

ÇALIŞMA KOŞULLARININ ÖNEMİ: GAZİANTEP İLİNDEKİ 4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Berna BALCI İZGİ*

Altınç OLCAY**

Öz:

Günümüzde işgücü sektöründeki yeni yapılanmalara bağlı olarak gelişen esnek çalışma sistemleri, dış kaynak kullanımı ve benzeri uygulamalar turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerini de etkilemektedir. Bu konulara, sektöre özgü olan mevsimsellik ve ucuz işçi çalıştırmanın tercih edilmesi gibi faktörler eklenince otel çalışanlarının çalışma koşulları bu şartlardan etkilenmektedir. Yapılan teorik tartışmalar ve gerçekleştirilen araştırmalar, çalışma koşullarının iş doyumu, performansı, örgüte bağlılık gibi işletme verimini arttıracı önemli unsurlar üzerinde de doğrudan etkisi olduğunu göstermektedir. Otel işletmelerinin rekabet edebilirliğinde başlıca rol oynayan insan unsurunun belirsizlik ortamı, gerileyen ücret ve çalışma koşulları ve iş güvencesizliği gibi sorunlar karşısında, beklenen iş tutum ve davranışlarını sergilemesi olanaksız hale gelmektedir. Bu durum işi olanların işsiz kalma kaygısı ile bir yandan çalışma yaşamlarının kalitesini olumsuz etkilerken, bir yandan yaşam doyumlarını azaltmaktadır. Bu nedenle çalışma koşulları başlığı altında toplanabilecek bu sorunların çözümünün işgörene, ailesine, çalıştığı turizm işletmesine ve ekonomiye etkileri bakımından değerlendirilmesi ve bu yöndeki çalışmaların sürdürülmesi büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmanın amacı çalışma koşullarına ilişkin temel sorunların, Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde uygulanan bir anket çalışması ile ortaya konmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Çalışma koşulları, iş güvencesi, turizm sektörü, Türkiye ekonomisi, otel işletmeleri, iş doyumu.

* Yrd. Doç. Dr. Berna BALCI İZGİ, Gaziantep Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü, izgi@gantep.edu.tr

** Arş. Gör. Altınç OLCAY, Gaziantep Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik MYO, olcay@gantep.edu.tr

IMPORTANCE OF WORKING CONDITIONS: AN OPERATIONAL RESEARCH ABOUT 4 AND 5 STAR HOTELS IN THE CITY OF GAZİANTEP

Abstract:

In today's world, flexible working systems, outsourcing and similar applications depending upon the restructuring in labor markets affect hotel operations in the tourism sector as well. Besides these, working conditions of hotel employees are also affected by seasonality in the sector and preference of cheap labor. Theoretical arguments and studies have shown that working conditions have direct effects on the instruments that affect the efficiency of organization such as job satisfaction, performance and organizational adherence. It becomes impossible for people to accomplish the desired approach and attitudes towards their jobs who are working under negative wage working conditions, ambiguity and job insecurity. This situation affects both the quality of working life of employees negatively and decreases life satisfaction. Thus it is crucial that solving these working problems provides benefit for the employee, his/her family, the organization he or she works for and the whole economy. The aim of this study is to identify the main problems of working conditions in 4 and 5 star hotels of the city of Gaziantep.

Keywords: Working conditions, job security, tourism sector, Turkish economy, hotel businesses, job satisfaction..

GİRİŞ

Günümüzde ekonomilerinde istihdamın yapısı geçmişe göre değişmiştir ve halen de değişmektedir. Çalışan kesimlerin tarım ve sanayi sektörlerinden hizmetler sektörüne doğru bir akışı olmuştur. Hizmetler sektöründe ise turizm, ön sırada yer almaktadır. Turizm sektörü; dünya genelinde gelişen, büyüyen ve giderek daha çok sayıda farklı yetenek ve donanıma sahip genç insana istihdam imkanı oluşturan bir sektör durumuna gelmiştir. Bu kapsamda otel işletmeleri de; küreselleşme ve gelişen teknolojinin etkisi, çalışma saatlerinin azalması, kişi başına düşen gelirin artması ve insanların seyahat etme eğilimlerinin artması gibi nedenlerle giderek daha önemli duruma gelmişlerdir.

Günümüzde artan rekabet koşulları işletme ve müşteri arasında oluşabilecek olumlu ilişkileri, mukayeseli üstünlük sağlayan bir unsur olarak ön plana çıkarmaktadır. Müşteriye sunulan hizmetin kalitesi tüm hizmet veren işletmeler için olduğu gibi otel işletmeleri için de çok büyük önem taşımaktadır. Otel çalışanlarının başarılı ve verimli olmasında işyeri ve çalışma koşulları büyük önem taşımaktadır. Sektörün temel sorunları, 2004 yılında toplanan Avrupa Turizm Forumunda; istenmeyen çalışma koşulları, (ortalamanın üzerinde uzun ve düzensiz çalışma saatleri, kısmi zamanlı, mevsimsel çalıştırmanın yüksek oranlarda olması, ortalamanın altında

ücretler ve sosyal güvenlik hakları gibi), personel devir hızının yüksek oranlı ve kalifiye elemanın ve kariyer fırsatlarının yetersiz olması, açıklanmayan işlerin yüksek oranda olması olarak özetlenmiştir (European Tourism Forum, 2004).

Bu araştırmanın temel amacı, turizm sektörünün lokomotif konumundaki otel işletmeleri için iş ve istihdam kalitesini belirlemede çalışma koşullarının önemini ortaya koymaktır.

I) TURİZM ÇALIŞANLARININ ÇALIŞMA KOŞULLARINDAN KAYNAKLANAN SORUNLARI

Günümüz ekonomilerinde işgücü piyasasının durumuna bakıldığında her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de işletme çalışanlarının sahip olduğu istihdam olanakları ve iş güvencesi önem taşıyan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. İş yerindeki olumlu çalışma koşullarının iş performansını ve verimini olumlu etkilediği bilinen bir gerçektir. Burada sözü edilen çalışma koşullarının içerisine çok çeşitli unsurlar girmektedir. Türkiye için çalışma koşulları dikkate alındığında ön plana çıkan unsurlar, fiziki çalışma koşulları, iş güvencesi, sendikal ve sosyal güvenlik hakları olarak incelenebilir. Bunun yanı sıra işletmelerde işgücünden optimum verimin sağlanabilmesine yönelik olarak, üretim kapasitesinde meydana gelen dönemsel değişikliklere uyum gösterecek; ücretsiz izin, telafi çalışması, münavebeli çalışma, çalışma sürelerinin azaltılması, esnek vardiya sistemleri, yoğunlaştırılmış (sıkıştırılmış) iş haftası, kaydırılmış hafta tatili, genel tatil çalışması, gibi, değişen piyasa koşullarını gözeten, çalışma normlarının uygulamaya geçirilmesi de önem taşıyan konular arasındadır (Yüksel,2003).

Ülkemizde turizm çalışanlarının çalışma koşulları ile ilgili temel sorunlara bakıldığında 4 ana başlığın ön plana çıkabileceği söylenebilir. Bunlar;

1. Elverişsiz Çalışma Koşulları,
 2. İş Güvenliği Yetersizliği,
 3. Sendikal Hakları Kullanmada Yetersizlik,
 4. Sosyal Güvenlik Haklarından Yoksunluk,
- Bu başlıkları kısaca açıklamak gerekmektedir.

A) Çalışma koşulları

Ülkemizde turizm çalışanları bağımlı çalışanlar grubuna girmektedirler. Turizm çalışanları ile ilgili mevzuat incelendiğinde çalışma şartları ile ilgili özel bir düzenleme yapılmadığı görülmektedir. Buna bağlı olarak özel kanunlarda bu konuda hüküm bulunmadığı için genel kanun hükümlerine başvurulmakta ve iş kanunu turizm çalışanlarına da uygulanmaktadır. Ülkemizde çalışma koşullarının düzenlenmesinde temel hukuk kaynağı hizmet sözleşmesi olmakla birlikte bunun sınırını emredici

hükümler çizmektedir. Hizmet sözleşmesi; bir kimsenin ücret karşılığında belirli veya belirsiz bir süre için hizmet görmesi veya hizmetini iş sahibinin emrinde bulundurması karşılığı, iş sahibinin de ona ücret vermeyi üstlendiği bir sözleşmedir (turhukuksitesi.com/makale_13.11.2006). Turizm çalışanlarının hizmet sözleşmesinin deneme süreli olması, mevsimlik işçi olarak çalıştırılma, kısmi süreli çalıştırılma, kıdem tazminatı, çağrı usulü çalıştırılma konularında duruma göre değişen hakları bulunmaktadır. Çalışma koşullarını ücretler ve çalışma süreleri olmak üzere iki ana başlık altında incelemek mümkündür:

a) Ücretler: Genel olarak ücret, “bir kimseye bir iş karşılığı, işveren veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan ve para ile ödenen tutar” olarak tanımlanmaktadır (İş Kanunu.Md: 32/2). Otel işletmelerinde ücretlendirmede ise, işletme yöneticilerinin kontrol edebileceği iç çevre ve dış çevreye bağlı çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bunlardan konumuzu ilgilendiren iç çevre faktörleri, performansa dayalı ücretlendirme dış çevre faktörleri ise; işgücü maliyetleri, yasalar, sendikalar, sosyal güvenlik, teknolojik gelişmeler, rakipler ve pazar koşulları, ekonomik ve sosyal koşullar olarak özetlenebilir (Yenişınar, U, 2005, s.153). İşletmelerin işçilere işlerini en iyi şekilde yapabilecekleri bir ortam hazırlamak, işçiler arasında ayırım yapmamak, gelişime yönelik eğitimleri desteklemek, insan hakları ve insana saygı çalışanların işyerlerinden gurur duymalarını önleyecek engelleri ortadan kaldırmak gibi yükümlülükleri vardır. Otel işletmelerinde işçilik maliyetleri çok yüksek olmasının bir sonucu olarak ortaya çıkan yüksek işgücü devir hızı olgusu, sektöre olan güvenin sarsılmasına ve işçinin işletmeye bağlanmasına engel oluşturmaktadır (Kozak, M, 1994,s.368).

b) Çalışma Süreleri: Ülkemizde çalışma süreleri bakımından gelişmiş ülkelerin gerisinde kaldığı görülmektedir (Kamu-Sen,1992). Sendikalaşma oranının düşüklüğü, işsizliğin ulaştığı boyutlar, mevcut sistem içerisindeki çalışma koşullarını işçilerin aleyhine değiştirmektedir. Yaşayan nüfusun %40'ının hala kırsal kesimde olması, istihdamın %35'inin tarım sektöründe gerçekleşmesi, çalışma hayatını düzenleyen kuralların işverenlerin talebi doğrultusunda gerçekleşmesine engel olmaktadır (a.g.e.:20).

4857 Sayılı İş Kanunu'nun 41. ve 63. maddelerinde fazla çalışmalar ve mesai ücretleri düzenlenmiş ve 41. maddede “fazla çalışma süresinin toplamı 1 yılda 270 saatten fazla olamaz” denmiştir. Yine 41. maddede yer alan “fazla saatlerde çalışmak için işçinin onayının alınması gerekir” hükmü, fazla çalışmanın zorla yaptırılmayacağını hükme bağlamıştır. Bu kanunlara rağmen işsizliğin artması ve olumsuz ekonomik şartlara bağlı olarak çalışanlar ağır bir tehdit altında kalmaktadırlar. İşsizliğin yoğunluğu nedeniyle işletmeler, istihdam ihtiyaçlarını fazla mesailerle kapatmaya çalışmakta ve bir anlamda işsizliğin artmasına sebebiyet vermektedirler. Türkiye’de ILO verilerine göre mesai dahil haftalık kişi başına fiili çalışma süresi 46,5 saattir. Bu, yılda 2418 saat çalışma anlamına gelmektedir. Fazla çalışmanın ortadan kalkması işlerin yapılması için yeni istihdamı gerektirdiğinden işsizliğin azalmasına katkısı olacaktır (a.g.e:22).

Otel işletmeleri 24 saat çalışmayı ya da normal iş saatleri dışında çalışmayı gerektirmektedir. Bu durum farklı vardiyalar ve veya yarı zamanlı çalışma sürelerinin uygulamaya konulmasını gerektirmektedir. İşletmeler yüksek oranlı işgücü maliyetlerini düşürmek için ve vardiyalı çalışmaya gereksinim duydukları için; geçici ve yarı zamanlı işgücü kullanımını tercih etmektedirler.

B) İş Güvencesizliği

İktisat literatüründe, teorinin işten çıkarma maliyetlerinin çalışanı işe alma ve işten çıkarmanın etkinliği üzerindeki etkisi ile ilgili olarak açık ve kesin bir tahmini bulunmaktadır. Bu tahmin, işten çıkarma ile ilgili çalışanın korunması şartıyla, bu korunmanın işletmelerin uyarlama maliyetlerini arttırdığı yönündedir. Buna bağlı olarak işletmeler, kısa dönem marjinal verimliliği piyasadaki ücreti aşan bir çalışanı işe almamayı tercih etmekte ve aldığı ücret işletmeye sağladığı verimliliği aşan verimsiz çalışanları ise işletmede tutmayı tercih etmektedirler (Blanchard ve Portugal,2001). İşletmelerin üretim tercihlerindeki bu bozulmalar işletmeye giren ve çıkan çalışan cereyanını azaltmaktadır. Bu yönü ile bakıldığında genel anlamda işgücünü koruyan yaklaşımların tercih edilmemesinin işletmelere de olumsuz etkileri olduğu söylenebilir.

İş güvencesi ile ilgili yapılan tartışmalar genellikle hukuki düzenlemeler ve liberal ekonomik politikalar çerçevesinde ele alınmıştır. Liberal ekonominin, iş organizasyonlarında ve işgücünde giderek daha esnek uygulamaları gündeme getirmesi, çalışanların kendilerini işlevsel ve sayısal esneklik kapsamında giderek daha güvencesiz bir çalışma yaşamı içinde bulmalarına neden olmaktadır. İşgücü piyasası esneklik uygulamaları ile birlikte, iş güvencesine sahip, yüksek nitelikli çalışanlardan oluşan birincil (çekirdek) işgücü ve güvencesiz çalışanlardan oluşan ikincil (çevresel) işgücü şeklinde iki katmana bölünmüştür. Sayısal esneklikle özdeşleşen ikincil işgücü, kısmi süreli, belirli süreli ve geçici çalışma gibi standart dışı çalışma biçimleriyle çalışanlardan oluşmaktadır (Çakır,2007:118).

Ülkemizde mevcut iş yasasında, feshe karşı korumayı öngören düzenlemeler, işverenin haklı neden olmaksızın hizmet ilişkisini feshetmesini engelleyici değil, ihbar önelinde olduğu gibi, geciktirici niteliktedir (Kaya,2002) .İş güvencesizliği geniş bir çalışan kesimi ilgilendiren bir olgudur. İş güvencesizliğinin en çok yaşandığı kesim ikincil işgücünü oluşturan kısmi süreli çalışanlar, geçici çalışanlar ve mevsimlik işçiler gibi sürekli iş sözleşmesine sahip olmayanlardır (Jacobson ve Hartley, 1991:7). İş güvencesizliği riski altındaki ikinci kesim, uzmanlık ve teknik bilgi gerektiren işlerde belirli sürelerle çalışanlar, tele çalışanlar gibi yaptığı işi farklı örgütlerde sürdüren kişilerdir. Üçüncü grupta ise işe yeni başlayanlar ve deneme süresi içinde yer alanlar bulunmaktadır.

C) Sendikal Haklar

Ülkemizde organize işgücünün olmayışı ve sendikacılığın önünün kesilmesi, Türkiye’de çalışma şartlarının Avrupa’nın ve gelişmiş ülkelerin gerisinde kalmasına neden olmuştur. Bunun yanı sıra sendikal gücün etkisinin azlığı nedeniyle iş hayatının her alanında kurallar, çalışanların aleyhine düzenlenebilmektedir. Sendikaların eğitim ve araştırma faaliyetlerinin desteklenmesi ihtiyacı devam etmektedir. Sendikal haklar örgütlenme hakkı, toplu iş sözleşmesi grev ve lokavt hakları olarak özetlenebilir. Anayasada işçi ve işverenlerin, üyelerinin çalışma ilişkilerinde, ekonomik ve sosyal hak ve menfaatlerini korumak ve geliştirmek için, önceden izin almaksızın sendikalar ve üst kuruluşlar kurma hakkına sahip buldukları hükmüne yer verilmiştir (İş Kn.m.51/1).Toplu iş sözleşmesi, işçi sendikası ile işveren sendikası veya sendika üyesi olmayan işveren arasında, hizmet sözleşmesinin yapılması muhtevası ve sona ermesiyle ilgili hükümleri düzenlemek için yapılan, tarafların hak ve borçlarını sözleşmenin uygulanması ve denetimi ile uyumsuzlukların çözümü yollarına ilişkin hükümleri içerebilen yazılı bir sözleşmedir. Toplu iş sözleşmeleri, bir yıldan az veya üç yıldan uzun süreli olmaz. Toplu iş sözleşmesinin süresi, sözleşmenin imzalanmasından sonra, taraflarca uzatılamaz, kısaltılamaz ve sözleşme süresinden önce sona erdirilemez (TİSGLK,m.7). Grev ise toplu iş sözleşmesinin yapılması sırasında uyuşmazlık çıkması halinde, işçilerin iktisadi ve sosyal durumlarıyla çalışma şartlarını korumak amacıyla, kanun hükümlerine uygun olarak topluca çalışmamak suretiyle işi bırakmalarıdır.

D) Sosyal Güvenlik

Dünya Bankası tarafından yayınlanan Sosyal Güvenlik Stratejisi (Güvenlik Ağından Sıçranma Tahtasına_Form Safety Net To Springboard) raporunda gelişmiş ekonomilerin gelişmekte olan ülkelere sosyal güvenlik konusunda verdiği desteğin güçlendirilmesiyle, gelişmekte olan ülkelerin küreselleşmenin olumsuz etkilerine ve yoksullaşmaya karşı mücadelenin güçleneceğine yer verilmiştir (Kocacık,2001, “Küreselleşme ve Sosyal Güvenlik,s.194). Ülkemiz için bu alandaki önemli sorunlardan bir tanesi, değişen hükümetlerin populist politikalarının sosyal güvenlik sistemi üzerindeki olumsuz etkileridir. Geçmişte emeklilik yaşını erkene alan uygulamalar, prim afları gibi yanlış kararlar sistemin zarar görmesine neden olmuştur (Balcı,2004:99). Bu nedenle bu alanda özerklik kavramının artık daha dikkatle ele alınması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Düşük kapsam ve kayıtdışılık birbiri ile bağlantılı konular olmakla birlikte temelde birçok ülkede olduğu gibi işsizlik sorunun çözülmesi önem taşımaktadır. Sanayi sektörü işletmeleri kadar hizmetler sektörü işletmeleri için de geçerli olan bu yapılanmaların gerçekleşmesi, otel işletmeleri için de büyük önem taşımaktadır.

II) TURİZM ÇALIŞANLARININ ÇALIŞMA KOŞULLARINA İLİŞKİN ULUSLARARASI BELGELER

Çalışma hayatına ilişkin alınan uluslararası kararların tarihi incelendiğinde 112 yıl önce Rusya dışında 17 Avrupa devleti tarafından kabul edilen Berlin Konferansı sonuçlarına bakmak önemli olabilir. Konferans “iş sağlığı ve güvenliği”nin de içinde olduğu 4 temel önceliği kabul etmiştir (<http://www.tisk.org.tr>, Mayıs 2002: Fişek, giriş tarihi.12.9.2007). Bunlar; çocukların çalıştırılmaması, sosyal güvenliğin sağlanması, çalışma sürelerinin kısaltılmasıdır. 6 Nisan 1949’da ülkemiz tarafından kabul edilen; İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi ise çalışma hakkının en temel insan hakkı olduğunu belirtmektedir. Bildirgenin 23. maddesi;

1. Herkesin çalışma, işini serbestçe seçme, adaletli ve elverişli koşullarda çalışma ve işsizliğe karşı korunma hakkı vardır.

2. Herkesin, herhangi bir ayırım gözetmeksizin, eşit iş için eşit ücrete hakkı vardır.

3. Herkesin kendisi ve ailesi için insan onuruna yaraşır ve gerekirse her türlü sosyal koruma önlemleriyle desteklenmiş bir yaşam sağlayacak adil ve elverişli bir ücrete hakkı vardır.

4. Herkesin çıkarını korumak için sendika kurma veya sendikaya üye olma hakkı vardır. Çalışma hakkı konusunda yapılan çalışmalar ilerleyen yıllarda da devam etmiştir.

Günümüze gelindiğinde ise iş ve istihdam kalitesini belirleyen iki ana etmeden söz etmek mümkündür (Foundation Paper, No:1 Feb 2002, s.7). Birinci olarak şirketler ve yaptıkları iş dış dünyaya daha açık hale gelmiştir ve müşteri ile daha yakın ilişkiler ortaya çıkmıştır. İkinci olarak ülkeler arasında farklılıklar olmasına rağmen bilgi teknolojilerinin kullanımı artmıştır. Avrupa Birliği’nde sosyal güvence ve istihdam politikası üye ülkeler arasında farklı olmakla birlikte; çalışma şartları, emeklilik, yoksullukla mücadele, sosyal güvenlik, sağlık, yaşlıların bakımı, sosyal yardım, ayrımcılıkla mücadele gibi alanlarda belli standartlara uyulmaktadır. Avrupa Birliği’nin sosyal politikası, çalışanların yaşam ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi, işçi ve işveren kesimleri arasında bir diyalog ortamı oluşturulması ve üye ülkelerin sosyal politikaları arasında uyum sağlanmasını amaçlamaktadır. AB sosyal politikasının temel finansal aracı Avrupa Sosyal Fonu’dur. Avrupa Birliği, yaşam ve iş koşullarının iyileştirilmesi alanında Avrupa Fonu isimli bir kurum oluşturmuştur. Bu kurum Şubat 2002’de iş ve istihdam kalitesi ile ilgili olarak bir makale yayınlamıştır. Buna göre, iş ve istihdam kalitesinin iyileştirilmesi şu anlama gelmektedir (European Foundation For The Improvement Of Living and Working Conditions, 2002); Kariyer ve istihdam kalitesinin sağlanması, çalışanların sağlıklarının iyileştirilmesi, yeteneklerin girişimciliğin desteklenmesi ve geliştirilmesi, çalışma ve çalışma dışı hayatın iyileştirilmesidir. Bu gelişme de konuya verilen bir göstergesidir.

III) TURİZM İŞVERENİNİN BORÇLARI

A) Ücret Ödeme Borcu

İşçiye gördüğü iş karşılığında işveren tarafından ödenecek ücretin miktarı, hizmet sözleşmesinde veya toplu iş sözleşmesinde belirlenmektedir. İş sözleşmelerinin sona ermesinde, işçinin ücreti ile sözleşme ve Kanundan doğan para ile ölçülmesi mümkün menfaatlerinin tam olarak ödenmesi zorunludur (4857 sayılı İş Kn.m.32). Ayrıca İş Kanunu madde 41’de fazla çalışma konusu düzenlenmiştir. Ancak uygulamada, turizm çalışanlarına uzun çalışma süreleri uygulanarak, düşük ücret verildiği görülmektedir (turkhukuksitesi.com). Bir başka sorun bazı uygulamalarda ücretlerin sezon sonunda verilmesidir. Bunun yanı sıra aşçıbaşı, servis müdürü ve resepsiyon şefi, bölüm şefleri ile yardımcıları ile daha alt kademede çalışan kişiler arasındaki ücret miktarlarındaki aşırı uçurumlar da huzursuzluk meydana getirmektedir.

B) İşçiyi Gözetme Borcu

İnsan sağlığının bozulmasına neden olan etkenler çeşitlidir. Fiziksel, kimyasal, biyolojik, mekanik, beslenme, çalışma organizasyonları gibi. Fiziksel etkenler; gürültü, aydınlanma, sıcak, soğuk, nem, kimyasal etkenler; teknolojinin özelliklerine göre değişen farklı kimyasal maddeler ve mekanik etkenler çarpma, yırtılma, yaralanma, kanama, kırık gibi faktörler oluşturmaktadır. Biyolojik etkenler ise genellikle insan sağlığını bozan parazit ve mikroplardır. Sağlıklı bir çalışanın verimliliği sağlıklı bir çalışana göre daha üstün olacaktır. Bunun yanı sıra sosyal güvenlik kuruluşları açısından da sağlıklı sigortalı daha az ilaç, daha az hekim, daha az sağlık harcaması ve daha az işgöremezlik ödeneği anlamına gelmektedir. İşverenin işçileri zamanında sigortalı yapmak, primlerini zamanında ödemek, iş kazalarını ve meslek hastalıklarını sosyal sigortalar kurumuna bildirmek, kurumca işçiye yardım yapılınca kadar gerekli tedbirleri almak gibi yükümlülükleri bulunmaktadır (Uluslan,1999).

C) Eşit İşlem Yapma Borcu

İşveren işçilere aynı vasıflara sahip aynı işte ve eşit verimde çalışıyorlarsa eşit davranmak zorundadır. İş Kn Madde 5’te “işveren, esaslı sebepler olmadıkça tam süreli çalışan işçi karşısında kısmî süreli çalışan işçiye, belirsiz süreli çalışan işçi karşısında belirli süreli çalışan işçiye farklı işlem yapamaz” denilmektedir. Ayrıca işçinin cinsiyeti nedeniyle özel koruyucu hükümlerin uygulanması, daha düşük bir ücretin uygulanmasını haklı kılmaz.

Yukarıda sıralanan işveren borçlarına ek olarak Dünya Turizm Örgütünün 1999 yılında deklare ettiği “Turizmde Global Etik İlkeler” Bildirgesi’nde de çalışan haklarına bir takım atıflarda bulunmaktadır. Buna göre;

1. Turizm sektöründe ücretli veya kendi adına çalışanların temel hakları, sektörün mevsimsel, esnek ve uluslararası olma özellikleri de göz önüne alınarak yerel ve ulusal gözetim birimlerinin denetimine alınmalıdır.

2. Turizmde ücretli ve kendi adına çalışanlar, eğitim, sosyal güvenlik, iş güvencesi, yaşam koşullarını iyileştirme gibi haklara sahip olmalıdır.

3. Gerekli yetenek ve donanıma sahip kişiler ulusal yasal çerçeve dahilinde profesyonel olarak turizmde faaliyet gösterme hakkına sahiptirler. Özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerin sektöre girişinde yasal ve idari sınırlamalar asgariye indirilmelidir.

4. Turizmde çalışanlar arasında bilgi/deneyim alışverişi, sektörün gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Ulusal ve uluslararası anlaşmalarla söz konusu alışveriş kolaylaştırılmalı ve yaygınlaştırılmalıdır.

IV) METODOLOJİ

A) Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmada, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan departman müdürü, departman şefi ile mevcut bütün departmanlarda çalışan işgörenlerin, iş ve sosyal güvenlik boyutuyla istihdam kalitesi ile çalışma koşullarının tatmin ve beğenisinin betimlenmesi amaçlanmıştır.

Benzer araştırmalar; daha ziyade büyük, gelişmiş batı illerinde yapılmış olup, söz konusu bu illerle ilgili yeterince veri olduğu düşünülmektedir. Bölgenin en gelişmiş, en büyük ve marka şehri olma iddiasında olan Gaziantep'te ilk defa yapılan bu çalışma, konu hakkındaki veri eksikliğinin giderilmesi adına önemlidir. Bununla beraber, araştırmadan elde edilen sonuçlar, önümüzdeki dönemlerde bölgede başka şehirlerde ve diğer konaklama işletmelerinde gerçekleştirilecek benzer çalışmalara bir örnek teşkil ederek; araştırmacılara, işletmecilere, profesyonellere ve kamu otoritelerine alacakları kararlarda başvuracakları somut veri ve mukayese imkânı sağlayacaktır.

B) Araştırmanın Uygulanması

Araştırma, bölgedeki otel işletmelerinin yoğunluğunun kısmen daha az olduğu Haziran 2007 ve Temmuz 2007 ayları arasında, otel işletmelerinden gerekli izinler alınarak araştırmacılar ve araştırmacılar tarafından oluşturulan 6 kişilik bir ekip tarafından otellere bizzat gidilerek, işgörenlerin yemek ve çay molalarında anketle ilgili açıklamalar yapılmış, anlaşılmayan hususlar açıklanmış, buna imkân bulunamadığında ise insan kaynakları müdürlüğüne anket formları bırakılmak suretiyle çalışanların anket formlarını doldurmaları sağlanmıştır.

Ancak; yapılmak üzere bırakılan anket formlarından 79 tanesi hiç doldurulmamış, 19 tanesi de bazı işgörenler tarafından eksik ve hatalı doldurulduğu için değerlendirme dışı bırakılmıştır. Buna göre, araştırma kapsamındaki 4 ve 5 yıldızlı otellerde yapılması planlanan anket sayısı ile değerlendirilmeye alınan anket sayılarının oransal dağılımı Tablo : 1’de gösterilmiştir.

C) Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Çalışma kapsamında; 2 bölüm ve 27 sorudan oluşan anket formları yapılan pilot uygulama sonrasında yeniden gözden geçirilerek, tam olarak anlaşılamayan, yetersiz ve hatalı olduğu tespit edilen sorular, daha anlaşılabilir ve daha ergonomik bir şekilde yeniden hazırlanarak anket formunda yer almıştır. Hazırlanan bu anketler, Gaziantep’te faaliyet gösteren 4 adet 4 yıldızlı otel işletmesi (Ravanda Otel, Tilmen Otel, Sevcan Otel, Met Gold Otel) ile 2 adet 5 yıldızlı otel işletmesi (Tuğcan Otel, Grand Otel Gaziantep) olmak üzere toplam 6 adet otel işletmesinin departman müdürü, departman şefi ile mevcut bütün departmanlarında çalışan işgörelere uygulanmıştır. Elde edilen verilerin analizi için, bilgisayar ortamında “SPSS for Windows 12.0” istatistik paket programı kullanılmıştır.

D) Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Gaziantep’te faaliyet gösteren 6 adet 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin departman müdür, departman şefleri ile tüm departmanlarında çalışan toplam 310 işgören oluşturmaktadır. Bu otel işletmelerinin dağılımı Tablo : 1’de görülmektedir. Bu evren doğrultusunda, araştırmanın örneklem büyüklüğü, Arıkan (1995:142)’in formülünden yararlanılarak şu şekilde hesaplanmıştır:

$$D = (E/t)^2 \text{ olmak üzere, } n = N pq / (N-1)D + pq \quad (1)$$

Yapılan hesaplamada; $N = 310$, hata payı $E = 0.05$, $t = 1.65$, güvenilirlik düzeyi % 95, $p = q = 0.5$ olarak alınmıştır. Araştırma kapsamında, örneklem büyüklüğü 62 olarak belirlenmiş ve 188 denek üzerinden değerlendirme yapılmıştır. Bu sayının evreni temsil edebileceği görülmektedir.

E) Araştırma İle İlgili Sınırlamalar

Bu araştırmada istenilen amaca ulaşabilmek için birtakım sınırlamalara gidilmiştir. Bazı otellerin genel müdür ve sahiplerinin anket sorularının içeriğinden rahatsızlık duymaları neticesinde anket uygulamasına izin vermemesi, bazı otel sahip ve yöneticilerinin isteksizliği, anket uygulaması esnasındaki iş yoğunluğu gibi çeşitli nedenler veri toplamada önemli sınırlılıklar olarak ortaya çıkmıştır.

F) Araştırmada Kullanılan Anket Formunun İçeriği ve Bilgi Çözümleme Yöntemi

Anket formunda iki bölüm halinde toplam 27 soru yer almaktadır. Anketin ilk bölümünde, cevaplayıcıların kişisel ve mesleki bilgileriyle ilgili 6 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise, araştırmaya katılanların; çalışma hayatlarının hukuksal, sosyal ve insani boyutlarının durum ve kalitelerinin betimlenmesine yönelik 21 soru yer almaktadır. Araştırmada bilgi toplama aracı olarak kullanılan anket formunda, cevaplayıcıların bu ifadelere ne derece katıldığını gösteren üç'lü Likert ölçeği doğrultusunda düzenlenmiştir. Likert ölçeğinin amacı; araştırılan konuyla ilgili kişilerin düşüncelerini bir yelpaze içerisinde sınıflandırmak ya da derecelendirmektir (Arkan, 2000,110:5). Soruların daha iyi algılanıp, daha sağlıklı cevaplanabilmesi için Tablo : 2' de gösterilen farklı ifadelerle derecelendirme yoluna gidilmiştir. Buna göre, aritmetik ortalamaların değişim aralığı (range) hesaplaması aşağıda gösterilmiştir. Yukarıdaki ölçek değişim aralığı hesaplaması doğrultusunda ölçekteki ortalamaların önem derecelerine göre dağılımları Tablo : 2'de gösterilmiştir.

Olumlu ifade (1)

Nötr ifade (2)

Olumsuz ifade (3)

Range = 3-1 = 2

Range = 2/3 = 0,67

Tablo : 2
Ölçekteki Ortalamaların Önem Derecelerine Göre Dağılımı

Ağırlık	Seçenekler	Değişim Aralığı
1	Alabiliyorum Çalıştırılıyorum İnanıyorum Katılıyorum Kullanıyorum Var	1,00 – 1,66
2	Kısmen alabiliyorum Kısmen çalıştırılıyorum Kısmen inanıyorum Kısmen katılıyorum Kısmen kullanıyorum Bilmiyorum	1,67 – 2,33
3	Alamıyorum Çalıştırılmıyorum İnanmıyorum Katılmıyorum Kullanmıyorum Yok	2,34 – 3,00

Anketten elde edilen bulguların çözümlenmesinde; kişisel özelliklere ilişkin bulguların frekans ve yüzde tabloları oluşturulmuş, anketin ikinci bölümünde yer alan derecelendirilmeli yargıların çözümlenmesinde ise, cevaplayıcıların yargılara verdikleri katılım derecelerine ilişkin; frekans, yüzde, standart sapma ve aritmetik ortalamaları hesaplanmıştır. Elde edilen verilere göre, her sorunun ağırlıklı değişim aralığına göre yorum sütununa sonuç ifadesi yazılmıştır. Bu süreçte, ölçekle ilgili geçerlilik analizi için, faktör analizine (Principal Component Analysis) başvurulmuştur. Bu analiz sonucunda, faktör yükleri 0.50'nin altında olan 12. ve 15. sorular anket formundan çıkarılmış ve değerlendirilmeye alınmamıştır. Ölçekle ilgili soru ifadelerinin güvenilirlik (İçsel Tutarlılık) analizi için, Cronbach Alfa değerine bakılmıştır. Güvenilirlik analizi, herhangi bir konuda örnekleme oluşturan birimler üzerinden veri toplamak amacıyla geliştirilen ölçme aracını oluşturan ifadelerin (yargı, önerme, soru vb.) kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla kullanılır (Ural ve Kılıç, 2005:258). Buna göre Cronbach Alfa değeri 0,571 olarak hesaplanmıştır. Ancak anket formundan 13. soru çıkarıldığında ölçeğe ait Cronbach Alpha değerinin 0,626'ya yükseldiği görülmüştür. Dolayısıyla ölçeğin güvenilirliğini (içsel tutarlılığını) arttırmak amacıyla 13. soru değerlendirme dışı bırakılmıştır. Buna göre, toplam 18 soru üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir. Soruların faktör yükleri Tablo : 3'de gösterilmiştir.

Tablo : 3
Soruların Faktör Yükleri

SORULAR	FAKTÖR YÜKLERİ
1	0,58
2	0,69
3	0,64
4	0,56
5	0,70
6	0,55
7	0,60
8	0,62
9	0,54
10	0,63
11	0,63
12	0,47
13	0,63
14	0,64
15	0,44
16	0,65
17	0,56
18	0,60
19	0,62
20	0,64

Varyans = 24,016

G) Araştırmanın Bulguları ve Yorumları

Ankete katılanlara ait kişisel ve mesleki bilgiler Tablo : 4'de ve araştırmaya ilişkin elde edilen diğer sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

Tablo : 4
Ankete Katılanların Kişisel ve Mesleki Bilgileri

KİŞİSEL BİLGİLER	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	n	%
Bay	134	71,3
Bayan	54	28,7
TOPLAM	188	100
Yaş	n	%
16-20	18	9,6
21-25	65	34,6
26-30	55	29,2
31-35	35	18,6
36 ve üzeri	15	8,0
TOPLAM	188	100
Eğitim Seviyesi	n	%
İlköğretim	43	22,9
Lise ve Dengi	84	44,7
Ön Lisans	36	19,1
Lisans	21	11,2
Lisans Üstü	4	2,1
TOPLAM	188	100
MESLEKİ BİLGİLER	Frekans	Yüzde
Çalıştıkları Departman	n	%
Önbüro	36	19,1
Kat Hizmetleri	33	17,5
Yiyecek-İçecek	40	21,3
Mutfak	27	14,4
Diğer	52	27,7
TOPLAM	188	100
Çalışma Süreleri	n	%
0-3 Yıl	105	55,9
4-7 Yıl	64	34,0
8-11 Yıl	11	5,9
12 Yıl ve Üzeri	8	4,2
TOPLAM	188	100
Çalıştığı Kaçınıcı İşyeri	n	%
1.	29	15,4
2.	65	34,6
3.	57	30,3
4. ve daha fazlası	37	19,7
TOPLAM	188	100

Tablo : 4’de ankete katılan çalışanların kişisel ve mesleki özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları gösterilmektedir. Buna göre; ankete katılanların %71,3’ü (n=134) bay, %28,7’si (n=54) bayandır.

Ankete katılan çalışanların yaş dağılımlarına bakıldığında; %9,6 ‘sı (n=18) 16-20 yaş aralığında, %34,6’sı (n=65) 21-25 yaş aralığında, %29,2’si (n=55) 26-30 yaş aralığında, %18,6’sı (n=35) 31-35 yaş aralığında, %8’i (n=15) 36 ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir.

Alınan eğitim düzeylerine bakıldığında; %22,9’u (n=43) ilköğretim, %44,7’si (n=84) lise ve dengi okul, %19,1’i (n=36) ön lisans, %11,2’si (n=21) lisans ve %2,1’i (n=4) lisansüstü derecelerine sahip oldukları görülmektedir.

Ankete katılan çalışanların; %19,1’i (n=36) önbüro, %17,5’i (n=33) kat hizmetleri, %21,3’ü (n=40) yiyecek-içecek, %14,4’ü (n=27) mutfak ve %27,7’si (n=52) diğer departmanlarda (teknik servis, satın alma, güvenlik vb.) görev yapmaktadır.

Ankete katılanların çalışma sürelerine bakıldığında; %55,9’u (n=105) 0-3 yıl aralığında, %34’ü (n=64) 4-7 yıl aralığında, %5,9’u (n=11) 8-11 yıl aralığında ve %4,2’si (n=8) 12 yıl ve üzeri aralığında oldukları görülmektedir.

Ankete katılanların; %15,4’ü (n=29) 1. işyerim, %34,6’sı (n=65) 2. işyerim, %30,3’ü (n=57) 3. işyerim ve %19,7’si (n=37) 4 ve üzeri cevabı görülmektedir.

Tablo : 5
Ankete Katılan İşgörenlere Yöneltilen Çalışma Koşullarına İlişkin Sorular

Soru:1 “İşveren İle Aranızda Hukuki Geçerliliği Olan Bir İşSözleşmeniz Var mı?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Var	75	39,9	0,06826	2,0798	YOK
Bilmiyorum	23	12,2			
Yok	90	47,9			
TOPLAM	188	100			
Soru 2: “Sosyal Güvenceniz Var mı?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Var	144	76,6	0,05575	1,4043	VAR
Bilmiyorum	12	6,4			
Yok	32	17,0			
TOPLAM	188	100			
Soru 3: “Ücretinizi Tam ve Zamanında Alabiliyor musunuz?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Alabiliyorum	151	80,3	0,03780	1,2394	ALABİLİYORUM
Kısmen Alıyorum	29	15,4			
Alamıyorum	8	4,3			
TOPLAM	188	100			

Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi / 57
Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma

Soru 4: “Aldığınız Ücretin Yapmış Olduğunuz İşin Karşılığı Olduğuna İnanıyor musunuz?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
İnanıyorum	38	20,2	0,05774	2,3245	İNANMIYORUM
Kısmen İnanıyorum	51	27,1			
İnanmıyorum	99	52,7			
TOPLAM	188	100			
Soru 5: “Çalıştığınız İşletmenin Bağlı Olduğu Bir Sendikal Örgütlenme Var mı?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Var	13	6,9	0,04551	2,4681	YOK
Bilmiyorum	74	39,4			
Yok	101	53,7			
TOPLAM	188	100			
Soru 6: “İşten Çıkarılmanız Durumunda Kıdem Tazminatınızı Alabileceğinize İnanıyor musunuz?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
İnanıyorum	72	38,3	0,05974	1,9096	KISMEN İNANMIYORUM
Kısmen İnanıyorum	61	32,4			
İnanmıyorum	55	29,3			
TOPLAM	188	100			
Soru 7: “Haftalık ve Senelik İzinlerinizi Kullanabiliyor musunuz?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Kullanıyorum	92	48,9	0,04743	1,6011	KULLANIYORUM
Kısmen Kullanıyorum	79	42,0			
Kullanamıyorum	17	9,0			
TOPLAM	188	100			
Soru 8: “Fazla Mesai Ücretlerinizi Tam ve Zamanında Alabiliyor musunuz?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Alabiliyorum	49	26,1	0,6231	2,2872	ALAMIYORUM
Kısmen Alıyorum	36	19,1			
Alamıyorum	103	54,8			
TOPLAM	188	100			
Soru 9: “Çalışanlar Arasında Ayrım Var mı?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Var	70	37,2	0,05790	1,8936	KISMEN VAR
Kısmen var	68	36,2			
Yok	50	26,6			
TOPLAM	188	100			
Soru 10: “Bayan Personel Doğum ve Süt İzini Haklarını Kullanabiliyor mu?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Kullanıyor	106	56,3	0,05472	1,5957	KULLANIYOR
Kısmen kullanıyor	52	27,7			
Kullanamıyor	30	16,0			

TOPLAM	188	100			
Soru 11: “İşletme Kazalara Karşı Gerekli Tedbirleri Alıyor mu?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Alıyor	94	50,0	0,04808	1,5957	ALİYOR
Kısmen alıyor	76	40,4			
Almıyor	18	9,6			
TOPLAM	188	100			
Soru 12: “İşyerinizde Alınan Kararlara Katılıyor musunuz?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Katılıyorum	59	31,4	0,05189	1,8883	KISMEN KATILYORUM
Kısmen katılıyorum	91	48,4			
Katılmıyorum	38	20,2			
TOPLAM	188	100			
Soru 13: “İşyerinizde Kişiliğinize ve Mesleğinize Saygı Gösterildiğine İnanıyor musunuz?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
İnanıyorum	80	42,6	0,05203	1,7287	KISMEN İNANIYORUM
Kısmen inanıyorum	79	42,0			
İnanmıyorum	29	15,4			
TOPLAM	188	100			
Soru 14: “İşyerinizde Huzurlu Bir Çalışma Ortamı Var mı?”					
	n	%	S.S.	A.O.	YORUM
Var	78	41,5	0,04914	1,7074	KISMEN VAR
Kısmen var	87	46,3			
Yok	23	12,2			
TOPLAM	188	100			

“İşveren ile aranızda hukuki geçerliliği olan bir sözleşme var mı?” sorusuna çalışanların; %39,9’u var, %12,2’si bilmiyorum, %47,9’u ise yok cevabını vermişlerdir. Bu soruya ilişkin aritmetik ortalama 2,0798 olarak hesaplanmış olup bu sonuç, çalışanların işveren ile aralarında hukuki geçerliliği olan bir sözleşme olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Aynı şekilde “Sosyal güvenceniz var mı?” sorusu çalışanların sosyal güvencelerinin olduğu şeklinde yorumlanabilir. “Ücretinizi tam ve zamanında alabiliyor musunuz?” sorusu çalışanların; ücretlerini tam ve zamanında alabildiği şeklinde yorumlanabilir. “Aldığınız ücretin yapmış olduğunuz işin karşılığı olduğuna inanıyor musunuz?” sorusu çalışanların aldıkları ücretlerin yaptıkları işin karşılığı olduğuna inanmadıkları şeklinde yorumlanabilir. “Çalıştığımız işletmenin bağlı olduğu bir sendikal örgütlenme var mı?” sorusu çalışanların herhangi bir sendikal örgütlenme içinde olmadıkları şeklinde yorumlanabilir. “İşten çıkarılmanız durumunda kıdem tazminatınızı alabileceğinize inanıyor musunuz?” sorusu, çalışanların işten çıkarıl_maları durumunda kıdem tazminatlarını alabileceklerine kısmen inandıkları şeklinde yorumlanabilir. Haftalık ve senelik izinlerinizi kullanabiliyor musunuz?” sorusu,

çalışanların haftalık ve senelik izinlerini kullanabildikleri şeklinde yorumlanabilir. “Fazla mesai ücretlerinizi tam ve zamanında alabiliyor musunuz?” sorusu çalışanların fazla mesai ücretlerini tam ve zamanında alamadıkları şeklinde yorumlanabilir. “Çalışanlar arasında ayırım var mı?” sorusu çalışanlar arasında kısmen ayırım yapıldığı şeklinde yorumlanabilir. “Bayan personel doğum ve süt izini haklarını kullanabiliyor mu?” sorusu çalışanların; %56,3’ü kullanıyor, %27,7’si kısmen kullanıyor, %16’sı ise, bayan personelin doğum ve süt izini haklarından yararlanabildiği şeklinde yorumlanabilir.

“İşletme kazalara karşı gerekli tedbirleri alıyor mu?” sorusu işletmenin kazalara karşı gerekli tedbirleri aldığı şeklinde yorumlanabilir. “İşyerinizde alınan kararlara katılıyor musunuz?” sorusu çalışanların işyerinde alınan kararlara kısmen katılabildiği şeklinde yorumlanabilir. “İşyerinizde kişiliğinize ve mesleğinize saygı gösterildiğine inanıyor musunuz?” sorusu, çalışanlara işyerlerinde kişilik ve mesleklerine kısmen saygı gösterildiği şeklinde yorumlanabilir. “İşyerinizde yöneticileriniz ve diğer çalışanlarla bilgi ve deneyim alışverişi ile yardımlaşma konularında uyumlu çalışabiliyor musunuz?” sorusu, çalışanların söz konusu konularda yöneticileri ve diğer iş görenlerle uyumlu çalışabildikleri şeklinde yorumlanabilir.

SONUÇLAR

Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde yapılan bu çalışmanın iş ve sosyal güvenlik boyutuna yönelik sonuçları aşağıda gösterilmiştir. Buna göre;

Çalışanların %47,9’u gibi yarıya yakın bir oranının, işveren ile aralarında hukuki bir geçerliliği olan iş sözleşmesi imzalamadıkları görülmüştür. Bir iş akdinin temelini oluşturan ve çalışanların özlük haklarını ilgili kanun, yönetmelik vb. yasal dayanaklarla güvence altına alan bir sözleşmenin olmaması çalışanların iş hayatlarının daha başında sahip oldukları hak ve imtiyazlardan yararlanamamaları anlamına gelecektir. Bununla beraber işverene keyfi ve tek taraflı menfi uygulamalar içerisinde olma yolunu açacaktır. Ayrıca çalışanların %12,2’sinin bir iş sözleşmesinin varlığından habersiz olması da trajik-komik bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışanların %53,7 gibi önemli bir kısmının sendikal bir örgütlenme içerisinde olmadıkları karşımıza çıkan çarpıcı sonuçlardan bir diğeridir. Yine çalışanların %39,4’ü bir sendikal örgütlenmeye bağlı olup olmadığını bile bilmediklerini ortaya koymuşlardır. Bu durum, çalışanları işveren karşısında güçsüz ve korumasız bırakmakta, haklarını koruma ve elde etme noktasında ciddi zafiyetler meydana getirmektedir. Nitekim, araştırmadan elde edilen bir diğer sonuç ise, fazla mesai ücretlerinin çalışanlara tam ve zamanında ödenmemesidir. Çalışanların %54,8 gibi yarıdan fazla bir kısmı fazla mesai ücretlerini tam ve zamanında alamadıkları görülmüştür. Günümüz zor ve acımasız koşullarında işini kaybetme korkusu

içerisindeki çalışanlar haklarını arayacakları bir örgütlenmeden mahrum, güler yüz ve hoşgörü temelli hizmet sektörüne katacakları pek fazla bir şey olamayacağı düşünülmektedir.

Çalışanların %76,6 gibi büyük bir oranın sosyal güvenceye sahip olduğu araştırmanın olumlu sonuçlarındandır. Bu durumun son yıllarda kanun koyucunun sigortasız işçi çalıştırmaya yönelik aldığı tedbir ve takibin bir yansıması olduğu düşünülmektedir. Bununla beraber, çalışanların ücretlerini tam ve zamanında alabildikleri, işten çıkarılmaları durumunda kıdem tazminatlarını kısmen de olsa alabileceklerini düşünmeleri, haftalık ve senelik izinlerini kullanabildikleri, bayan çalışanların gerektiğinde doğum ve süt izini haklarından faydalanabildiği, işverenin kazalara karşı kısmen de olsa tedbir aldığı ve iradeleri dışında fazladan çalışmaya zorlanmadıkları iş ve sosyal güvenlik boyutuyla ilgili olarak araştırmanın olumlu sonuçları olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu araştırmanın iş görenler açısından; çalışma koşullarının tatmin, beğeni ve betimlenmesine yönelik olarak elde edilen sonuçları ise aşağıda maddeler halinde gösterilmiştir:

- Çalışanların almış oldukları ücret yapmış oldukları işin karşılığı değildir.
- İşletme içerisinde çalışanlar arasında kısmen olsa da ayırım yapılmaktadır.
- Çalışanlar, işyerinde alınan kararlara kısmen katılabilmektedirler.
- İşyerlerinde, çalışanların kişilik ve mesleklerine kısmen saygı gösterilmektedir.
- Çalışanlar; işyerlerinde yöneticileri ve diğer çalışanlarla bilgi ve deneyim alışverişi ile yardımlaşma konularında uyumlu çalışabilmektedirler.
- İşyerinde, kısmen de olsa huzurlu bir çalışma ortamı mevcuttur.
- Çalışanlar, iş hayatları açısından geleceğe yönelik kaygılar taşımaktadırlar.
- Çalışanlar, mevcut işyerlerinden emekli olabileceklerini düşünmemektedirler.

Bu sonuçların ışığında konuya ilişkin önerileri şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Günümüzde 657 sayılı kanuna bağlı olarak çalışan devlet memurları bile sendikal haklarını elde etmişler ve bu haklarını sonuna kadar kullanmaktadırlar. Turizm sektörü gibi emek-yoğun, insan merkezli bir sektörde işverenlerin kapılarını sendikal örgütlenmelere açmaları, çalışanların ise bu örgütlenmenin içerisinde yerlerini almaları gerekmektedir.
- Otel işletmeleri, hukuki geçerliliği olan bir iş sözleşmesi olmaksızın personel çalıştırmamalıdır. Kanun koyucu gerek bu konuda gerek çalışanların diğer hakları (fazla mesai ücret ödenmeleri, kıdem tazminatı ödemeleri, işyeri kaza güvenliği vb.) konusunda gereken tedbirleri almalı ve takibi konusunda kararlı olmalıdır.

- Otel işletmeleri çalışanlarına, kanun koyucunun belirlediği ancak insancıl bir yaşam standardı sağlamaktan oldukça uzak asgari ücret miktarınca ödemediği ziyade, girdisi çok, emek yoğun bu hizmet sektörüne yaraşır bir ücretlendirme politikası uygulamalıdır. Zira, özellikle bu sektörde, çalışan kazanmadığı müddetçe, kazandırmasını beklemek de pek mümkün olamamaktadır.
- Çalışanlara işyerinde kendilerini ilgilendiren konularda alınacak kararlara katılımının sağlanması, uygulamanın başarıya ulaşmasında ve müşteri memnuniyeti açısından hayati bir öneme sahiptir. Bununla beraber çalışanların bu sayede onore edilmesi; verimlerini arttırarak, daha huzurlu, güvene dayalı ve karşılıklı yardımlaşma ile işbirliğini esas alan bir çalışma ortamı meydana getirecektir. Böyle bir durumda işletmenin daha çok kazanacağı muhakkaktır.
- Kanun koyucu en kısa sürede, turizm sektörünün her kolunda çalışacaklar için mesleki eğitim alma zorunluluğunu bir kanun hükmüne dayandırmalıdır. Bu sayede, turizm sektörünün doğasında mevcut olan zor çalışma koşullarına olan intibak kolaylaşacak, çalışanlar açısından geleceğe yönelik kaygılar azalacaktır.

KAYNAKÇA

- ARIKAN, Rauf. (1995), *Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma*, Tutibay Yayınları, Ankara.
- ARIKAN, Rauf. (2000), *Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma*, Geliştirilmiş 3. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- BLANCHARD, Olivier and PORTUGAL, Pedro. (2001), "What Hides Behind An Unemployment Rate: Comparing Portuguese and US Labor Markets", *American Economic Review*, Vol 91(1), pp.187-207.
- BALCI İZGİ, Berna. (2004), "Sosyal Güvenlik Sistemlerinin Dünyadaki Gelişimi, Tasarruflar Üzerindeki Etkileri ve Türkiye'de Durum", Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi SBE, Adana, s..99.
- CENDEL, Tankut. (2002), "İş Güvencesi ve Dünya Uygulamaları Çerçevesinde Türk Çalışma Yaşamında Esneklik Gereksinimi", *TISK İşveren Dergisi*, <http://www.tisk.org.tr>.
- ÇAKIR, Özlem. (2007), "İşini Kaybetme Kaygısı: İş Güvencesizliği", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, ss.117-140.

- European Foundation For The Improvement Of Living and Working Conditions, (2002), "Quality Of Work and Employment In Europe Issues and Challenges",pp.1-38.
- European Tourism Forum, (2004), "Employment and Training In The Tourism Industry Results", Workshop:2, internet sitesi.
- FİŞEK,Kurthan, (2002), "Türkiye'de ve Dünyada İş Sağlığı ve Güvenliği", *TİSK İşveren Dergisi*, *tisk.org.tr*.
- JACOBSON, Dan and HARTLEY, Jean. (1991), Mapping the Context: Job Insecurity Coping With Jobs At Risk, Editörler: J. Hartley, D. Jacobson, B. Klandermans ve T. V. Vuuren, Sage Publications, London, pp. 1-22.
- KAYA,Pir Ali, (2002), "Türkiye'de İş Güvencesi Sorunsalı ve Bilim Komisyonunun Hazırladığı Yasa Tasarısı Üzerine Düşünceler", *isgucdergi.org.tr*;cilt:4, sayı: 2.
- KOZAK, Metin. (1994), "Konaklama Hizmet Endüstrisinde İstihdam Edilen Personelin Verimliliği Üzerine Bir İnceleme", II. Verimlilik Kongresi, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, 540,Ekim,Ankara.
- KOCACIK,Faruk. (2001), "Küreselleşme ve Sosyal Güvenlik", *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi Aralık 2001,cilt:25 No:2*,ss.193-199.
- Kamu-Sen, (2004), *İstihdam, İşsizlik ve Ücret Sorunlarına Çözüm Arayışları*, Türkiye Kamu Çalışanları Sendikaları Konfederasyonu Ar-Ge Yayınları, Yayın No:10,s.74.
- ULUSAN, İlhan. (1999), "İşveren'in İşçiyi Gözetme Borcu ve Bundan Doğan Hukuki Sorumluluğu", ss. 1-204.
- URAL, Ayhan ve KILIÇ, İbrahim. (2005), *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*, Ankara, Detay Yayıncılık, ss. 258.
- YENİPİNAR, Uysal. (2005), "Otel İşletmelerinde Ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, *Cilt:7, Sayı: 3, ss. 148-176*.
- YÜKSEL, Nihat. (2003), "Çalışma Hayatında Esnekleşme İhtiyacı", *TİSK İşveren Dergisi* <http://www.tisk.org.tr>.