, D. K., Crutsinger, C., & Kim, H. (2006). The impact of retail work experience, career expectation, and job satisfaction on retail career intention. *Clothing and Textiles Research Journal*, 24(1), 1-14.
- Kong, H., Cheung, C., & Zhang, H. Q. (2010). Career management systems. what are China's state-owned hotels practising?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(4), 467-482.
- Kong, H., Okumus, F., & Bu, N. (2020). Linking organizational career management with Generation Y employees' organizational identity. The mediating effect of meeting career expectations. *Journal of Hospitality Marketing ve Management*, 29(2), 164-181.
- Kong, H., Wang, S., & Fu, X. (2015). Meeting career expectation. Can it enhance job satisfaction of Generation Y?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(1), 147-168.

- Kozak, M. A. (1999). Konaklama Sektöründe Kariyer Planlama Yöntemleri ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia. Turizm Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 53-66.
- Kozak, M. A. & Kızılırmak, İ. (2001). Türkiye'de Meslek Yüksekokulu Turizm-Otelcilik Programı Öğrencilerinin Turizm Sektörüne Yönelik Tutumlarının Demografik Değişkenlere Göre Değişimi. *Anadolu, Akdeniz ve Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. Anatolia. Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 9-16.
- Kusluvan, S., & Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21(3), 251-269.
- Lee, Y., Kwon, K., Kim, W., & Cho, D. (2016). Work engagement and career. Proposing research agendas through a review of literature. *Human Resource Development Review*, 15(1), 29-54
- Liu, T., Gao, J., Zhu, M., & Qiu, Y. (2020). How career expectations influence advancement. evidence from women in the hospitality industry. *Tourism Review*, 76(6), 1228-1242.
- Malik, S., & Subramanian, V. (2015). Job expectations and perception variations across career stages. An empirical study in Indian tractor industry. *Paradigm*, 19(2), 212-231.
- Maxwell, G. A., Ogden, S. M., & Broadbridge, A. (2010). Generation Y's career expectations and aspirations. Engagement in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1), 53-61.
- McGinley, S. P. (2018). Shifting patterns. How satisfaction alters career change intention. *International Journal of Hospitality Management*, 2, 127-143.
- Metz, A. J., Fouad, N., & Ihle-Helledy, K. (2009). Career aspirations and expectations of college students. Demographic and labor market comparisons. *Journal of Career Assessment*, 17(2), 155-171.
- Merriam, S. B. (2013). *Nitel araştırma. Desen ve uygulama için bir rehber* (S. Turan, Çev. Ed.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Michael, R. (2019). Self-efficacy and future career expectations of at-risk adolescents. The contribution of a tutoring program. *Journal of Community Psychology*, 47(4), 913-923.
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R. A., & Freziamella, L. (2014). The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 112, 24-34.
- Neumann, W. L. (2006). *Toplumsal araştırma yöntemleri nitel ve nicel yaklaşımlar 2. Cilt* (S. Özge Çev. Ed.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Patton, M. Q. (2018). *Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri*. (M. Bütün ve S. B. Demir, Çev. Ed.). Ankara: Pegem Akademi.
- Pelit, E. & Kahyaoğlu, M. (2015). Örgütsel Sosyalleşme Taktiklerinin İşgörenlerin Kariyer Planlamaları Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11 (2), 99-118.

- Perrone, K. M., Tschopp, M. K., Snyder, E. R., Boo, J. N., & Hyatt, C. (2010). A longitudinal examination of career expectations and outcomes of academically talented students 10 and 20 years post—high school graduation. *Journal of Career Development*, 36(4), 291-309.
- Surienty, L., Ramayah, T., Lo, M. C., & Tarmizi, A. N. (2014). Quality of work life and turnover intention. a partial least square (PLS) approach. *Social Indicators Research*, 119(1), 405-420.
- Uysal, M., Sirgy, M. J., Woo, E., & Kim, H. L. (2016). Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. *Tourism Management*, 53, 244-261.
- Vasconcellos, V. C. D., & Neiva, E. R. (2016). What tomorrow brings? Examining a model of antecedents of career expectations. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 17(5), 36-60.
- Woods, R. C. (1993). Managing to Meet Employee Expectations. Quality Improvement Tools Narrow the Gap Between Employee Expectations and Company Resources. *Human Resource Planning*, 16(4), 1-13.
- Yaşar, E. & Demir, M. (2019). İşgörenlerin kariyer planlamasında işveren markasının rolü: Otel işletmeleri örneği. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, (4), 502-514.
- Yıldırım, A., & Simsek, H. (1999). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (11. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

A Review of The Career Expectations of Hotel Employees: Sample of Kuşadası)**Ozan ESEN**

Ministry of National Education, Kadıköy Abdulhamid Han Vocational and Technical Anatolian High School,
Aydın/Türkiye

Hakan ATAY

Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Aydın/Türkiye

Arzu GÜRDOĞAN

Sıtkı Koçman University, Ortaca Vocational School, Muğla/Türkiye

Extended Summary

In the 21st century, the fact that the phenomenon of globalization has forced economic events to develop towards the service sector and information technologies has made employees the most valuable asset of organizations (Narehan vd., 2014). The other reason why people have become one of the most important assets of businesses is that individuals create an organization and each member of the organization takes joint action for the success of the business (Cunningham, 2002). Employees give different priorities to important job attributes such as pay, promotion, superiors, peers, role ambiguity, and job challenges. (Malik & Subraminian, 2015). In this context, the expectations of employees from businesses in the current competitive environment are not limited to economic gain. Businesses that realize these needs, keeping competent employees in the business, developing their knowledge, skills and abilities and providing promotion opportunities have led to the emergence of the concept of career in the human resources management process. Employees need to develop new skills according to unexpected organizational situations such as layoffs due to economic problems and changes in job responsibilities due to technological innovations (Lee vd., 2016). Career development is defined as a continuous process throughout the life of an employee. Throughout their lives, people grow with their experiences and reveal their own expectations and perceptions about various job dimensions. Understanding the needs of employees is the primary goal of any human resources department. A comprehensive analysis of employee expectations and perceptions will help organizations better understand their employees and develop appropriate strategies for each career stage to achieve desired business results (Malik & Subraminian, 2015). In this context, it is important for employees and businesses to determine the career expectations of employees and to take measures for their expectations.

The main purpose of this research is to reveal the career expectations of hotel employees working in five-star hotels in Kuşadası. Studies examining the career expectations of hotel employees in the existing literature have generally been carried out using quantitative methods (Neumann, 2006). In this research, qualitative research was preferred because it allows to examine the career expectations of hotel employees from different perspectives and provides flexibility to make changes in the flow of the interview process. In previous studies, although relations with guests were considered as an important element in shaping the career expectations of hotel employees, the animation department, which has a high level of interaction with guests, was ignored and the sample was limited to service and kitchen employees. In this direction, the career expectations of the animation, service, kitchen, front office and housekeeping department employees who interact with the guests were examined in depth.

In qualitative studies, non-probability sampling method is generally preferred (Merriam, 2013). In this context, purposive sampling, which is one of the non-probabilistic sampling methods, was used in the research (Kozak, 2017). Snowball sampling technique was chosen in this study, as the determination of career expectations necessitates the collection of data from experts and authorized persons. In this context, first of all, considering the difficulties of the data collection process in qualitative research, hotel employees working in five-star hotels in Kuşadası district were selected as the research universe. In this research, hotel employees working in four departments of hotel enterprises (Animation, Housekeeping, Front Office, Food and Beverage Services) were selected as a sample as a result of the literature review. The first of the techniques used as a data collection tool in this study is the interview (Creswell, 2009). In this direction, the necessary planning was made and a focus group meeting was held with 6 people working in the designated departments of the 5-star hotels operating in Kuşadası.

In line with the data obtained from the research, hotel employees stated that they were satisfied with their position in terms of career satisfaction. When evaluated in terms of the difficulties experienced by the employees in the career process, the most frequently expressed expressions were the problems experienced by the increase in responsibility, the problems experienced in non-institutional businesses, the inability to spare time for their families and the problems they experienced during the work process. It was also emphasized in this context that promotions are not made in order not to pay more despite the vacant staff, being married hinders career plans, and the limited employment opportunities of department managers. Another finding in this context is that although the employees are satisfied with their career positions, they do not have the financial and social rights that the position should bring.

The answers of the participants, who are not satisfied with their career position, are similar to the hotel employees who experience career satisfaction. It is remarkable that the expressions of increasing responsibility creating problems, not having social and financial rights suitable for their position, not being promoted in order not to pay more despite the vacant positions are emphasized by all employees who are satisfied or not.

It is stated that hotel employees generally have the decision to continue in the tourism sector. In this context, it has been found out that employees in the mid-career and post-career periods generally continue to work in the sector due to their age and because they do not have the knowledge and skills to do another job. It is noteworthy that the number of people who continue because they love their job is 4. Another striking point is that the 3 employees working in the Service department of the Food and Beverage Services department have a kitchen or front office department instead of the service department in their career expectations. Employees of the front office and housekeeping department, who continue to work in the sector out of necessity, emphasized that working in the kitchen department has positive effects on the process of leaving the tourism sector and doing another job.

Expressions emphasized in this context were those who want to come to the positions in the general management levels and the desire to come to the top positions only within the scope of their own departments. Revealing the staff of the operations management as a result of the dissatisfaction of the front office employees in terms of career and salary, gender discrimination, and the disadvantage of patisserie chefs in the process of being head chef are other remarkable expressions in this context. Within the scope of the research, it has been revealed that the tipping phenomenon has many different functions. The tip increases the income of the hotel employees and also positively affects their career prospects. Another effect of tipping detected in this study is that people who are in the top position and cannot get much tip, switch to lower positions in order to get a tip, which should be taken into account within

the scope of career expectation. In this respect, the tip element should not be ignored in the process of establishing the wage policy and career plans of the accommodation establishments for the employees.

Considering the data obtained from the research, it is seen that the animation department employees have a higher desire to continue in the sector compared to other department employees. The reason for this situation is the better quality accommodation conditions offered to the animation department employees, the use of the open buffet, etc. can be said to be related to its properties. In addition to the negative working conditions, the fact that bellboy, floor attendant, busboy and waiter professions are not respected in the society has also been determined as an important data. Within the scope of the research, it is seen that the career expectations of the employees working in these professions are low. The lack of sufficient number of personnel to work in the housekeeping department, the insufficient number of employees to be promoted, the high average age of the working population preventing the training activities, the lack of a service department within the career expectations of the participants working in the service department, the difficulty of working after a certain age in the bellboy employees appear as remarkable data.

Ek 1. Etik Kurul İzni

**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI
ETİK KURULU**

SAYI: 31906847/050.04.04-08 - **31**
KONU: Başvurunuzun değerlendirilmesi

AYDIN
28/01/2021

Sayın Ozan ESEN
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 28/01/2021 tarihinde yapılan olağan toplantısında çalışmanızla ilgili alınan 12 nolu karar aşağıda sunulmuştur.
Bilgilerinize sunarım.

Prof. Dr. Muhammet Bilal ARIK
Adnan Menderes Üniversitesi
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları
Etik Kurulu Başkanı

B. Arık

KARAR-

Protokol No :.....
Sorumlu Yürütücü Ozan ESEN
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'na 28/01/2021 tarihinde onay verilen; Ozan ESEN'in yürütücülüğünü yapmış olduğu **"Otel Çalışanlarının İş Yaşam Kalitelerini Belirleyen Faktörlerin ve Karier Beklentilerinin Belirlenmesi: Kuşadası Örneği"** başlıklı çalışmaya ait 27/01/2021 tarihli başvuru dilekçesi görüşüldü.

Çalışmanın **Etik Kurul Uygunluk Onayını** almasına oy birliği ile karar verilmiştir.