

Konaklama İşletmelerine Yönelik İş İlanlarının İçerik Analizi: Turizm Gazetesi Örneği

Gözde OĞUZBALABAN*

Öz

Bu çalışmanın amacı, turizm gazetesini.com isimli internet sitesinde iş ilanı veren konaklama işletmelerinin ilanlarını değerlendirmek ve personel seçme kriterlerini belirlemektir. Söz konusu çalışma için nitel araştırma yöntemlerinden biri olan içerik analizi uygulanarak; 268 iş ilanı “konaklama işletmelerinin işletme türü”, “personel iş pozisyonları”, “iş ilanlarının kapsadığı iller”, “ilanların departmanlara göre dağılımı”, personel adayı açısından; “yabancı dil düzeyi”, “yabancı dil”, “cinsiyet”, “asgari eğitim düzeyi”, “turizm eğitimi” ve “asgari iş deneyimi” başlıklarında incelenmiştir. Araştırma sonucunda öne çıkan bulgular şu şekildedir: konaklama işletmeleri çoğu ilanda personel adaylarında asgari eğitim, yabancı dil veya turizm eğitime sahip olma şartını aramamaktadırlar. Konaklama işletmelerinde, yöneticilerin tecrübeyi eğitimden daha öncelikli tutmalarından dolayı deneyimli personeli daha fazla tercih etmektedirler. Konaklama işletmelerinin daha çok alt kademe çalışacak personeli istihdam etmeye yönelik personel ilanı verdikleri tespit edilmiştir. İşletmelerin en çok ön büro departmanına personel aradıkları ve kadınlardan çok erkek adayları istihdam etme eğiliminde oldukları belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Konaklama İşletmeleri, Turizm Gazetesi, İş İlanları.

Content Analysis of Job Advertisements for Hospitality Enterprises Tourism Newspaper Sample

Abstract

The aim of this study is to evaluate the advertisements of hospitality enterprises which put advertisement on the internet site turizm gazetesini.com and determine their criteria of personnel selection. For this study content analysis, which is one of the qualitative research methods, was applied and 268 job advertisements were examined under the titles of “types of management of hospitality enterprises”, “job positions of the personnel”, “the cities involved in the job advertisement”, “the distribution of the advertisements by departments”, from the point of the personnel candidates; “foreign language level”, “foreign language”, “sex”, “minimum education level”, “tourism education” and “minimum work experience”. According to the results of the research, hospitality enterprises did not seek for the requirement of minimum education, foreign language or having tourism education for personnel candidates in most ads. In hospitality enterprises, because managers prioritize experience over education they prefer experienced personnel more. It was established that hospitality enterprises mostly aimed to employ personnel who would work at lower positions. It was identified that enterprises searched personnel for front desk department at most, and tend to employ male candidates rather than female ones.

Keywords: Hospitality Enterprises, Tourism Newspaper, Job Advertisements.

Received/Geliş: 30.07.2019

Accepted/Kabul: 19.11.2019

* Dr. Öğr. Üyesi, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, oguzbalaban@beun.edu.tr, /0000-0002-0582-379X.

(Makale türü: Araştırma makalesi)

Giriş

Yirminci yüzyılın en önemli gelişmelerinden biri olarak görülen internetin etkisi ile işletmelerin ana faaliyetlerinden biri olan personel işe alma işlemleri de farklı bir boyuta taşınmıştır (Dulkadiroğlu ve Altundemir, 2013). İşletmeler internetten önce bünyelerinde çalıştıracak personeli bulmak için gazete ilanlarını ve daha çok bireysel başvuruları tercih ederken, günümüzde ise daha çok internetten faydalanmaktadır.

İşletmeler internet ortamında yayınladıkları iş ilanlarında hem işletmeleri hakkında hem de iş pozisyonuna alacakları personel adayların sahip olması gereken nitelikleri hakkında mesajlar verebilmektedirler. İlanlarda yer alan tüm bilgiler, ilanı veren işletmenin nasıl bir işyeri olduğu konusunda personel adaylarına önemli ipuçları verebilmektedirler (Öksüz, 2011). İnternet, işletmelere daha fazla personele ulaşabilme ve adaylar arasından en uygun olanları kendine çekebilme hususunda büyük avantajlar sağlamaktadır (Erdem ve Gezen, 2014). Bir iş ilanının taşınması gereken özellikler belli durumlara göre değişiklik gösterebilmektedir. Ancak temelde iş hakkında gerekli bilgiler, aranan adayın özellikleri ve başvuruyu yapan adaya nasıl dönüş yapılacağına dair ayrıntıları içermesi, adaylar için faydalı olmaktadır (Ryan vd., 2000).

Bu çalışma ile, turizm gazetesi.com.tr sitesinde konaklama işletmelerince verilen iş ilanları incelenerek; işletmelerin personel tercihlerinde önemsedikleri hususların belirlenmesi amaçlanmaktadır. Konaklama işletmelerinin personel adaylarında aradıkları niteliklerin belirlenmesi ve işin gereklerinin belirli kategorilerde ortaya konulması bu alanda çalışmak isteyen personel adaylarına yol gösterici olması açısından önem arz etmektedir (Doğan ve Tuncer, 2018).

İnsan Kaynakları ve Personel Bulma Süreci

İnsan kaynakları, bir işletmenin işleyebilmesi için gerekli iş gücünü oluşturmada önemli etkiye sahip departmanlardan biridir. Bu yönetim sürecinde insan kaynakları departmanının, en önemli işlevlerinden biri, personel bulma ve seçme sürecidir. Bu süreçte dikkat edilmesi gereken iki önemli husus vardır. Bunlardan ilki hangi işe personel alınacağını, bu işin personelden neler beklediğinin ve iş analizi yapılarak işin gereklerinin neler olduğunun çok iyi belirlenmesi gerekmektedir. Diğer husus ise iş analizi yapıldıktan sonra bu işi yapacak olan personelin sahip olması gereken niteliklerin neler olduğunun belirlenmesidir. Personel bulma ve seçme sürecinin doğru şekilde yürüyebilmesi için bu süreci yürütecek departmanın ve ilgili departman çalışanlarının konuyla ilgili belli bir tecrübe ve beceriye sahip olması gerekmektedir (Çavdar ve Çavdar, 2010).

Personel bulma ve seçme süreci eğer iyi yönetilemezse hem işletme hem de personel açısından olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilir. Bu durumun işletmeye vereceği zararlar şunlardır; hizmet içi eğitim giderleri artar, personel devir hızı artar, işletmedeki diğer çalışanlar olumsuz yönde etkilenir, genel olarak işletmede etkinlik ve verimlilik azalır. Bu süreç personel açısından

değerlendirildiğinde ise personelin yeteneklerinin üzerinde bir işte çalıştırıldığında bunalıma girme ihtimali olduğu gibi, yeteneklerinin altında bir işte çalıştırıldığında da iş doyumsuzluğu durumu ortaya çıkabilir (Öztürk, 1995; akt. Tütüncü vd., 2003).

İnsan kaynakları açısından iş analizi kadar önemli bir diğer konu da istenilen nitelikte ve sayıda insanın nereden bulunacağıdır. İşletmeler ihtiyaç duydukları personeli bulmak için çeşitli kaynaklara başvurabilmektedir. Bunlardan bir tanesi iç kaynaklardan yararlanmak diğeri ise dış kaynaklara başvurmadır. İç kaynaklardan personel bulmak için kullanılan başlıca yöntemler; iç transferler, yükseltme (terfi), iş zenginleştirme, iş genişletme ve rotasyondur (Erdem, 2016: 172-177). İşletmelerin kendi iç kaynaklarından personel bulma olasılıkları olmadığı zaman zorunlu olarak dış kaynağa başvurmaları gerekmektedir. İnsan kaynaklarının yararlanabileceği bu dış kaynaklar için; kişisel başvuru alma, araçlarla başvuru alma, ilanlar, personel kiralama (leasing), Türkiye iş kurumu (İşkur), eğitim kuruluşları, özel insan kaynakları danışmanlık büroları ve internet olarak tercih edilmektedir (Benli ve Şahin, 2004).

Konaklama işletmelerine personel bulma durumu göz önünde bulundurulduğunda konaklama işletmelerinin emek yoğun iş gücü niteliği sebebiyle insan faktörünün önemi daha da artmaktadır. Konaklama işletmelerinin başarısında anahtar role sahip insan kaynağının bulunması ve seçimi bu bağlamda büyük önem taşımaktadır (Akbaba ve Günlü, 2011; Doğan ve Tuncer, 2018). Bu durumun öneminden yola çıkılarak bu çalışmada, konaklama işletmeleri tarafından dış kaynaktan personel bulma yöntemlerinden birisi olan “internet” üzerinden verilen iş ilanları ele alınarak incelenmiştir.

Literatür Taraması

İlgili literatür incelendiğinde, konaklama işletmelerinin personel bulma ve seçme süreci ile ilgili pek çok araştırmanın yapıldığı görülmektedir (Benli ve Şahin, 2004; Gümüş vd., 2010; Akbaba ve Günlü, 2011; Şimşek vd., 2014; Aslan ve Dinçer, 2017; İçigen ve Çetin, 2017; Tanrıverdi vd., 2018). Bu araştırmalarda veri toplamak için bireysel görüşmeler yapılmıştır veya anket tekniği tercih edilmiştir. Fakat konaklama işletmeleri tarafından personel bulma sürecinde bir araç olarak internetin tercih edildiği ve bu ilanların incelendiği araştırmalar oldukça kısıtlıdır (Erdem ve Gezen, 2014; Özdemir vd., 2015; Doğan ve Tuncer, 2018). Konuyla ilgili literatürde yer alan personel bulma ve seçme süreci ile ilgili bazı çalışmalar hakkında aşağıda kısaca bilgi verilmektedir.

Gümüş vd. (2010) otel işletmeleri tarafından uygulanan personel seçim politikalarını araştırmışlardır. Araştırma için Bursa’da faaliyet gösteren iki tane beş yıldızlı otelin insan kaynakları müdürleriyle mülakat yapmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre otel işletmeleri personel tercihlerinde personel adayının mesleki eğitimine, yabancı dil bilgisine, genel kültürüne, dürüstlüğüne, uyumlu kişilik yapısına, işe uygun fiziki yapısına, tecrübesine, önceki

işyerlerindeki başarısına, konuşma becerisine ve güler yüzlü olmasına önem verdikleri belirlenmiştir.

Akbaba ve Günlü (2011) otel işletmelerinde personel bulma, seçme ve eğitim işlevlerini incelemiştir. Araştırma için 2008 yılında Türkiye’de faaliyet göstermekte olan tüm 5 yıldızlı otel işletmelere elektronik posta ile anketler göndermişlerdir. Otellerin her birine birer adet anket formu göndererek, otel genel müdürleri veya insan kaynaklarından sorumlu yöneticilerin anketi yanıtlamalarını istemişlerdir. Sonuçta 53 adet geçerli anket verisine ulaşılmıştır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre otel işletmeleri personel adayını işe alma görüşmelerinde adayın konuşma becerisini, kişisel görünümünü, görüşme esnasında sergilediği davranışlarını ve işe uygunluğunu önemsemektedirler.

Erden ve Gezen (2014) 20 Eylül - 08 Ekim 2012 tarihleri arasında dört Türkçe internet sitesinde yer alan turizm işletmeleri ile ilgili 1397 iş ilanını ve 24 Eylül – 08 Ekim 2012 tarihleri arasında iki Türkçe gazetenin Pazar günleri yayınlanan ekindeki turizm işletmeleri ile ilgili 24 iş ilanı içerik analizi yöntemiyle incelemiştir. Bu araştırmanın sonuçlarına göre otel işletmelerinde en çok personel aranan ilk üç departman; önbüro, yiyecek – içecek ve kat hizmetleri olarak belirlenmiştir. İncelenen iş ilanlarında personel adaylarında aranan özelliklere bakıldığında genç yaş grubuna yönelik ilanların öne çıktığı ve adaylarda iletişim yeteneğine önem verildiği belirlenmiştir. Yabancı dilin arandığı ilanlarda ise otel işletmelerince İngilizce daha baskın şekilde yer almıştır.

Şimşek vd. (2014) Fethiye ilçesinde faaliyet gösteren bir otel işletmesinde personel seçimine karar veren 6 farklı bölüm müdürünün (uzman) görüşlerini değerlendirerek, en uygun personel seçiminin belirlenmesinde dikkat edilen unsurların neler olduğunu çok kriterli karar verme yöntemlerinden BAHP yöntemi uygulayarak tespit etmeye çalışmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre müdürlerin iş başvurusunda bulunan adaylarda en çok dikkat ettikleri özelliklerin; otel işletmeleri konusunda bilgilerinin ve deneyimlerinin olması, ikna kabiliyeti, iletişim becerisi ve problem çözme yeteneği olduğu belirlenmiştir.

Özdemir vd. (2015) turizm gazetesi.com üzerinden ilan veren Bodrum’daki konaklama işletmelerinin personel tercihlerinde aradıkları özellikleri tespit etmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre Bodrum’da faaliyet gösteren konaklama işletmeleri ilanlarında çoğunlukla alt kademe çalışanları ararken genellikle eğitim şartı aramadıkları, tecrübe düzeyine ve yabancı dil bilgisine de yeterli oranda önem vermedikleri belirlenmiştir.

Aslan ve Dinçer (2017) İstanbul’da bulunan küçük ve orta ölçekli otel işletmelerinin yetkilileri ile birebir görüşerek personel seçimleri ile ilgili görüşlerini değerlendirmişlerdir. Toplamda 15 otel sahibi/yöneticisi ile görüşmüşlerdir. Araştırma bulgularına göre otel yetkililerinin personel tercihlerinde genel olarak adayın eğitilmiş olmasına değil tecrübeli olmasına

önem verdikleri belirlenmiştir. Kadın çalışan yerine daha çok erkek çalışanı tercih ettikleri bunun yanında otelin her departmanından anlayan çalışanlara öncelik verdikleri belirlenmiştir.

Tanrıverdi vd. (2018) 5 yıldızlı otel işletmelerinde işe alınacak personelde bulunması gereken özellikleri belirlemeyi amaçlamışlardır. İstanbul'daki 5 yıldızlı otellerde bulunan 80 yönetici ile yaptıkları görüşmelerin sonuçlarına göre işletmelerin personel tercihlerinde adayın yabancı dil bilgisini, kişisel genel görünümünü, diksiyonunu, iletişim becerisini ve kişilik özelliklerini ön planda tuttıkları belirlenmiştir.

Doğan ve Tuncer (2018) kariyer.net sitesinde otel işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında personelden istenen demografik niteliklerin ve mesleki teknik becerilerin neler olduğunu ortaya koymaya çalışmışlardır. Toplamda 160 iş ilanı için içerik analizini kullanmışlardır. Araştırma sonucuna göre iş ilanlarında hem erkek hem de kadınlara yönelik işlerin yer aldığı, personel seçiminde üniversite (lisans veya ön lisans) ya da meslek liselerinin turizm ve otelcilik bölümlerinden mezun olma şartının öncelikli tercih sebebi olduğu belirlenmiştir. Eğitim seviyesi (lise ve üzeri) ve yabancı dil şartı olan meslek ve iş pozisyonları: rezervasyon ve resepsiyon görevlisi, bellboy ve garson olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma, konaklama işletmelerince www.turizm gazetesi.com sitesinde verilen iş ilanlarının incelenmesini ve konaklama işletmelerinde çalışmak isteyen personel adayların iş başvurularında ve işe yerleştirilmelerinde kendilerinden istenen niteliklerin neler olduğunu belirlenmesini amaçlamaktadır. Elde edilen bulguların ve değerlendirmelerin bu alanda çalışmak isteyen personel adaylarına ve kariyerlerini bu yönde sürdüren öğrencilere yol gösterici olması açısından fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Turizm gazetesinde konaklama işletmeleri tarafından verilen ilanların detaylarında yer alan personel elemanı arama kriterlerinin başlıkları ve konuyla ilgili çalışmalar (Gümüş vd., 2010; Özdemir vd., 2015; Doğan ve Tuncer, 2018; Tanrıverdi vd., 2018) göz önünde bulundurularak araştırma amacı doğrultusunda yanıtları aranan sorular aşağıda sıralanmıştır:

1. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında hangi tür turizm işletmeleri yer almaktadır? Bu işletmelerin türüne göre dağılımları nasıldır?
2. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında hangi iş konularında personel ihtiyacı duyulmaktadır? İlanlarda personel ihtiyacının iş konularına göre dağılımları nasıldır?
3. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında personel ihtiyacı duyulan departmanlar nelerdir? İlanlarda personel ihtiyacının departmanlara göre dağılımları nasıldır?

4. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında personel adaylarında yabancı dil bilme şartı aranmakta mıdır? Eğer aranıyorsa ilanlarda yabancı dil bilme şartına göre dağılımlar nasıldır?
5. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında personel adaylarından yabancı dil bilgisi hangi dillerde istenmektedir? İlanların yabancı dil bilgisine göre dağılımları nasıldır?
6. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında cinsiyet şartı aranmakta mıdır? Eğer aranıyorsa ilanların cinsiyete göre dağılımları nasıldır?
7. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında personel adaylarında asgari eğitim şartı aranmakta mıdır? Eğer aranıyorsa hangi eğitim seviyelerinde aranmaktadır? İlanların eğitim seviyelerine göre dağılımları nasıldır?
8. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında personel adaylarında turizm eğitimi alma şartı aranmakta mıdır? Eğer aranıyorsa ilanların turizm eğitim alma şartına göre dağılımları nasıldır?
9. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında personel adaylarında asgari iş tecrübesi şartı aranmakta mıdır? Eğer aranıyorsa iş tecrübesi seviyeleri nelerdir? İlanların iş tecrübe seviyelerine göre dağılımları nasıldır?
10. Konaklama işletmeleri tarafından verilen iş ilanları hangi illeri kapsamaktadır? İş ilanlarının illere göre dağılımları nasıldır?

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma verilerine ulaşmak için, www.turizm gazetesi.com internet sitesi tercih edilmiştir. Bu site yıllardır turizm sektörü ile ilgili haberlere yer veren ve turizm alanında iş arayanlarla işverenleri internet ortamında bir araya getiren birçok turizm işletmesinin bildiği önemli bir sitedir (www.turizm gazetesi.com). Bu internet sitesinde 15 Şubat - 31 Mart 2019 tarihleri arasında yayımlanan konaklama işletmelerine yönelik olan iş ilanları içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. İçerik analizi, içeriğin önceden belirlenmiş, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlara ve temalara göre sistematik olarak inceleyip ve okuyucunun anlayacağı bir biçimde düzenleyerek yayımlamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 227). Analiz süresince iş ilanlarında birbirine benzeyen tekrar eden belirli kavramlar bulunarak bir araya getirilmiş ve iki uzmanın görüşlerinden de (turizm akademisyenleri) yararlanılarak veriler tabloluşturulmuştur. Bu araştırmanın yürütülmesi süresince turizm alanında çalışan uzmanlarla veriler ve analizler paylaşarak, iş birliği yapılmıştır. Brantlinger, Jimenez, Klingner, Marleen ve Virginia (2005: 201) nitel araştırmada yukarıda sayılan analiz sürecinin geçerlilik ve güvenilirliği sağlamak için kullanılabileceğini belirtmişlerdir.

Söz konusu siteden belirlenen konaklama işletmeleri tarafından verilen toplam 268 iş ilanı “konaklama işletmelerinin işletme türü”, “personel iş pozisyonları”, “iş ilanlarının kapsadığı

iller”, “ilanların departmanlara göre dağılımı”, personel adayı açısından; “yabancı dil düzeyi”, “yabancı dil”, “cinsiyet”, “asgari eğitim düzeyi”, “turizm eğitimi” ve “asgari iş deneyimi” başlıklarında incelenmiştir.

Bulgular

Araştırma verilerini oluşturan 268 iş ilanında öncelikle konaklama işletmelerinin işletme türüne göre dağılımları Tablo 1’de verilmiştir. Buna göre incelenen sitede en fazla ilan veren konaklama işletmeleri 4 yıldızlı (%35,5) ve 3 yıldızlı (%21) otellerdir. Ayrıca butik otellerin (%19,6) ve 5 yıldızlı otellerin de (%14,5) önemli derecede ilan verdiği görülmektedir. 2 yıldızlı otellerin (%3,3), tatil köylerinin (% 2,9) ve apart otellerin (%2,2) ilanları ise oldukça sınırlı sayıdadır.

Tablo 1: Konaklama İşletmelerinin İşletme Türüne Göre Dağılımı

İşletme Türü	Sıklık (n)	Yüzde (%)
5 Yıldızlı Otel	39	14,5
4 Yıldızlı Otel	96	35,5
3 Yıldızlı Otel	57	21
2 Yıldızlı Otel	9	3,3
Butik otel	53	19,6
Tatil Köyü	8	2,9
Apart Otel	6	2,2
Toplam	268	100

Tablo 2’de konaklama işletmelerince ihtiyaç duyulan personelin iş pozisyonlarına göre dağılımı verilmiştir. Buna göre incelenen sitede yönetici (%6,7), departman şefi (%11,9) ve alt kademe de (%81,3) ihtiyaç duyulan personel pozisyonları yer alırken, konaklama işletmelerinde en çok alt kademe çalışacak personele ihtiyaç duyulduğu, en az yönetici konumunda çalışacak personele ihtiyaç olduğu görülmüştür.

Tablo 2: Personel İş Pozisyonlarına Göre İş İlanlarının Dağılımı

Personel İş Pozisyonu	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Yönetici	18	6,7
Departman Şefi	32	11,9
Alt Kademe	218	81,3
Toplam	268	100

Tablo 3’te konaklama işletmelerinin ilanlarının departman dağılımları verilmiştir. Buna göre incelenen sitede konaklama işletmeleri ilanlarında en fazla personeli ön büro (%50), yiyecek-içecek (%20) ve kat hizmetleri (%16) departmanlarına yönelik olarak talep etmektedir.

Konaklama işletmelerince en az personele ihtiyaç duyulan departmanlar ise animasyon (%0,3), spa (%0,6), insan kaynakları (%0,6), satış-pazarlama (%1,8), muhasebe (%3,6), teknik destek (%4,1) ve otel müdürlüğü (%1,5) olarak belirlenmiştir.

Tablo 3: Departmanlara Göre İş İlanlarının Dağılımı

Departman	Yönetici ve Departman Şefi		Alt kademe çalışan		Toplam	Yüzde (%)
	Sıklık (n)	Yüzde (%)	Sıklık (n)	Yüzde (%)		
Otel Müdürü	4	8	-	-	4	1,5
Ön Büro	22	44	112	51,3	134	50
Kat Hizmetleri	5	10	38	17,4	43	16
Yiyecek-İçecek	10	20	43	19,7	53	20
Teknik Destek	-	-	11	5	11	4,1
İnsan Kaynakları	-	-	2	0,9	2	0,6
Muhasebe	6	12	6	2,7	12	3,6
Satış Pazarlama	2	4	4	1,8	6	1,8
Sağlık Kulübü/Spa	-	-	2	0,9	2	0,6
Animasyon	1	2	-	-	1	0,3
Toplam	50	100	218	100	268	100

Tablo 4'te konaklama işletmelerinin ilanlarında personel adaylarından istenen yabancı dil düzeyi dağılımları verilmiştir. Buna göre konaklama işletmeleri ilanlarında adaylara çoğunlukla yabancı dil bilme zorunluluğu (%66) getirmemiştir. Yabancı dile önem veren işletmelerde daha çok en az bir yabancı dili bilme (%31) şartı koşmuşlardır.

Tablo 4: Yabancı Dil Bilgisine Göre İş İlanlarının Dağılımı

Yabancı Dil Bilgisi	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Yabancı dil şartı yok	177	66
En az 1 yabancı dil	82	31
En az 2 yabancı dil	9	3
Toplam	268	100

Tablo 5'te konaklama işletmelerinin ilanlarında personel adaylarından istenen yabancı dil dağılımları yer verilmiştir. Buna göre işletmeler en çok İngilizce diline (%89) önem vermektedir. Bunun yanında az sayıda da olsa Arapça (%6), Rusça (%3), Almanca (%1) ve Fransızca (%1) gibi diller de İngilizceden sonra ikinci dil olarak işletmeler tarafından tercih edilmiştir.

Tablo 5: Yabancı Dillere Göre İş İlanlarının Dağılımı

Yabancı Diller	Sıklık (n)	Yüzde (%)
İngilizce	89	89
Arapça	6	6
Rusça	3	3
Almanca	1	1
Fransızca	1	1
Toplam	100	100

Tablo 6'da konaklama işletmelerinin ilanlarında personel adaylarında aradıkları cinsiyete ilişkin dağılımları verilmiştir. Buna göre konaklama işletmeleri verdikleri ilanlarda çoğunlukla cinsiyet şartı (%60) aramamaktadır. Cinsiyet şartı aradıkları durumlar değerlendirildiğinde ise işletmelerce erkek personel (%27), kadın personele (%13) göre daha çok tercih edilmektedir.

Tablo 6: Cinsiyet Durumuna Göre İş İlanlarının Dağılımı

Cinsiyet	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet Şartı Yok	158	60
Erkek	72	27
Kadın	38	13
Toplam	268	100

Tablo 7'de konaklama işletmelerinin ilanlarında personel adaylarından istenen asgari eğitim düzeyi dağılımları verilmiştir. Buna göre işletmeler ilanlarında asgari eğitim şartı (%66,4) çoğunlukla aranmazken, lise mezunu (%24,6) olma şartı ise en çok tercih edilen eğitim seviyesi olarak ortaya çıkmıştır. Konaklama işletmeleri tarafından özellikle ilkokul (%1,1), ortaokul (%1,8) ve önlisans/lisans (%5,9) mezunu olan personel adayları çok az tercih edilmektedir.

Tablo 7: Asgari Eğitim Düzeyine Göre İş İlanlarının Dağılımı

Asgari Eğitim Düzeyi	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Şart Yok	178	66,4
İlkokul	3	1,1
Ortaokul	5	1,8
Lise	66	24,6
Önlisans/Lisans	16	5,9
Toplam	268	100

Tablo 8’de konaklama işletmelerinin ilanlarında personel adaylarından istenen turizm eğitimine ilişkin dağılımları verilmiştir. Buna göre konaklama işletmelerince verilen iş ilanlarının çok azında personel adaylarına turizm eğitimi alma şartını koştukları (%7,4) ilanların çoğunda personel adaylarına turizm eğitimi alma şartını koşmadıkları (%92,6) belirlenmiştir.

Tablo 8: Turizm Eğitimine İlişkin İş İlanlarının Dağılımı

Turizm Eğitimi Alma Şartı	Sıklık (n)	Yüzde (%)
Var	20	% 7,4
Yok	248	% 92,6
Toplam	268	100

Tablo 9’da konaklama işletmelerinin ilanlarında personel adaylarından istenen asgari iş deneyimine ilişkin dağılımlar verilmiştir. Buna göre konaklama işletmelerince verilen iş ilanlarında çoğunlukla personel adaylarının en az 1 yıllık (%52,9) iş deneyimine sahip olunması beklenmektedir. 2-5 yıl arasında (% 44,2) iş deneyimi de yine konaklama işletmeleri tarafından çok tercih edilen personel niteliği arasında yer almıştır. 6 yıl ve üzeri iş deneyimi (% 2,9) ise konaklama işletmelerinin ilanlarında en az tercih edilen nitelik olarak belirlenmiştir.

Tablo 9: İstenen Asgari İş Deneyimine Göre İş İlanlarının Dağılımı

Asgari İş Deneyimi	Sıklık (n)	Yüzde (%)
1 Yıl	142	52,9
2-5 Yıl	118	44,2
6 yıl ve üzeri	8	2,9
Toplam	268	100

Tablo 10’da konaklama işletmelerinin ilanlarında personel aradıkları illerin dağılımları verilmiştir. Buna göre en çok ilanın İstanbul (% 40,2) ve Muğla (%34,7) illerinden verildiği görülmektedir. Konaklama işletmelerinin en az ilan verdikleri iller ise; İzmir (%10), Aydın (%9,7), Antalya (%3,7), Çanakkale (%0,8), Zonguldak (%0,8) olarak belirlenmiştir.

Tablo 10: Kapsadığı İllere Göre İş İlanlarının Dağılımı

İller	Sıklık (n)	Yüzde (%)
İstanbul	108	40,2
Muğla	93	34,7
İzmir	27	10
Aydın	26	9,7
Antalya	10	3,7
Çanakkale	2	0,8
Zonguldak	2	0,8
Toplam	268	100

Antalya Türkiye'nin en önemli turizm illerinden biri olmasına rağmen insan kaynakları birimlerinin iş ilanları tercihinde turizm gazetesi internet sayfasını çok tercih etmedikleri belirlenmiştir.

Sonuçlar ve Öneriler

Bu çalışma, konaklama işletmelerince www.turizm gazetesi.com sitesinde verilen iş ilanlarının incelenmesini ve konaklama işletmelerinde çalışmak isteyen personel adayların iş başvurularında ve işe yerleştirilmelerinde kendilerinden istenen niteliklerin neler olduğunun belirlenmesini amaçlamaktadır.

Personel bulma ve seçme sürecinin sağlıklı ve faydalı bir şekilde yürütülebilmesinde konaklama işletmelerinde faaliyet gösteren insan kaynakları yönetimi önemli bir role sahiptir. İnsan kaynaklarının personel bulma sürecinde iş ilanlarını internet ortamına taşımaları hem işletmelere hem de personel adaylarına büyük kolaylıklar sağlamıştır. Bu çalışmada, turizm gazetesi.com.tr isimli internet sitesinde iş ilanı veren konaklama işletmelerinin ilanları, belirli kategoriler çerçevesinde değerlendirilmiştir ve bu sayede işletmelerin personel seçerken aradıkları özellikler belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre konaklama işletmeleri ilanlarında en çok alt kademe çalışacak personel (%81,3) aramaktadırlar. En fazla personel ihtiyacı duyulan departman ise ön büro departmanıdır (%50). Konaklama işletmeleri iş ilanlarının çoğunda cinsiyet şartı aramamaktadırlar. Cinsiyet şartının arandığı ilanlarda ise işletmeler tarafından erkek personel adayları kadın personel adaylarına göre daha fazla tercih edilmektedirler. Ortaya çıkan bu sonuç Aslan ve Dinçer (2012) tarafından yapılan araştırma sonuçları ile benzer bir özellik göstermektedir. Aslan ve Dinçer (2012)'e göre konaklama işletmelerinin ilanlarında kadın personel yerine özellikle erkek personel tercih etmelerinde kadınların çalışma saatlerinin esnek olmaması gerekçelerden biri olarak düşünülmektedir. Araştırmanın öne çıkan diğer sonuçları ise işletmeler çoğu ilanlarında personel adaylarında asgari eğitim (%66), yabancı dil bilme (%66) veya turizm eğitimi alma (%93) şartını aramamışlardır. Bu durumun Özdemir, vd., (2015) tarafından yapılan araştırma sonucu ile benzerlik gösterdiği görülmüştür. Konaklama işletmeleri günümüzde genellikle yabancı dil bilme şartını müşteri ile birebir iletişim kurma zorunluluğu olan ön büro, vb. departmanlarda çalıştıracığı personel adaylarında daha çok istemektedirler. Bu çalışmanın diğer önemli bir sonucuda konaklama işletmelerinde yöneticilerin tecrübeyi eğitimden daha öncelikli tutmalarından dolayı deneyimli personeli daha fazla tercih etmektedirler. Bu sonucu destekler nitelikte; Şimşek ve diğerleri (2014), Aslan ve Dinçer (2012) de, işletmelerin personel tercihlerinde tecrübenin önemli olduğunu ifade etmektedirler. Turizm gazetesinde yayınlanan ilanların en çok İstanbul (%40) ve Muğla (%35) illerine yönelik olduğu belirlenmiştir.

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlara göre konuyla ilgili personel adaylarına yönelik şu öneriler geliştirilmiştir.

İlanlarda konaklama işletmelerinin eğitimden çok mesleki deneyime önem verdikleri görülmüştür. Bu sebeple konaklama işletmelerinde kariyer hedefleyen personel adaylarının erken yaşlarda bu alanda çalışmaya başlamaları önemlidir. Üniversite öğrencilerinin, özellikle yaz dönemlerinde yaptıkları kısa süreli stajla yetinmeyip mümkün olduğunca turizm sektörünün içinde daha fazla çalışmalıdırlar. Böylelikle öğrencilerin mezun olduklarında daha iyi pozisyonlarda iş bulmaları kolaylaşacaktır.

Konaklama işletmelerinde yabancı dil bilmeyi gerektiren departmanlarda kariyer hedefleyen personel adaylarının mutlaka en az bir yabancı dili, özellikle de İngilizceyi çok iyi derecede bilmeleri gerekmektedir. Bu alanda kariyer hedefleyen öğrenciler, yabancı dil konuşma becerilerini geliştirebilmeleri için eğitim-öğretim dönemlerinde Erasmus programlarına katılabilirler.

Konaklama işletmeleri tarafından en fazla personel ihtiyacı duyulan departmanlar; ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek hizmetleridir. Konaklama işletmelerinde daha hızlı şekilde iş bulmak isteyen ve daha kısa sürede yükselmeyi hedefleyen personel adaylarının özellikle bu departmanlarda işe başlamaları önerilebilir.

Sonraki çalışmalarda konu ile ilgilenen araştırmacılara internet sitelerinde iş ilanı veren seyahat acenteleri, havayolu işletmeleri ve yiyecek-içecek işletmelerine yönelik iş ilanlarını incelemeleri önerilebilir. Konaklama işletmeleri dışında diğer turizm işletmelerinde de personel seçme unsurlarının belirlenmesi bu alanlarda kendini geliştirmek isteyen personel adaylarının kendilerine doğru bir yol haritası çizebilmeleri açısından önemlidir.

Kaynakça

- Akbaba, A. ve Günlü, E. (2011). Otel İşletmelerinde İşgören Bulma, Seçme ve Eğitim Sürecinin Stratejik İnsan Kaynakları Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11 (22), 199-228.
- Aslan, S. ve Dinçer, M. Z. (2017). İstanbul'daki Küçük ve Orta Ölçekli Otel İşletmelerinde İşgören Seçimi, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13 (5), 342-350.
- Benli, A. ve Şahin, L. (2004). İnsan Kaynakları Yönetiminde İşgören Bulma ve Seçme: Çınar Hotel Uygulaması, *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, 113-124.
- Brantlinger, E., Jimenez, R., Klingner, J., Marleen, P. ve Virginia, R. (2005). Qualitative Studies in Special Education, *Exceptional Children*, 71 (2), 195-207.
- Çavdar, H. ve Çavdar, M. (2010). İşletmelerde İşgören Bulma ve Seçme Aşamaları, *Journal of Naval Science and Engineering*, 6 (1), 79-93.

- Doğan, S. ve Tuncer, M. (2018). Otel Personeli İş İlanlarında Aranılan Nitelik ve Becerilere Yönelik Bir Araştırma, *BMIJ*, 6 (4), 1231-1251.
- Dulkadiroğlu, H. ve Altundemir, M. E. (2013). Kamu Kurumlarında E-İşe Alım İçin İlk Adım: Gazete İlanlarından E-İlana Geçiş, *Sosyo Ekonomi Dergisi*, 2, 59-78.
- Erdem, B., ve Gezen, T. (2014). Turizm İşletmelerine Yönelik İş İlanlarının İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (21), 19-42.
- Erdem, B. (2016). Temin, Seçim ve İşe Alma. M. TUNA (Ed.), İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gümüş, Ş., Arı, M. ve Bakırtaş, H. (2010). *Otel İşletmelerinde Personel Seçimi: Bursa İlinde Bir Uygulama*, Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu (21-22 Ekim 2010) Bildirileri, Düzce Üniversitesi.
- İçigen, E. T., ve Çetin, E. İ. (2017). AHP Temelli TOPSIS Yöntemi İle Konaklama İşletmelerinde Personel Seçimi. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (13), 179-187.
- Öksüz, B. (2011). E-İşe Alım Sürecinde Kurumsal Web Sitelerinin Kullanımı ve Konu Üzerine Bir Araştırma, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 267-283.
- Özdemir, S. S., Polat, E. ve Met, Ö. L. (2015). Bodrum'da Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerince Verilen İş İlanlarındaki İşgören Niteliklerinin Analizi, *Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 16 (34), 121-138.
- Ryan, G., Gubern, M. ve Rodriguez, I. (2000). Recruitment Advertising: The Marketing-Human Resource Interface, *International Advance in Economic Research*, 6 (2), 354-364.
- Şimşek, A., Catır, O. ve Ömürbek, N. (2014). Turizm Sektöründe Bulanık Analitik Hiyerarşi Süreci İle Personel Seçimi, *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2, 147-169.
- Tanrıverdi, H., Kahraman, O. C., Erdoğan, M. ve Öz, M. (2018). İstanbul'da Bulunan 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Personel Seçme Yöntemlerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Araştırma, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 8 (22), 25-45.
- Turizm Gazetesi, <https://www.turizmgazetesi.com> (15.11.2019).
- Tütüncü, Ö., Tarlan, D. ve Mamyrkulov, N. (2003). Seyahat Acentalarında Çalışanların İşe Alma Sürecini Algılamaları ve İzmir İli Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (1), 113-140.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011), Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Gözde OĞUZBALABAN

Konaklama İşletmelerine Yönelik İş İlanlarının İçerik Analizi: Turizm Gazetesi Örneği
