

Konaklama İşletmelerinde, İnsan kaynakları Yönetimi Uygulamaları: VAN-BİTLİS Örneği¹

Mehmet Emin ÇELİKCI
Yüzüncü Yıl Üniversitesi
Turizm Fakültesi
mehmetemincelikci@gmail.com

Doç. Dr. Zekeriya NAS
Yüzüncü Yıl Üniversitesi
Gevaş Meslek Yüksekokulu
idilbret@hotmail.com

ÖZET

Bu çalışma ile konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi uygulamaları incelemeyi temel olarak amaçlanmıştır. Bitlis ilinde faaliyetlerini sürdüren belgeli 9, Van ilinde ise 18 konaklama işletmesinde çalışan 460 çalışan arasından kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen 315 kişi ile anket yapılmıştır. İstatistik programı SPSS 22 kullanılarak elde edilen bilgiler analiz edilmiş, konaklama işletmeleri ile ilgili olarak hazırlanmış anketlere verilen cevaplar analiz edilmiş ve insan kaynakları ve çalışan başvuruları ile ilgili sonuç toplanmıştır.

Yapılan bu çalışmanın ortaya çıkardığı sonuçlarından da yararlandığında, bu alanda faaliyetlerini devam eden işletmelerin örgütsel yaklaşımları ve uygulamaların etkilerini ve sonuçlarını anlayarak, konaklama işletmelerinde çalışanların üzerine yapıcı stratejiler geliştirmenin ve örgütsel verimliliği artırmanın mümkün olduğuna inanılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları, Konaklama işletmeleri,

Human Resources Management Applications in Hospitality Businesses: The Case of VAN-BİTLİS

ABSTRACT

With this survey, it is basically aimed to examine the human resources management practices in accommodation enterprises. The study was conducted with 315 people who were determined by convenience sampling method among 460 employees working in 9 licensed accommodation enterprises in Bitlis city and 18 in Van city. The data obtained by using the statistical program SPSS 22 was analyzed. The answers given to the prepared questionnaires about the accommodation enterprises were analyzed and the results related to the human resources and employee applications were collected.

By benefiting from the results of this study, it is thought that it will be possible to develop constructive policies and increase the productivity in the enterprise by knowing the effects and results of the approaches and practices of the enterprises operating in the hospitality management sector on the employees.

Keywords: Human Resources Management Applications, Hospitality businesses

1. GİRİŞ

Gerek I. II. Dünya Savaşı ve II. Dünya Savaşını takip eden süreçte başta Avrupa ve Amerika olmak üzere dünyada hızla gelişen turizm sektörü ülkemizde de her geçen gün önem kazanmaktadır. Hızla

¹ Bu çalışma “Konaklama İşletmelerinde, İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve Çalışanların İş Tatmin Düzeyi Analizi: Bitlis – Van Örneği” adlı yüksek lisans tez çalışmadan üretilmiştir.

gelişen turizm işletmelerinde ülkeler halihazırdaki gelirden daha çok pasta elde etmek amacıyla acımasız sürdürülebilir mücadele içine girmektedir. turizm sektörü genel olarak hizmete dayalı olduğundan donanımlı, tecrübeli ve performansı yüksek olan beşeri sermayeye ve turizmde işletmelerinde insan kaynakları gelişmesine oldukça ihtiyaç duyulmaktadır. Bu sebeple teknolojik açılarından gelişmişlik oranı; turizm sektöründeki doyum düzeyi, sektördeki beşeri sermaye emeğinin önemini de göstererek memnuniyet ve beklentileri artırabilmektedir.

Konaklama muesseselerinde, günümüzün hızlı teknolojik gelişimine karşın beşeri sermayenin etkileyici muesseseler olmaya devam etmektedir, çünkü bu tür muesseselerde verilecek hizmetlerin beşeri sermayesi olmaksızın otonom makinelerle yürütülmesi oldukça sınırlı olması olasıdır (Özcan, 1994). Konaklama firmalarında tüketicilerin elde ettikleri faaliyetten memnun kalmaları büyük çapta bünyesindeki personel davranışlarına ve eğitimine bağlıdır. Bu nedenden dolayı konaklama maliyetlerinin toplam harcamalara oranı oldukça yüksek olabilmektedir. Bu konuda ile ilgili olarak yapılan bilimsel çalışmalar, konaklama işletmelerinde çalışanların toplam harcamalar içindeki payının %30'unu geçtiğini göstermektedir (Ağaoğlu, 1992).

Turizm sektörünün hizmet odaklı bir sektör olması, turizm sektörünü diğer sektörlerden ayıran temel farktır. Bu nedenle, sanayileşme ve teknolojinin mevcut işletmeler üzerindeki ciddi etkisi göz önüne alındığında, turizm sektörü için önemli ancak en önemli faktör olarak görülmemektedir. Turizm sektörü oldukça hizmet odaklı olduğu için daha fazla insan kaynaklarına ihtiyaç duyar (Oral vd., 1994).

1.1.Arka Plan

İçinde yaşadığımız zamanlarda insan doğasının tanınması, neredeyse tüm ortamlarda insan ilişkilerinin önemini etkilemiştir. Öte yandan, bilgi büyük bir artış gösterir. Bu bilgilerin sonucunda dijitalleşme çağının gelişmesi ve uyum sağlaması kişi, kurum ve toplum üstünde modern araştırmalara başvurma ihtiyacı yaratmıştır. İnsanoğlunun hissel ve ruhsal yönden özüne dönmesi gerektiği gibi konaklama şirketlerinde de insanların tanınması ihtiyacı doğmaktadır. Konaklama işletmeciliğini meydana getiren iş ortamlarında insan kaynakları faktörünün önemli bir kavram olarak ortaya çıkması önemini artırmıştır. Endüstriyel ilişkiler terimi olarak insan faktörünün dar bir alana sıkışmıştır. Sonuç olarak, işletme yönetiminde, pazarlamada, finasta ve satışta personel ve diğer kaynakları olumlu bir faktör olarak gören şirketlerde insan kaynakları yönetimi kavramı geliştirilmiştir (Fındıkçı, 2009).

1.2.Problem Tespiti

Turizm sektörü varlığını ağırlıklı olarak hem yabancı hem de yerli müşterileri memnun etmeye dayandırılmaktadır. Müşteri memnuniyeti esastır. Bunlar turistlerin ulaşım, konaklama, yeme-içme ihtiyaçlarıdır. Hizmet sektörünün lokomotifini elinde tutan konaklama işletmeleri, turizmde önemli bir etkiye sahiptir. Turizm sektörü, yerli ve yabancı müşterilerini memnun etmek için bu kadar uğraşırken, çoğunlukla bünyesindeki çalışanlarını ikinci plana atmakta ve onları ihmal etmektedir. Ancak şirketlerin hayatta kalması ve sürdürülebilir rekabet gücü, yerli müşterilerinin işlerinden duydukları memnuniyetle doğru orantılıdır. İşyerinde yerli müşteri memnuniyeti düşük olan şirketler, zaman içinde hizmet sunumu ve yabancı müşteri memnuniyeti sorunları yaşamakta ve bu da şirketler için finansal kayıplara neden olabilmektedir. Bunu önlemek için konaklama işletmelerinde performansı yüksek, deneyimli, birikimli ve donanımlı personele ihtiyacı vardır.

1.3.Araştırmanın Amacı

Bu bilimsel çalışmanın temel amacı, çalışma evrenindeki konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi uygulamalarının ve bunun çalışanlar üzerindeki etkisinin incelenmesidir.

1.4.Araştırma Hipotezleri

H1:İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları ile çalışanların cinsiyet durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: İnsan kaynakları yönetimi çalışanların yaş durumu ile uygulamaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları ile çalışanlarının medeni durum arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları ile çalışanın eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır

1.5.Araştırmanın Önemi

Literatür incelemesinde meslek gruplarında insan kaynakları uygulamaları ile ilgili çeşitli alanlarda araştırmaların yapıldığını ancak konut işletmelerinin insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve konut işletmelerinin personel analizlerine yönelik araştırmaların sınırlı kaldığını ortaya koymaktadır.

Konaklama işletmeciliği konusunda bu konuda ilgili yapılmış sınırlı sayıda araştırmaların yapılmış olması çalışmanın önemini artırmaktadır.

2.LİTERATÜR İNCELEMESİ

Araştırma, çalışmanın ana kavramları olan konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi kavramlarını araştırmıştır.

2.1. İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı

İnsan kaynakları yönetimi kavramı, kullanılmaya başlandığı 1970'li yıllardan bu yana çok yoğun bir gelişim ve değişim sürecinden geçmiştir. Bu yaklaşımın birincil amacı, yüksek katılım elde etmek ve yetenekli iş gücünü programa göre organize etmek için insan merkezli yapısal ve kültürel teknikleri ortaklaşa kullanarak sürdürülebilir rekabet avantajını elde edebilmektedir (Gök, 2006).

Dünyanın küreselleştiği bir dönemde, toplumların genel yapısında, ticaretlerinde ve hatta çok uluslu etkileşimde hayatı değişiklikler meydana getirdi ve bu değişiklikler halen sürmeye devam ediyor. Yaşadığımız bugünlerde bilgindeki ve iletişim teknolojilerindeki çok hızlı gelişmeler, ulusal ve uluslararası ticaretteki küreselleşmenin ilerlemeleri, temel insan haklarının gelişimini desteklemek için zorunlu bir hal alan yeni bir yönetim anlayışına ve organizasyon yapısına ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır (Koçel, 2010).

İnsan kaynakları yönetimi, çalışan ilişkilerini insan odaklı faaliyet gösteren bir iş anlayışıyla ele alan,

kurum yönetim ve iyileştirme kültürüne uygun çalışan politikaları geliştiren bir faktördür (Ferecov, 2011).

İnsan kaynakları, şirkette çalışanların verimli ve ekip çalışması politikası ile çalışmalarını sağlayan, şirketin istenilen hedeflere ulaşmasını sağlayan yönetim ve uygulamalar bütünüdür. Daha açık bir ifadeyle, insan kaynakları, çalışanların güç kaynaklarının işletme politikasına ve amaçlarına en uygun şekilde sağlanması, şirketin arzu edilen hedeflerini en etkin bir şekilde hayata geçirilmesi ve geliştirilmesi sürecini içeren uygulama, politikalar ve görevler olarak ifade edilebilir (Erdem, 2004).

2.2. İnsan Kaynakları Yönetiminin Tarihsel Gelişimi

Springer'in insan kaynakları terimini ilk olarak 1817'de kullandığı söylenir. Taylor ve Fayol'un çalışmaları sonucunda insan kaynakları kavramının yönetim alanına entegre olduğu düşünülmektedir. 1980'li yılların başında özellikle çok uluslu şirketler kavramının yaygınlaşmasıyla birlikte insan kaynakları kavramı literatürde yer almaya başlamıştır (Gök, 2006).

Son yıllarda insan kaynakları yönetimi, iş hayatını önemli ölçüde etkileyen bir yönetim anlayışına dönüşmüştür. Bilimsel yönetim anlayışı ile başlayan yönetim felsefesi tarihsel olarak büyüyerek günümüzde yapı kaynak yönetimi düzeyine ulaşmış ve örgütlerde çağdaş bir yönetim anlayışının ifadesi olmuştur. Çalışanların ihtiyaç duyduğu ve insanların değer verdiği eğitim, değerler, alt haklar ve gelişimi merkeze alan bir anlayışı işaret etmektedir (Keser, 2006).

Personel yönetiminin yerini insan kaynakları yönetiminin aldığı ve buna doğru yaşanan bir geçiş ve insan kaynakları yönetiminin bugünkü düzeyeye gelmesi uzun bir aradan sonra ve çeşitli evrelerden geçerek mümkün olmuştur. Personel yönetimi çok uzun bir dönem için işletmelerde çalışanların kayıt tutma faaliyeti, çalışanlar ise bir maliyet kalemi olarak görülüyordu. Ancak modern insan kaynakları yönetimi kavramı, çalışanı gereksiz bir gider faktörü olarak değil, eğitilip ve geliştirilmesi gerekli değerli bir varlık olarak görmektedir (Öğüt vd., 2004: 279).

2.3. İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemi ve Amaçları

İnsan kaynakları araştırmaları oldukça geniş bir alana dağılmıştır. İnsan kaynakları faaliyetlerinin adeta tamamı beşeri sermaye vasıtasıyla gerçekleştirildiği için insan kaynakları yönetiminin organizasyon içindeki yeri işletmelerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri için önemlidir. Bu nedenle, halihazırdaki iş gücünün verimliliğini artırmak, geliştirilecek becerileri geliştirmek, gerekli örgütsel geliştirmeleri gerçekleştirmek ve ayrıca çalışanların örgütün amaçlarına ulaşmasını sağlamak için bu kaynakların verimli bir şekilde kullanılması gerekmektedir. (Fındıkçı, 2009).

Günümüzde gittikçe yükselen acımasız rekabet nedeniyle değişik bir emek opsiyonu oluşturması gereken firmalar bu farkı ancak insan kaynağı ile yakalayabilmektedir. Temen nedeni işi ve ürün ve hizmetlerin diğer tüm yönlerini insanlar kaynakları yönetir. Bunda İK yönetimi oldukça daha etkin seçenekler bulmasıyla bütütün yaratıcılığı, karlılığı artırmakta; çalışanların çalışma ve yaşam düzeylerini artırarak hâlihazırdaki performanslarının ve verimliliklerinin geliştirilmesine doğrudan ve dolaylı olarak katkıda bulunur (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2010).

İnsan kaynakları yönetiminin iki ana hedefi vardır: ilki; Çalışanların arzu ve ihtiyaçlarını

karşılacak, mesleki ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunarak iş doyumlarını sağlamaktır. Diğer bir hedefi ise örgütün misyon ve vizyonunu dahilinde insan kaynaklarının olası olan en verimli şekilde yeniden kullanıma sokmaktır (Torun, 2007).

Genel olarak insan kaynakları yönetimi, bir şirketin hedefine elverişli bir biçimde ulaşabilmesini sağlayabilen verimli bir insan kaynakları yapısı oluşturmayı ve bu beşeri sermayenin aralıksız gelişmesini sağlayacak faaliyetleri sistematik bir biçimde yürütmeyi amaçlar. Bu yönüyle insan kaynakları yönetimi bağımsız bir disiplin olarak kabul edilmekte ve modern örgütlerde yönetim yapısının sabit bileşenlerinden birini temsil eder (Uzun, 2008).

2.4. Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi

Başka hiçbir endüstri insanlarla turizm işletmeciliği kadar yoğun bir şekilde etkileşime girmez. Turistik arzı oluşturan kişilerin bireysel ihtiyaçlarını ve doğrudan taleplerini belirleyen unsurda ve turizm hizmeti veren işletmelerin politikalarında ana kahramanı insan faktörüdür (İçgöz, 2001)

Konaklama kuruluşlarının ana hizmetini verebilmeleri için gerekli olan en önemli bileş insanoğludur, beşeri sermayedir. Turizm konaklama işletmelerinde beşeri sermaye değişkenin sektör için en hayati kaynak olması, insan kaynağı faktörünün daha kayda değer olduğunu göstermektedir. Nitelikli işçi çalıştırma gerekliliği bulunan en önemli hizmet sektörlerinden biri konaklama işletmeciliğidir (Saldamlı, 2000).

Konaklama yönetimde genel performans, tesislerle değil, sağlanan çalışanların niteliği ile elde edilir. Konaklama işletmelerinde personel yönetimde zorunlu bilgi birikimler, beceriler olmadan bu işletmede başarıdan söz edilemez (Tütüncü ve Demir, 2003).

Turizm hizmeti veren şirketlerle ilgili olarak insan kaynakları yönetimini değerlendirirken konaklama tesisleri işletmeciliğinin öteki alanlara göre daha yavaş bir insan kaynağı gelişim sürecine sahip olduğu söylenebilir. Bu, turistik konaklamada halen kullanılan yöntemleri geliştirmek yerine idari maliyetleri yönetmeye odaklandığı gerçeğiyle desteklenmektedir (Seymen, 1995:6).

Konaklama tesislerinde personel yönetiminin temel faaliyet işlevleri şunlardır: personel planlaması, seçimi ve işe alımı, eğitimi, personel ödüllendirmesi, maaş yönetimi, personel gelişimi, sosyal yetkilendirme ve işyerinde sağlık ve güvenlik uygulamalarının sağlanması. İnsan kaynakları yönetiminin temel uygulamaları olan bu faktörlerin etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak, personel ve örgütlerin rasyonel çalışmasını sağlar (Erdem, 200

2.5. İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları

Günümüzün sürekli değişen ortamında insan kaynakları yönetimi uygulamaları, rekabetin

yoğunlaştığı ve kurumsal kârlarının daha önemli kazanımlara dönüşmeye hazırlandığı yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmek, hayattta kalmak isteyen kuruluşlar ve başarılı ticarileştirme için bu rekabet ortamında sürdürülebilir olması en önemli unsurlardan biri haline gelmiştir (Haznedar, 2006). İnsan odaklı ve insan kaynakları uygulamalarına önem veren, hayatı bir kaynak olarak gören bir yönetim tarzı, çalışan performansına daha iyi katkıda bulunur. Bu nedenle, insan kaynakları yönetiminin ana misyonu örgütlerin her yönüyle insan boyutuna odaklanmalarının sağlanması şeklinde belirtilebilir (Akyüz, 2006).

Günümüzün değişen ortamında insan kaynakları yönetimi, rekabetin arttığı ve işletmelerin kazançlı çıktığı yoğun rekabet ortamında ayakta kalmaya çalışan şirketler için bu rekabet ortamında sürdürülebilir başarının temel unsurlarından biri haline gelmiştir ve önemini artırmaya yöneliktir (Haznedar, 2006).

Konaklama sektöründe personel yönetiminin temel görevleri beş konu altında vurgulanmıştır. Bu; Personel planlama, seçme ve yerleştirme, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirme ve ücretlendirme yönetimidir. İnsan kaynakları yönetiminin temel görevleri olan bu konuların verimli bir şekilde uygulanması personele ve şirketlere fayda sağlamaktadır. İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları beş ana başlık altında ele alınmaktadır (Mucuk, 2006: 165). Bunlar:

- ✚ Planlama
- ✚ Seçme ve İşe Alma
- ✚ Eğitim ve Geliştirme
- ✚ Performans Değerlendirme
- ✚ Ücret Yönetimi

2.5.1. Planlama

İş hayatında iş gücünün niceliksel ve niteliksel olarak çalışmasını sağlamak için işleyen bir iş gücü elde etmenin ne zaman, nasıl ve hangi yöntemlerle mümkün olduğunun keşfedildiği bir yöntem ve uygulama süreçleridir. Bir şirketin kısa, orta ve uzun sürede işgücü ihtiyaçlarının ve tedarik yöntemlerinin planlanması iş sürekliliği açısından anlamlı bir gerekliliktir (Mucuk, 2006: 165).

Planlama, mevcut pozisyonda daha iyi performans göstermek ve yöneticinin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilecek güçlü yönleri ve yönleri belirlemek için şirketin gelecekteki hedefleri ile çalışanın bireysel hedefleri arasında ilişki kurar. Firmanın kapasitesini genişleterek gelecekte ihtiyaç duyacağı olmazsa olmazlar; eğitim, bilgi, beceri ve ilgi alanlarınızı dikkate alarak kariyer planları ve hedefler oluşturmak ve bu amaca nasıl ulaşılacağına dair eylem planları geliştirmektir (Yılmaz ve Karahan, 2011).

İşgücü planlamasının bir şirket için önemi şu şekilde ifade edilebilir:

- ✚ İnsan kaynakları planlaması, bir kuruluş içinde yetenekli bir iş gücü oluşturur ve bu iş gücünün sürdürülebilirliği için temel sağlar.
- ✚ İnsan kaynakları planlaması, işgücü maliyetlerini kontrol etmek için kullanılabilir.
- ✚ Bir şirketin işgücü maliyetlerinin kontrol altına alınması, çalışanlarının etkin performansını ve üretkenliğini artırmaya yardımcı olur, böylece şirketin kısa ve uzun vadede hedeflediği stratejik hedeflere ulaşmasına yardımcı olur, faydalarla birlikte genel verimliliği de artırır (Demir, 2010).

2.5.2. Seçme ve İşe Alma

Çalışan seçimi ve işe alımı, belirli görüşmeler ve bilgi değerlendirme ölçümleri sonucunda işletmenin misyon ve vizyonu çerçevesinde belirlenen özelliklere uygun kişinin işe alınması sürecidir. Konaklama tesisleri, iyi iletişim kuran, eğitilmiş, yetkin ve yetenekli çalışanları istihdam ederek personel ile müşteriler arasındaki iletişimi de sağlayacak işe alım politikaları geliştirmelidir (Kotler vd., 1998).

İşe alım süreçleri şirketten şirkete değişiklik gösterebilmektedir. Stratejik tercihlere sahip yetenekli çalışanları seçmek için şirket için mümkün olan en yüksek karı elde etmeye çalışan şirketler, bunun için kapsamlı bir seçim stratejisi geliştirir. Şirkete en büyük faydayı sağlayacağına inanılan kişiyi seçmek isteyen şirketler, öncelikle nitelikli çalışanları seçmek için kapsamlı seçim stratejileri kullanır. Bunlar, mevcut adayların iş başvurularını tamamlamalarını, tavsiye mektubu ve yönlendiren kişi için iletişim bilgilerini yazmalarını, eğitimleri ve iş deneyimleri hakkında bilgi vermelerini, başvurdukları işle ilgili sınavları vermelerini ve birden fazla yüz yüze kişisel görüşmelerde olmaları gereken düzeyde gerçekleştirilmelerini gerektirir. - (Anthony, Perrew ve Kacmar, 1999).

Şirket çalışanlarının ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik ilke ve teknik araştırmalar, şirkete ve mevcut işyerine uygun işgücünün bulunabileceği alanların belirlenmesi, şirketin işe alım ve seçim süreci ile ilgilidir. İş edinme şirkette öncelik verilmesi gereken bir politikadır. Çünkü o zaman işgücünün eğitimi ve gelişimi vb. bu politikanın başarısı tüm araştırmaların başarısını etkiler (Yüksel, 2000).

2.5.3. Eğitim ve Geliştirme

İnsan kaynaklarının ortaya çıkması, seçilmesi ve işe alınması, insan kaynakları kullanımının başlangıcıdır. Çalışanların daha iyi verimlilik ortaya koymaları ve şirkete en yüksekten yarar sağlamaları istenmesi durumunda çalışanların gelişimi, sürekli gelişim çabalarını gerektirir (Yüksel, 2004). Eğitim ve gelişim, bir çalışanın yaptığı işteki verimi artırma ve arzulanan verimlilikleri elde etmek amacıyla ortaya konulan iyileştirme ve geliştirme çabalarının tamamıdır (Bingöl, 2010: 291).

Yeni iş gücü edinme ve istenilen verimliliğe ulaşma süreci günümüzde şirketler için büyük maliyetlerle sonuçlanmaktadır. Bunun yerine mevcut çalışanın eğitimi ve gelişimi veya eğitim yatırımı, çalışan ve şirket için maliyetleri azaltan en önemli yatırımlardan biridir. Eğitim, topluma üretici güç ve verimlilik kazandıran, çalışanları gelişimsel ve gelişimsel ihtiyaçlar için gerekli araç ve bilgilerle donatan, örgütlerde bireylere becerilerini geliştirme fırsatı veren en önemli araçlardan biridir (Sabuncuoğlu, 2012).

Çeşitli öğretim yöntemleri bulunmakta ve kullanılmaktadır. En çok tercih edilen yöntem uygulamalı eğitim olan iş başı eğitimidir. Kıdemli, tecrübeli ve performansı yüksek olan çalışanlarla çalışarak işe uyum sağlamak için ne yapılması gerektiğini, işin nasıl çalıştığını ve nasıl yapılacağını öğrenme sürecidir. Eğitim programlarına katılan çalışanlar, bu uygulama sayesinde şirketin kendilerine saygı duyduğunu ve önemsendiğini hissetmekte, şirket ve çalışanlar arasında güçlü bir bağ oluşturmaktadır (Sabuncuoğlu, 2007: 615).

Günümüzün bilgi çağında, çalışan eğitimi ve gelişimi büyük önem taşımaktadır. Bilginin hızlı

yayılması ve tüketici kesime ulaştırılması, prodüktivite ve etkilenme açısından oldukça önemli bir olgu olduğunu kanıtıyor. Şirketler, rekabet edebilmek ve sürdürülebilir başarıya ulaşabilmek için çalışanlarının eğitim ve bilgi yönünden sürekli gelişimine önem vermelidir. Genel olarak eğitim, bilgi sağlama, yetenek ve becerilerin gelişmesine yardımcı olma ve bu etkinlikleri geliştirme süreci olarak tanımlanabilir (Molla, 2011).

2.5.4. Performans Değerlendirme

Performans değerlendirmesi; çalışanların yaptığı işteki performansının ve belirli zaman dilimlerinde yaptığı belirli ölçümlerdeki başarısının değerlendirilmesidir (Yılmaz ve Karahan, 2011). Çalışanın performansının ve şirkette başarılı olma yeteneğinin sistematik yöntemler kullanılarak ölçülmesidir (Sabuncuoğlu, 2012). Belirli dönemlerde sistemli ölçüm ile işçilerin işyerinde mevcut istihdam durumlarının değerlendirilmesi işlemidir (Özgen ve Yalçın, 2010).

Performans değerlendirme, çalışanları işlerinde cesaretlendirmek, motive etmek ve şirketlerine olan özgüvenlerini artırmak için oldukça mühim bir araçtır. Adil bir performans değerlendirme süreci, çalışanın gelecekteki verimliliğini ve kariyer yönelimini de etkiler, yaptığı işe yönelik kişisel sorumluluk sağlar ve uzun vadeli kariyer planlamasına da olumlu etki eder. Performans değerlendirme, şirket çalışanları ile iletişim kurmak için güçlü bir araçtır (Barutçugil, 2004).

Performans değerlendirme, belirli bir zaman diliminde çalışanların başarısının, çalışma alışkanlıklarının, davranışlarının, becerilerinin önceden belirlenmiş hedeflerle, kriterlerle veya diğer çalışanlarla belirli bir süre boyunca karşılaştırıldığı sistematik bir ölçümdür. Başka bir deyişle performans değerlendirme, çalışanın işindeki başarısını, tutum ve davranış özelliklerini belirleyen ve şirkette belirlenen belirli hedeflere göre şirketin arzu edilen başarıya ulaşmasındaki katkısını ölçen planlanmış bir süreçtir. Ölçme değil tutarlılık gerektiren bir süreç olduğunu anlamaları önemlidir. Bu süreçte, yönetimin performans değerlendirmesinin kapsamlı bir süreç olduğunu, devam eden bir süreç olduğunu ve yıllık bir ölçüm olmadığını kabul etmesi de önemlidir (Bingöl, 2003) Çalışanların performansını artırmak ve bireye ulaşmak için uygulanan insan kaynakları yönetiminin sistemli ve öncü bir uygulamasıdır. Örgütsel amaçlara ulaşma, kariyer planlama ve maaş artışı bağlamında verilen hedeflerdir (Aslan, 2011).

Şirketleri performansı ölçmeye iten nedenler veya bunu ölçerek beklenen hedefler şu şekilde sıralamak mümkündür:

- ✚ Şirketin ihtiyaç duyduğu personel hakkında başarılı bir personel araştırması yapmak,
- ✚ İş hedeflerine ulaşmak için işletmenin gerekli personelin eğitim ihtiyaçlarını öğrenmek,
- ✚ Şirketin işçi-işveren ilişkilerini geliştirmek,
- ✚ Operasyonel yetersizlik yönlerini öğrenmek. çalışanlarına bu doğrultuda eksikliklerini bildirmek, gelişmelerine yardımcı olmak ve motive olmaları için fırsatlar sağlamak,
- ✚ İstenilen performansı göstermeyen çalışanları işten çıkarmaktır (Sabuncuoğlu, 2012).

Performans değerlendirme, şirkette çalışanların işlerini, niteliklerini, eksikliklerini, gelişim yönlerini ölçmeye, kısaca genel durumlarını ölçmeye yarayan genel bir ölçüm aracıdır (Fındıkcı, 2009).

2.5.5. Ücret Yönetimi

Ücret yönetimi, iktisadi ve toplumsal yaşamın hemen her alanını etkileyen, tesir eden bütüncül,

kapsayıcı bir kavramdır. Ücret; çalışanlar için kendi arzu ve ihtiyaçlarını karşılamanın en önemli aracı; kuruluşlar için gelir-gider bilançosu için oldukça mühim bir harcama mevzusu; amme ve çevre açısından gelir dağılımı üzerindeki etkisi, istihdama direkt etkisi, vergi gelirleri ve sağlanacak yatırımlar nedeniyle önemli bir etkiye sahiptir (Benligiray, 2013).

Ücret; maaş, fazla çalışma ücreti, performans ikramiyesi, ücretli tatil izin ücreti, yıllık izin ücreti ve ücretsiz izin ücreti parasal değeri olan maddi gelirlerdir (Kula, 2006: 89). Çalışanın belirli bir süre, belirli bir ücret karşılığında yaptığı bedensel/bedensel veya zihinsel çalışma karşılığında sabit bir ücret karşılığında aldığı maddi değerdir. En kısa tanımıyla çalışanların çalıştıkları şirketlerde gösterdikleri emeğin karşılığı olarak aldıkları parasal değerdir (Ertürk, 2011).

İşçilerin işlerinden en önemli beklentileri, ay sonunda işleri karşılığında aldıkları maaş ve gelirdir. Çalışanlar, zamanlarını ve çabalarını işlerine yatırır ve buna göre ödüllendirilirler. Bu nedenle ücret yönetimi ölçülü ve adil bir yönetimle planlanmalı ve işletme içinde çalışanların kabul edebileceği bir ücret sistemi oluşturulabilir (Molla, 2011).

3.METODOLOJİ

3.1. Araştırma Stratejisi

Araştırma evreni, Bitlis ve Van illerinde bulunan lisanslı konaklama işletmelerinin çalışanlarından oluşmakta olup, araştırma evrenini oluşturan çalışanların tamamına ulaşmak mümkün olmadığından örnekleme tercih edilmiştir. Araştırmada olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Araştırmaya katılan işletmelerin çoğu bizzat ziyaret edilerek çalışma hakkında bilgi verilmiş ve anketi kullanmak istedikleri belirtilmiştir. Araştırmacı tarafından ziyaret edilemeyen tesislere telefonla bilgi verilmiş ve personelin araştırmaya dahil edilmesi için izin istenmiştir. Tesislerden gelen geri bildirimler doğrultusunda ziyaret edilebilecek tesislerdeki personel sayısına göre anket bırakılmış, ziyaret edilemeyen tesislerin yöneticilerine e-posta ile anketler gönderilmiştir.

3.2. Katılımcı Sayısı

Alınan bilgilere göre araştırma popülasyonu 480 olarak tespit edilmiştir. Çalışmaların geçerli olabilmesi için seçilen örneklem büyüklüğünün evreni temsil edecek kadar büyük olması gerekir Altunışık vd., (2012:137). “Belirli popülasyonlar için kabul edilebilir örneklem büyüklükleri” tablosunda 350 kişilik bir evren büyüklüğü için kabul edilebilir örneklem büyüklüğünün 185 olduğunu belirlenmiştir. Bu bilgilere göre hâlihazırda çalışmanın evreni, Bitlis'te 9 ve Van'da 18 lisanslı konaklama tesisinde çalışan toplam 460 çalışandan oluşmaktadır. Bu 460 çalışandan kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 315 kişiye anket uygulanmıştır. Bu bilgilerden hareketle 315 kişilik örneklem büyüklüğünün bu çalışma için yeterli olduğu söylenebilir. Analizler, mevcut 249 (%79) anket üzerinden gerçekleştirildi.

3.3. Veri Toplama Enstrümanları

Çalışmada araştırma değişkenlerinden olan insan kaynakları uygulama ve iş tatmini kavramı ile ilgili detaylı literatür taraması yapılarak, kavram hakkında teorik bilgiler elde edilmiş ve teorik bilgiler ışığında birincil veriler oluşturulmuştur. Teorik bilgilere dayalı olarak, birincil verileri elde etmek için kullanılan anketler araştırma amaçlarına göre belirlenmiştir. Bu nedenle, birincil verileri elde etmek için bir anket tekniği kullanılmıştır. Nicel veri toplama yöntemlerinden biri olan anket yöntemi, ekonomik olması, geniş bir konu yelpazesine ulaşması, büyük miktarda veri toplaması gibi

özelliklerinden dolayı sosyal bilimler alanında en yaygın kullanılan veri toplama yöntemi olarak kabul edilmiştir (Ural ve Kılıç, 2013).

3.4. Veri Analiz Süreci

Veri toplama amacıyla hazırlanan anket formları belirlenen firmalara dağıtıldı. Belirlenen süre sonunda tüm doldurulmuş ve boş formlar toplanarak ayrıştırılmıştır. Doldurulan formlardan 36 adedinin eksik veya hatalı doldurulduğu görüldüğünden 249 adedi çalışmada değerlendirilmiştir. Katılımcıların analiz anketlerine verdikleri yanıtlara güvenirlik, frekans analizi, T-testi, Anova testi analizi SPSS 22 programı kullanılarak uygulandı.

3.5. Cevap Oranı

Bitlis İlinde görev yapan 146 çalışan arasında kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 106 kişiye anket uygulanmıştır. 87 (%82) mevcut anket analiz edildi. Bu bilgilere dayanarak 106 kişilik toplam örneklem büyüklüğünün mevcut çalışma için yeterli olduğu söylenebilir.

Araştırmaya Van ilinde konaklama işletmelerinde çalışan 314 personel arasından kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 209 kişi katılmıştır. Analizler mevcut 162 (%77) anket üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu bilgilerden hareketle bu çalışma için ulaşılan 209 kişilik örneklem büyüklüğünün yeterli düzeyde olduğu söylenebilir.

3.6. Güvenirlik

Güvenirlik, çalışmaların bağımsız ölçümler üzerindeki tutarlılığı olarak ifade edilmektedir (Nas ve Toprak, 2016).

Tablo 3.1. Araştırmanın Güvenirlik Katsayıları

BİTLİS		
Değişkenler	Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları	,856	10
VAN		
İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları	,893	10

Ölçek güvenilirliğini ölçmek için çeşitli yaklaşımlar kullanılır. İç tutarlılık çerçevesinde en yaygın olarak kullanılan yöntem Cronbach alfa değeridir. Cronbach's alpha, 1'e yaklaştıkça artan tutarlılık ile 0 ile 1 arasında değerler alır. Cronbach alfa değerinin kabul edilebilir olması için en az 0,70 veya daha yüksek olması gerekir. (Altunışık ve ark., 2012:126). 25'in altındaki Cronbach alfa' düşük iş doyumunu, 26 ile 74 arası normal iş doyumunu, 75' olması iş doyumunun yüksek olduğu anlamına gelmektedir (Tüzün, 2002:81).

4. ARAŞTIRMA ANALİZİ

Ankete katılan çalışanların demografik özelliklerini, insan kaynakları yönetimi uygulamalarını ve çalışanlar üzerindeki etkilerini analiz edildi ve çözüm önerileri sunuldu.

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri Analizi

Çalışmanın bu kısmında, anketi yanıtlayan katılımcıların demografik bilgileri, cinsiyeti, yaş grubu, medeni durumu, eğitim düzeyi, ortalama aylık geliri, mevcut otellerinde çalıştıkları süre, kendilerine atanan departman bilgileri yer almaktadır ve bunların dağılımı dahildir.

Tablo 4.1. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları

BİTLİS		
Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Kadın	33	37,9
Erkek	54	62,1
Toplam	87	100,0
VAN		
Kadın	72	44,4
Erkek	90	55,6
Toplam	162	100,0

Bitlis konaklam işletmelerinde çalışan personelin ankete katılan 87 kişinin %62,1'ini oluşturan 87 kişinin %54'ünü erkek iken, ankete katılanların %37,9'unu oluşturan kadın katılımcı sayısı 33'tür. Van ilinde toplam 162 katılımcıya ulaşılmıştır ve cinsiyete göre katılım oranı kadınlarda %44,4, erkeklerde %55,6'dır. Her iki ilimizde de konaklama işletmelerinde çalışan erkek personelin kadın çalışanlardan daha fazla olduğu ve katılımın da erkelerin daha fazla olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 4.2. Katılımcıların Yaş Dağılımları

BİTLİS		
Yaş	Sayı	Yüzde
20 yaş altı	8	9,2
21-25	26	29,9
26-30	22	25,3
31-35	11	12,6
36 ve Üstü	20	23,0
Toplam	87	100,0
VAN		
20 yaş altı	24	14,8
21-25	60	37,0
26-30	43	26,5
31-35	26	16,0
36 ve Üstü	9	5,6
Toplam	162	100,0

Bitlis'teki katılımcıların yaş grubuna göre dağılımına bakıldığında %29,9'u 21-25 yaş grubunda olmak üzere 26 kişinin çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bunların %25,3'ünü oluşturan 22 kişinin 26-30 yaş grubunda, %23,0'ını oluşturan 20 kişinin ise 36 yaş ve üstü olduğu görülmektedir. Van'daki katılımcıların daha çok 21-25 - 26-30 yaş arası gençlerden oluştuğu anlaşılmaktadır ve çalışmada 36 yaş üstü çalışan sayısı sadece %5,6 oranında olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 4.3. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları

BİTLİS		
Medeni Durum	Sayı	Yüzde
Bekâr	41	47,1

Evli	46	52,9
Toplam	87	100,0
VAN		
Bekâr	96	59,3
Evli	66	40,7
Toplam	162	100,0

Bitlis ilindeki konaklama işletmelerinde çalışan katılımcıların %52,9'unu oluşturan 46 katılımcının evli olduğu görülmektedirken, Van ilinde benzer konaklama işletmelerinde çalışanların çoğunluğu (%59,3) evli olmayan kişilerden oluştuğu belirlenmiştir.

Tablo 4.4. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları

BİTLİS		
Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde
İlköğretim/ Ortaöğretim	22	25,3
Lise	28	32,2
Ön Lisans	23	26,4
Lisans	14	16,1
Toplam	87	100,0
VAN		
İlköğretim/ Ortaöğretim	32	19,8
Lise	57	35,2
Ön Lisans	39	24,1
Lisans	33	20,4
Yüksek Lisans	1	0,6
Toplam	162	100,0

Konaklama işletmelerinde çalışanların araştırmaya katılanların eğitim durumuna bakıldığında, Van ilinden %55'lik kesimi eğitim düzeyi lise ve altı olanlardan oluştuğu ve bu verilere paralel verilerin Bitlis ilinden de elde edildiği anlaşılmaktadır; %32,2'si lise eğitimi olan 28 kişi, %25,3'ü ilk ve orta öğretimi olan 22 kişi, %26,4'ü ortaokul mezunu 23 kişi ve lisans eğitimi olan 14 kişi, %16,1'ini oluşturan 14 katılımcının lisan eğitimine sahip olduğu görülmektedir. Her iki ilde de (Bitlis 2.2, Van 5.2) en fazla katılımcının olduğu eğitim grubunun lise eğitimine sahip olan grup olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.5. Katılımcıların İşletmede Çalışma Süresi Dağılımları

BİTLİS		
Kaç Yıldır Bu Otelde Çalışıyorsunuz?	Sayı	Yüzde
2 yıldan az	28	32,2
2-5 yıl	32	36,8
6-10 yıl	12	13,8
10 yıl ve üzeri	15	17,2
Toplam	87	100,0
VAN		
2 yıldan az	99	61,1
2-5 yıl	45	27,8
6-10 yıl	15	9,3
10 yıl ve üzeri	3	1,9
Toplam	87	100,0

Bitlis'teki katılımcıların çalıştıkları konaklama işletmelerindeki çalışma saatleri değerlendirildiğinde, %322,2 kişinin oluşturduğu 28 kişinin 2 yıldan az çalıştığı, %36,8 kişinin oluşturduğu 32 kişinin ise 2 ile 5 yıl arasında çalıştığı görülmektedir. Van'da 2 yıldan az çalışan (%61,1) çalışanlarının çoğunluğunun buldukları firmada 10 yıl ve üzeri süreyle çalıştıkları ve çalışan sayısının %1,9 olduğu saptanmıştır.

Tablo 4.6. Katılımcıların Çalıştığı Departman Dağılımları

BİTLİS		
Çalıştığınız Departman	Sayı	Yüzde
Muhasebe	9	10,3
Yiyecek İçecek	32	36,8
Ön Büro	10	11,5
Satış Pazarlama	4	4,6
Kat Hizmetleri	23	26,4
Diğer	9	10,3
Toplam	87	100,0
VAN		
İnsan Kaynakları	2	1,2
Muhasebe	14	8,6
Yiyecek İçecek	51	31,5
Ön Büro	34	21,0
Satış Pazarlama	9	5,6
Kat Hizmetleri	39	24,1
Diğer	13	8,0
Toplam	162	100,0

Araştırma sonuçları insan kaynakları departmanında sadece 2 katılımcının olduğunu ve bunların Van ilinde çalıştıklarını göstermiştir. Her iki ilde de (Bitlis %36,8 ve Van %31,5) en fazla istihdam edilen sektörün yiyecek içecek bölümü olduğu görülmektedir.

Tablo 4.7. Katılımcıların Gelir Dağılımları

BİTLİS			
Aylık Geliriniz	Ortalama	Sayı	Yüzde
2.000 TL ve altı		46	52,9
2.000 TL – 2.500 TL		29	33,3
2.501 TL – 3.000 TL		11	12,6
3.001 TL ve üstü		1	1,1
Toplam		87	100,0
VAN			
2.000 TL ve altı		95	58,6
2.000 TL – 2.500 TL		46	28,4
2.501 TL – 3.000 TL		19	11,7
3.001 TL ve üstü		2	1,2
Toplam		162	100,0

Katılımcıların aylık ortalama gelir dağılımları incelendiğinde, Van'da 46 kişinin (yüzde 52,9'u) 2.000 TL ve altında maaşa sahip olduğu görülürken, Van'da 2.000 TL'den az kazananların oranı %58,6 olduğu görülmektedir. İki ilde konaklama işletmelerinde çalışanların aylık gelir durumlarının birbirine yakın oldukları ve oldukça benzer olduğu söylemek mümkündür.

Tablo 4.8. T- Test: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamalarının Cinsiyet Değişkenine Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	Kadın	33	3,06	0,1247	0,786
	Erkek	54	3,11	0,1211	
VAN					
İKYU	Kadın	72	3,11	0,1106	0,753
	Erkek	90	3,15	0,0866	
	Erkek	90	3,18	0,7671	

H1: Tablo 4.8. Yapılan incelemede, Van ve Bitlis illerindeki mesken işletmelerinde cinsiyete göre insan kaynakları yönetimi uygulamalarının değerlendirilmesinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık ($p>0,05$) yoktur. Bu bulgulara dayanarak, H1 reddedildi. Ortalamaya bakıldığında cinsiyet açısından Vanlı katılımcıların İKY uygulamalarına Bitlisli katılımcılara göre daha yüksek olduğu ve ortalamanın üzerinde olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.9. Anova: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamalarının Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Yaş Grupları	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	16-20 yaş	8	3,30	0,2598	0,370
	21-25 yaş	26	3,14	0,1388	
	26-30 yaş	22	3,29	0,2224	
	31-35 yaş	11	2,85	0,2800	
	36 yaş ve üstü	20	2,87	0,1429	
	Toplam	87	3,09	0,0884	
VAN					
İKYU	16-20 yaş	24	3,22	0,1611	0,043
	21-25 yaş	60	2,98	0,1244	
	26-30 yaş	43	3,01	0,1346	
	31-35 yaş	26	3,58	0,1224	
	36 yaş ve üstü	9	3,26	0,2279	
	Toplam	162	3,13	0,0686	

H2: Tablo 4.9. İnsan kaynakları yönetim uygulamalarının yaş gruplarına göre yapılan değerlendirmelerle ilgi veriler hakkında yapılan incelemede, Van ve Bitlis illerinde faaliyette bulunan konaklama işletmelerinde bununla ilgili olarak farklılıklar tespit edilmiş ve bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$). Bitlis ili ile ilgili verileri incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı anlaşılmaktadır ($p>0,05$). Van ilindeki İKY uygulamalarının ortalamaları incelendiğinde ortalama düzeyi en çok 31-35 yaş grubundakilerin, en az ise 21-25 yaş grubundakilerin değer verdiği görülmektedir. Bu bulgulara göre H2 kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 4.10. T- Test: Hizmet Kalitesi Medeni Durum Değişkenine Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Medeni Durum	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)

İKYU	Bekâr	41	3,11	0,1198	0,858
	Evli	46	3,08	0,1298	
	Evli	46	3,19	0,1385	
VAN					
İKYU	Bekâr	96	3,07	0,0819	0,258
	Evli	66	3,23	0,1188	

H3: Tablo 4.10. Bitlis ili ve Van ili konaklama işletmelerinin insan kaynakları yönetimi uygulamalarını medeni durum değişkenine göre değerlendirmelerinde istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Bu bulgulara dayanarak, H3 reddedildi.

Tablo 4.11. Anova: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamalarının Eğitim Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Eğitim Düzeyi	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	İlk ve Ortaöğretim	22	2,96	0,1796	0,776
	Lise	28	3,12	0,1509	
	Ön Lisans	23	3,21	0,1624	
	Lisans	14	3,04	0,2594	
	Toplam	87	3,09	0,0884	
VAN					
İKYU	İlk ve Ortaöğretim	32	3,32	0,1366	0,207
	Lise	57	2,92	0,1266	
	Ön Lisans	39	3,15	0,1337	
	Lisans	33	3,29	0,1447	
	Lisans Üstü	1	3,50	0,0000	
	Toplam	162	3,13	0,0686	

H4: Tablo 4.11. Araştırma, her iki ilimizdeki konaklama işletmelerindeki insan kaynakları yönetimi uygulamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre yapılan değerlendirmelerde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını göstermektedir; Bitlis ve Van illeri ($p>0,05$). Bu bulgulara dayanarak, H4 reddedildi.

SONUÇ VE TAVSİYELER

Konaklama işletmelerindeki insan kaynakları yönetiminin temel amacı, insan kaynaklarından etkin ve verimli bir şekilde yararlanabilmek için gerekli tecrübe, bilgi, beceri, performans ve yeteneklere sahip uygun personeli seçmek, en uygun birimlere yerleştirmek, terfi esaslı olmasını sağlamak için gerekli eğitim olanaklarını sağlamaktır. Bu durum çalışanları motive eder, objektif değerlendirir, ücretlerini zamanında ve adil bir şekilde öder, piyasa koşullarına göre ücret artışlarını düzenler.

Bu araştırmanın sonuçlarına göre, demografik olarak, Bitlis'teki konaklama işletmelerinde çalışanların (%62,1 erkek, %37,9 kadın) Van'da ise (%55,6 erkek, %44,4 kadın) önemli ölçüde daha fazla olduğunu göstermiştir. Bitlis (%25,3 ilköğretim, %32,2 lise) ve Van'da (%19,8 ilköğretim, %35,2 lise) diğer eğitim grubunu oluşturanların diğer eğitim grubuna göre daha fazla olduğu görülmektedir. Bu verilere göre konaklama işletmelerinde kadın çalışan sayısı artırılmalı, eğitim seviyesi düşük çalışanların eğitim düzeyi daha fazla teşvik edilmelidir. Ayrıca bu sektörde çalışanların eğitim düzeyi düşük olan çalışanlara yönelik mesleki eğitimlerin işletme bünyesinde veya gerekli mesleki eğitim kurumları ile işbirliği içinde gerçekleştirilmesi daha iyi olacaktır.

Demografik faktörler değişkeni üzerinde yapılan analizlerde cinsiyet, medeni durum ve eğitim değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Garcia, 2005). Demografik faktörler ve diğer durumsal değişkenlerin değerlendirilmesinde bazen yaş ve bölüm değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar görülmüştür. Yaş grubu değişkenine göre personel uygulamalarını en sık derecelendiren yaş grubunun 31-35 yaş arası çalışanlar olduğu gözlenmiştir. Sadece Van ilindeki çalışanlar ile ilgili değerlendirmelerinde yaş grupları ve çalışma alanları değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar görülmüştür. Savery (1996) yaptığı araştırmalarda yaş ile iş doyumu faktörleri arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya çıkartmasına rağmen; yaş arttıkça çalışanların halihazırda çalıştıkları şirkete entegre olma motivasyonları da olumlu yönde artmakta ve bu da iş tatminlerini olumlu yönde etkilemektedir. Çalışan yaşının artmasıyla iş tatminindeki artış, Herzberg ve diğerlerinin görüşünü desteklemektedir. Bunların yaş ile memnuniyet arasındaki ilişkinin “U” şeklinde olduğu görüşünü de deklere etmektedir. Araştırmasında (Oshagbeni, 2000) yaş faktörü ile iş doyumu arasında çok güçlü bir etkileşim olduğunu da göstermiştir. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde yaş ile memnuniyet düzeyleri arasında genel olarak pozitif bir ilişki olduğu ve bu sonuçların araştırmamızın bulgularını destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak konaklama işletmelerinde çalışan performansını ve motivasyonunu etkileyen olumlu ve olumsuz faktörleri anlayarak ve daha iyi çalışma ortamı sağlayarak daha başarılı işletmeler oluşturulabilir.

SINIRLILIKLAR

Bu araştırmanın bazı sınırlılıklarından bahsetmek mümkündür. Çalışma alanındaki konaklama işletmelerinin sayısının azalması daha fazla kişiye ulaşılmasını engellemektedir. Araştırmada veri toplamak için anket kullanılmıştır. Herhangi bir anket çalışmasında bulunan kapsam belirleme, ayırıştırma ve yanıtlama hataları da bu çalışmada bir sorun haline gelebilir. Hatasız bir anketten bahsetmek neredeyse imkansızdır.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, O.K. (1992). *İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektöründe Uygulaması*. Ankara: MPM yayınları.
- Aslan, Ö. (2011). *Bir İnsan Kaynakları Masalı-İş Yaşamına Dair İpuçlar*. Ankara: Elma Yayınevi.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Benligiray, S. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütlenmesi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (5. Basım). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Bingöl, D. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (7. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Demirtaş, N. (2010). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim.
- Erdem, B. (2004). “Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, (11), 39-41.

- Ertürk, M. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Ferecov, R. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerleme ve Uygulama*. Bakü: Qafqaz Üniversitesi Yayınları.
- Fındıkcı, İ. (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (7. Baskı), İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.
- Garcia, M.U. (2005). "Training and Business Performance: The Spanish Case", *International Journal of Human Resource Management*, 16, (9), 1691-1710.
- Gök, S. (2006). *21. Yüzyılda İnsan Kaynakları Yönetimi*. (1. Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Haznedar, B. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Firma Performansına Etkileri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Keser, A. (2006). "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, (1), 100-119.
- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*, (12. Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. (1998). *Marketing for Hospitality and Tourism*, Sec. Edi., Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Kula, S. (2006). *Farklı Sektörler Bazında İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütsel Kültür İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Aydın.
- Molla, G. (2011). *Çalışanların elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarına Ait Tutumları İle Örgütsel Güven İlişkisine Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul.
- Mucuk, İ. (2006). *Temel İşletme Bilgileri*. (4. Basım), İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Nas, Z., vd. (2016). "Sınır Ticaretinin Önemi ve Sınır Ticareti Yapan Mükelleflerin Ticari Verimliliğini Etkileyen Faktörler: Van-Kapıköy Örneği". *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Özel Sayı, Van, 241-279.
- Oral, S., Olgun, Ç., Aktaş, G. (1994). *Turizm Bilincinin Oluşturulmasında Yaygın Eğitimin Yeri ve Önemi*, 1. Turizm Sempozyumu. Ankara.
- Öğüt, A., Akgemci, T., Demirsel, M.T., (2004), "Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında Örgütlerde İşgören Motivasyonu Süreci". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 279.
- Özcan, M. (1994). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Muhasebesi*. Ankara: Turizm Yıllığı Türkiye Kalkınma Bankası.
- Özgen, H., Yalçın, A. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.

Sabuncuoğlu, Z. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi (Uygulamalı)*. (6. Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Sabuncuoğlu, Z., vd. (2007). “Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”. *Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ege Akademik Bakış*, 7, (2), 613-628.

Saldamlı, A. (2000). *Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerinde Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Savery L.K. (1996). “The Congruence Between The Importance of Jop Satisfaction and The Perceived Level of Achievement”. *Journal of Management Development*, 15, 18-27.

Seymen, O.A. (1995). *İnsan Kaynakları Yönetiminde İşgören Performansının Konaklama İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi ve Bir Model Önerisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Torun, E. (2007). *İnsan Kaynakları Yönetiminde İş Tatmini ve Konu İle İlgili Yapılan Bir Çalışma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Edirne Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Tütüncü, Ö., Demir, M. (2003). “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İsgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5, (2), 12.

Tüzün, B. (2002). *Çalışanların İş Memnuniyetlerindeki Yetersizliklerin İşe Olumsuz Etkileri ve Bunun Saptanması için Bir Ölçek Geliştirme*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ural, A., Kılıç. İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Uyargil C., Adal Z., Ataay İ.D., Acar A.C., Özçelik A.O., Dündar G., Sadullah Ö., Tüzüner L. (2010), *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Yılmaz, H., Karahan, A. (2011). “İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Örgütsel Güven Ve İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması: Afyonkarahisar’da Bir Araştırma”. *“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3, (13), 95-118.

Yüksel, Ö. (2004). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (5. Baskı), Ankara: Gazi Kitabevi.