

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

**OTEL ÇALIŞANLARININ DÜZGÜN İŞ KOŞULLARININ**  
**SAĞLANMASINA YÖNELİK ALGILARI VE İŞTEN AYRILMA**  
**NİYETİNE ETKİSİ (AYVALIK ÖRNEĞİ)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Sultan Nazmiye KILIÇ**

**Balıkesir, 2016**

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

**OTEL ÇALIŞANLARININ DÜZGÜN İŞ KOŞULLARININ**  
**SAĞLANMASINA YÖNELİK ALGILARI VE İŞTEN AYRILMA**  
**NİYETİNE ETKİSİ (AYVALIK ÖRNEĞİ)**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Sultan Nazmiye KILIÇ**

**Tez Danışmanı**

**Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT**

**Balıkesir, 2016**

T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201412501035 numaralı Sultan Nazmiye KILIÇ'ın hazırladığı “Otel Çalışanlarının Düzgün İş Koşullarının Sağlanmasına Yönelik Alguları Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi (Ayvalık Örneği)” konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 01.04.2016 tarihinde yapılmış, sorulan sorular ve alınan cevaplar sonunda tez onayına OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Başkan: Doç. Dr. Oya İnci BOLAT

İmza. 

Üye: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT (Danışman)

İmza. 

Üye: Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

İmza. 

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

..18/..04/..2016

Enstitü Müdürü  
  
Doç. Dr. Halil İbrahim ŞAHİN

## ÖNSÖZ

Günümüzde birçok sektörde gözlemlenen çalışma koşullarındaki değişimle birlikte istihdamın niceliğinin yanı sıra niteliğinin de incelenmesi ve iyileştirilmesine yönelik gerçekleştirilen çalışmalarda artış görülmüştür. İstihdamın niteliğinin ve niceliğinin ölçülebilmesi için araçlar geliştirilmiş ve bu konuda öneriler hazırlanmıştır. Ayrıca ilgili yazına yeni kavramlar eklenmiştir. Bu kavramlardan biri olan ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) sunmuş olduğu “düzgün iş” kavramı içeriği gereği hem sektör koşullarının anlaşılması hem de analizlerin gerçekleştirilebilmesi için kullanılmaktadır.

Bu çalışmada düzgün iş algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiş ve demografik faktörler göz önünde bulundurularak anlamlı farklılıklar test edilmiştir. Ayrıca düzgün iş boyutları kullanılarak Ayvalık bölgesindeki otel çalışanlarının çalışma koşulları incelenip değerlendirilmiştir. Böylece otelcilik sektöründeki çalışma koşullarının ne derece “düzgün iş” sağladığının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında başta Sayın Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT olmak üzere tez çalışmam süresince bilgisini ve desteğini paylaşan, emeği geçen tüm hocalarıma yardımları için teşekkür ederim. Ayrıca, tüm hayatım boyunca beni destekleyen, maddi ve manevi fedakârlıkta bulunan aileme teşekkür ederim.

**Sultan Nazmiye KILIÇ**

**Balıkesir, 2016**

## ÖZET

### OTEL ÇALIŞANLARININ DÜZGÜN İŞ KOŞULLARININ SAĞLANMASINA YÖNELİK ALGILARI VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ (AYVALIK ÖRNEĞİ)

**KILIÇ, SULTAN NAZMIYE**

**Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT**

**2016, 108 Sayfa**

Otelcilik sektörü oluşturduğu istihdam fırsatları ile birçok ülke ekonomisine önemli katkılar sağlamaktadır. İnsan emeğinin ön planda olduğu otelcilik sektörü, misafirlere ve çalışanlar arasındaki yakın iletişime dayandığından çalışma koşullarında sağlanabilecek iyileştirmeler hizmet kalitesini dolaylı olarak etkileyebilecektir. Bu çalışmada Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından sunulan düzgün iş kavramı, çalışanların işten ayrılma niyeti ve sektördeki çalışma koşulları incelenmiştir.

Bu kapsamda, çalışmanın amacı sektördeki düzgün iş seviyesinin ve düzgün iş algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin ortaya konulması olarak belirlenmiştir. Düzgün iş algısının ölçülebilmesi amacıyla düzgün iş kavramının temelinde yer alan 4 temel unsurdan faydalanılarak anket formu hazırlanmıştır. Bu unsurlar istihdam, sosyal güvenlik, sosyal diyalog ve çalışanların temel haklarıdır. Gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizinin sonuçları düzgün iş algısının 4 boyuttan oluştuğunu göstermiştir. Bu boyutlar çalışanların katılımı, beklentileri, sağlanan fırsatlar ile ulusal düzeyde katılım ve ek haklardır. Düzgün iş algısı ile demografik faktörler ve otelin özellikleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığı bağımsız örneklem t-testi ve ANOVA testi ile ölçülmüştür.

Bulgular doğrultusunda, düzgün iş algısının otelin hizmet verdiği dönem, otelin yıldız sayısı, çalışanların kadro durumu, çalışanların turizm eğitimi alma

durumu, çalışanların eğitim seviyeleri ve sektördeki tecrübeleri ile anlamlı farklılığa sahip olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda işten ayrılma niyeti ile düzgün iş algısı arasında ters yönlü ilişki olduğu görölmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Düzgün İş, alışanlar, İşten Ayrılma Niyeti, Otel, alışma Koşulları, Ayvalık

## **ABSTRACT**

### **THE PERCEPTIONS OF HOTEL EMPLOYEES TOWARDS PROVIDED DECENT WORK CONDITIONS AND ITS EFFECT ON TURNOVER INTENTION (THE CASE OF AYVALIK)**

**KILIÇ, SULTAN NAZMIYE**

**Master Thesis, Department of Tourism and Hotel Management**

**Advisor: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT**

**2016, 108 Pages**

The hospitality industry benefits the economies of many countries by contributing employment to population ratio. In the industry, which is recognized as labor intensive, a considerable level of interaction exists between employees and guests, thus any positive enhancement in working conditions will be able to affect service quality mediately. In this study, the concept of decent work, which was introduced by the International Labor Organization (ILO), was discussed by taking into consideration the turnover intention of employees and the working conditions in hospitality sector.

In this manner, the aim of this study is to find out decent work level in the sector as well as the effect of the perception of decent work on the turnover intention of employees. In order to disclose employees' perception of decent work, a questionnaire form was prepared according to four main decent work principles which are employment, social security, social dialogue and fundamental rights at work. According to results of exploratory factor analysis, the perception of decent work consists of 4 factors which are employees' participation, employees' expectations, opportunities, participation at the national level and benefits. Any possible significant differences which are related to the perception of decent work were tested for demographic characteristics of employees and features of hotels.

According to results of independent samples t-test and ANOVA, some significant differences were found for the service period of hotel, the star of hotel,

the tenure of employees, tourism education, education level and experience in the sector. In addition, the results of correlation and regression analysis show that negative correlation exists between turnover intention and perception of decent work.

**Key Words:** Decent Work, Employees, Turnover Intention, Hotel, Working Conditions, Ayvalik

## İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ .....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER .....	viii
ÇİZELGELER LİSTESİ .....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
1. GİRİŞ .....	1
1.1. Problem .....	2
1.2. Amaç .....	3
1.3. Önem .....	3
1.4. Varsayımlar .....	4
1.5. Sınırlılıklar.....	4
1.6. Tanımlar .....	4
2. İLGİLİ ALANYAZIN .....	7
2.1. Düzgün İş Kavramının Gelişimi ve Tanımı .....	7
2.2. Düzgün İş Kavramının Amacı ve Önemi .....	10
2.2.1. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Kuruluşu ve Yapısı.....	11
2.2.2. Türkiye'de Çalışma Yaşamı ve Uluslararası Çalışma Örgütü'ne (ILO) Üyelik.....	12
2.3. Düzgün İş Ölçümü.....	14
2.3.1. Ghai Tarafından Sunulan Düzgün İş Göstergeleri.....	15
2.3.2. Anker ve Diğerlerinin Hazırladığı Düzgün İş Göstergeleri.....	15
2.3.3. Bescond ve Diğerlerinin Hazırladığı Düzgün İş Göstergeleri .....	18
2.3.4. Bonnet ve Diğerlerinin Hazırladığı Düzgün İş Göstergeleri .....	18
2.3.4.1. Makro (Bütünsel) Seviye Düzgün İş Endeksi .....	19
2.3.4.2. Mezo (Orta) Seviyede Düzgün İş Endeksi.....	20
2.3.4.3. Mikro (Küçük) Seviyede Düzgün İş Endeksi .....	21
2.4. Düzgün İş Unsurlarının Turizmde ve Türkiye'deki Çalışma Hayatı Açısından Durumu.....	22
2.4.1. İstihdam .....	23
2.4.1.1. İstihdam Olanakları.....	24

2.4.1.2. Gelir Getiren ve Üretken İstihdam.....	24
2.4.1.3. Çalışma Koşulları.....	25
2.4.1.3.1. İş Güvencesi.....	25
2.4.1.3.2. Uygun Çalışma Saatleri .....	26
2.4.1.3.3. İş ve Aile Hayatı Arasındaki Denge (İş-Yaşam Dengesi) .....	27
2.4.1.3.4. İş Sağlığı ve İş Güvenliği.....	28
2.4.2. Sosyal Koruma.....	29
2.4.3. Çalışanların Temel Hakları.....	32
2.4.3.1. Zorla veya Zorunlu Çalıştırmanın Ortadan Kaldırılması.....	33
2.4.3.2. Çocukların Çalıştırılmaması .....	34
2.4.3.3. İşyerinde Ayrımcılık .....	35
2.4.3.4. Sendika ve Toplu Sözleşme Özgürlüğü .....	36
2.4.3.4.1. Türkiye’de Sendikacılık .....	37
2.4.3.4.2. Türkiye Turizminde Sendikacılık.....	38
2.4.4. Sosyal Diyalog.....	39
2.4.4.1. Toplu Pazarlık .....	40
2.4.4.2. Endüstriyel Demokrasi.....	40
2.4.4.3. Ulusal Düzeyde Katılım.....	40
2.5. İşten Ayrılma Niyeti.....	41
2.6. Otel İşletmeleri.....	44
2.6.1. Otelin Tanımı ve Özellikleri .....	45
2.6.2. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi ve Önemi.....	45
2.6.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	47
2.6.4. Türkiye’de Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması ve Belgelendirme.....	48
2.7. İlgili Araştırmalar .....	50
3. YÖNTEM.....	63
3.1. Araştırmanın Modeli .....	63
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem.....	63
3.3. Veri Toplama Aracı ve Teknikleri .....	64
3.4. Veri Toplama Süreci .....	65
3.5. Verilerin Analizi.....	65
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR.....	68
4.1. Otelere İlişkin Özelliklerin Dağılımı.....	68
4.2. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri .....	68
4.3. Çalışma Koşullarına Yönelik Özellikler .....	71
4.4. Düzgün İş Algısına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar .....	72
4.5. Düzgün İş Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	75

4.6. İşten Ayrılma Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	77
4.7. t-test Sonuçları ve Hipotezler .....	78
4.8. ANOVA Testi Sonuçları ve Hipotezler.....	81
4.9. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular .....	83
4.10. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular .....	84
4.11. Hipotezlerin Kabul Edilme veya Reddedilme Durumları .....	84
5. SONUÇ VE ÖNERİLER .....	86
5.1. Sonuçlar.....	86
5.1.1. Çalışmanın Akademik Sonuçları .....	86
5.1.2. Çalışmanın Sektörel Sonuçları .....	88
5.2. Öneriler.....	89
5.2.1. İleride Yapılacak Akademik Çalışmalar için Öneriler.....	89
5.2.2. Sektöre Yönelik Öneriler .....	90
KAYNAKÇA.....	92
EKLER.....	102

## ÇİZELGELER LİSTESİ

	Sayfa
Çizelge 1. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Anayasal Organları.....	12
Çizelge 2. Türkiye'de Çalışma Yaşamı ile ilgili Düzenlemeler .....	13
Çizelge 3. Ghai Tarafından Sunulan Düzgün İş Göstergeleri.....	15
Çizelge 4. Otel İşletmelerini Sınıflandırma Kriterleri ve Örnekleri .....	48
Çizelge 5. Düzgün İş Skorlarının Yorumlanması .....	54
Çizelge 6. Çalışmada Değerlendirilen Düzgün İş Unsurları .....	64
Çizelge 7. Otelere İlişkin Özelliklerin Dağılımı .....	68
Çizelge 8. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri.....	69
Çizelge 9. Eğitim Durumuna Göre Çalışılan Pozisyon.....	70
Çizelge 10. Çalışma Koşullarına Yönelik Özellikler .....	71
Çizelge 11. Sağlanan Sosyal Haklar ve Maaşın Belirlenmesi .....	71
Çizelge 12. Çalışanlarda İş Hastalığı .....	72
Çizelge 13. Otel Yıldızlarına Göre İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu .....	72
Çizelge 14. Düzgün İş Algısı İfadelerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar.....	73
Çizelge 15. Düzgün İşe Yönelik İfadelerin Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO) ve Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity) Değerleri.....	75
Çizelge 16. Düzgün İş Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları .....	75
Çizelge 17. İşten Ayrılma Niyetine Yönelik İfadelerin Örneklem Yeterlilik Katsayısı ve Barlett Küresellik Testi Değerleri .....	78
Çizelge 18. İşten Ayrılma Niyetine Yönelik İfadelerin Oluşturduğu Tek Faktörlü Yapı ve Faktör Yükleri.....	78
Çizelge 19. Düzgün İş Algısı ve İş Yerinin Hizmet Verdiği Dönem (t-test Sonuçları).....	79
Çizelge 20. Düzgün İş Algısı ve Medeni Durum (t-test Sonuçları).....	79
Çizelge 21. Düzgün İş Algısı ve Cinsiyet (t-test Sonuçları) .....	80
Çizelge 22. Düzgün İş Algısı ve Kadro Durumu (t-test Sonuçları).....	80
Çizelge 23. Düzgün İş Algısı ve Turizm Eğitimi Alma Durumu (t-test Sonuçları) ..	81
Çizelge 24. Düzgün İş Algısı ve Yıldız Sayısı (Anova Testi Sonuçları).....	81
Çizelge 25. Düzgün İş Algısı ve Yaş (Anova Testi Sonuçları).....	82
Çizelge 26. Düzgün İş Algısı ve Eğitim Seviyesi (Anova Testi Sonuçları) .....	82
Çizelge 27. Düzgün İş Algısı ve Otelcilik Sektöründe Çalıştığı Yıl (Anova Testi Sonuçları).....	83
Çizelge 28. Düzgün İş Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki.....	83
Çizelge 29. İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi.....	84
Çizelge 30. Hipotezlerin Kabul Edilme veya Reddedilme Durumları.....	84

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1. İşten Ayrılma Niyetinin Öncüllerinin Sınıflandırılması .....	43
Şekil 2. Seyahat ve Oteller .....	46
Şekil 3. Lawrence'ın Düzgün İş Boyutları Arasındaki İlişkiyi Gösteren Diyagramı	51
Şekil 4. Peji'nin Çalışmasında Kullandığı Yapı .....	55
Şekil 5. Düzgün İş Endeksi için Önerilen Taslak .....	56
Şekil 6. Wu'nun Çalışmasında Kullandığı Yapı .....	58

## KISALTMALAR LİSTESİ

AB	Avrupa Birliği
BM	Birleşmiş Milletler
ETUI	Avrupa Sendikacılık Enstitüsü
EUROFOUND	Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını Geliştirme Vakfı
GNP	Kanada Küresel Politika Ağı
GSS	Genel Sağlık Sigortası
ILO	Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labor Organisation)
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
KOBİ	Küçük ve Orta Boy (Ölçekli) İşletme
SGK	Sosyal Güvenlik Kurumu
SSK	Sosyal Sigortalar Kurumu
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TİSK	Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
TÜROFED	Türkiye Otelciler Federasyonu
UNEP	Birleşmiş Milletler Çevre Programı
UNWTO	Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
WHO	Dünya Sağlık Örgütü

## 1. GİRİŞ

Çalışma yaşamına ilişkin koşullar zaman içerisinde farklılaşan şartlar doğrultusunda değişiklik göstermiştir. İşletme verimliliğinin ve çalışma yaşamı kalitesinin iyileştirilmesi amacıyla çözümlerin hazırlanabilmesi için koşulların doğru analiz edilmesi önemlidir. Günümüzde çalışma hayatında karşılaşılan koşulların anlaşılması için farklı çalışmalar yapıldığı ve kavramların oluşturulduğu görülmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından sunulan düzgün iş kavramı bunlardan biridir.

Bu çalışmada ilk kez Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından sunulan düzgün iş kavramının temel unsurları göz önünde bulundurularak işgörenlerin çalışma hayatına ve sektöre dair algıları öğrenilecek, düzgün iş unsurları arasındaki ilişkiler ve işten ayrılma niyetine etkisi incelenecektir.

İşten ayrılma niyeti ağırlama endüstrisi dâhil olmak üzere pek çok endüstri için araştırılmıştır (Brien vd., 2015: 374). İlgili yazın taraması yapıldığında işten ayrılma niyetinin düzgün işi oluşturan pek çok unsurdan etkilenmekte olduğu görülmüştür.

Bu çalışmada hem sektör koşullarının anlaşılması hem de ilgili yazına katkı sağlanması hedeflenmiştir. Bu doğrultuda çalışmada otelcilik sektörünün çalışma koşullarının ne derece “düzgün iş” sağladığının belirlenmesi, demografik faktörlerin düzgün iş algısı üzerinde anlamlı farklılık oluşturma durumu ve düzgün iş algısının işten ayrılma niyetine olan etkisinin anlaşılması amaçlanmıştır. Düzgün işin işten ayrılma niyetine yapacağı etkinin araştırılmasına yönelik bir çalışmaya rastlanmamış ve bu alanda eksiklik görülmüştür.

Çalışma 5 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımları sınırlılıkları belirtilmiş ve ilgili tanımlar yapılmıştır. İkinci bölümde, düzgün iş kavramına yönelik olarak gerçekleştirilmiş olan yazın taramasından elde edilen bilgiler sunulmuştur. Düzgün iş kavramının gelişimi, tanımı, amacı, önemi, ölçümü, işten ayrılma niyeti ve konaklama işletmeleri hakkında bilgilere ve ilgili araştırmalara yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde, yöntem, hipotezler, verilerin analizi ve güvenilirliğe ilişkin bilgiler yer almaktadır. Çalışmanın dördüncü bölümünde, problem ve amaç doğrultusunda gerçekleştirilen analizlerin bulguları sunulmuştur. Son bölüm olan beşinci bölümde, sonuç ve öneriler yer almaktadır.

### **1.1. Problem**

Araştırmanın problemini seçilen bölgedeki otelcilik sektörünün Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) de incelediği düzgün iş unsurları bakımından değerlendirilmesi, düzgün iş unsurlarının iş yeri özellikleri ve demografik faktörlerle olan ilişkilerinin incelenmesi ve düzgün iş unsurları göz önünde bulundurularak çalışanların içinde bulunduğu duruma yönelik görüşlerinin işten ayrılma niyetine etki edip etmediğinin araştırılması oluşturmaktadır. Bu kapsamda ilgili yazından yararlanılarak aşağıdaki hipotezler hazırlanmıştır:

**H<sub>1</sub>:** Çalışanların düzgün iş algısı ile otel işletmesinin hizmet verdiği dönem arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>2</sub>:** Çalışanların düzgün iş algısı ile yıldız sayısı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>3</sub>:** Çalışanların düzgün iş algısı ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>4</sub>:** Çalışanların düzgün iş algısı ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>5</sub>:** Çalışanların düzgün iş algısı ile kadro durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>6</sub>:** Çalışanların düzgün iş algısı ile turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>7</sub>:** Çalışanların düzgün iş algısı ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>8</sub>:** Çalışanların düzgün iş algısı ile eğitim seviyesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>9</sub>:** Çalışanların düzgün iş algısı ile otelcilik sektöründe çalıştığı yıl arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

**H<sub>10</sub>:** Düzgün iş algısı işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

## **1.2. Amaç**

Amaçlarına göre keşfedici, tanımlayıcı ve açıklayıcı olmak üzere üç tür çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmada tanımlayıcı ve açıklayıcı araştırma tercih edilmiş hem mevcut durumun portresi çizilmeye çalışılmış hem de neden-sonuç ilişkisi araştırılarak konu istatistiksel olarak sınanmıştır (Altunışık vd., 2012: 71-72).

Bu kapsamda, çalışmanın amacı düzgün iş boyutları kullanılarak seçilen bölgedeki otel çalışanlarının çalışma koşullarının incelenip değerlendirilmesi ve böylece otelcilik sektörünün çalışma koşullarının ne derece “düzgün iş” sağladığının belirlenmesidir. Ayrıca istatistiksel analizler gerçekleştirilerek belirlenen araştırma sorularına cevaplar aranacaktır.

## **1.3. Önem**

Son 20 yıl süresince hem (sosyal) politikaya yönelik düzenlemelerde hem de ilgili akademik yazında istihdam kalitesinin farklı yönleriyle ilgili çalışmalar artarak devam etmiştir. Analistlere göre sadece iş sahibi olmak artık birçok insan için en temel yaşam standardını sağlamada bile yeterli olmayabilmektedir. Küreselleşen ve liberalleşen dünyada, iş esnekliği, ücretler, iş istikrarı ve kariyer beklentileri gibi istihdam koşulları değişmiştir. Böylece çalışma koşulları da en az işsizlik oranı kadar önem kazanmıştır (Burchell vd., 2013: 1-2). Ülkesi, mesleği ve vasfı ne olursa olsun çalışan ve iş arayan her insan çalışacağı işin düzgünlüğü ile ilgili bir fikre sahiptir (Anker vd., 2003: 147).

Otelcilik sektörünün de içinde bulunduğu turizm endüstrisinde istihdamın ölçümü konusunda genel olarak eksiklikler bulunmaktadır. Turizm ile ilgili işgücü pazarında neler olduğunun anlaşılabilmesi ve istihdamla ilgili doğru politika ve stratejilerin geliştirilebilmesi için hükümetlerin ve uzmanların sektördeki istihdam ve çalışma koşullarına yönelik kapsamlı bilgiye sahip olmaları gerekmektedir (Chernyshevi, 2009: 1-6). Bu bilginin düzgün iş kavramının dört unsuru göz önünde bulundurularak ve bireylerin görüşleri anlaşılmaya çalışılarak öğrenilmesi fayda sağlayabilir.

Düzen işin dört unsuru turizm sektöründeki düzen iş açığıyla ve düzen iş gelişimiyle tam olarak ilişkilendirilebilmektedir. Hem sektörde çalışmakta olan mevcut işgörenler hem de adaylar açısından düzen iş koşulları sağlanması sektörü daha ileriye taşıyacaktır (Chernyshev, 2013: 16).

#### **1.4. Varsayımlar**

Ayvalık'ta faaliyet gösteren otel işletmelerindeki personele uygulanan bu araştırmaya katılan çalışanların anket formundaki soruları benzer şekilde algıladıkları ve gerçeği yansıtan yanıtlar verdikleri varsayılmıştır. Ayrıca örneklemin evreni temsil ettiği ve anket formunun çalışanların düzen işe yönelik görüşlerini yansıttığı varsayılmıştır.

#### **1.5. Sınırlılıklar**

Araştırma verileri zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik nedeniyle 14 Eylül 2015 – 1 Kasım 2015 tarihleri arasında Balıkesir'in Ayvalık ilçesindeki otel işletmelerinde çalışanlardan toplanan verilerle ve kuramsal çerçeve açısından ulaşılabilen yazınla sınırlıdır. Veri toplama yöntemi olarak seçilen anket tekniğinin sınırlılıkları bu araştırma için de geçerlidir.

#### **1.6. Tanımlar**

**Çalışma ve iş kavramları;** Çalışma kavramsal olarak sahip olunan bedensel veya zihinsel potansiyelin, ücret karşılığında ve amaca yönelik kullanılması anlamına gelmektedir. “Çalışma” ve “İş” kavramları arasında farklılık bulunmaktadır. “İş” çalışanın işletmedeki üretim faaliyetine katılması; “çalışma” ise çalışanın faaliyeti olarak tanımlanarak kavramların farkı ortaya çıkarılmıştır. Ancak bu iki kavram birbirinin tamamlayıcısıdır. Bir diğer deyişle iş pasif (edilgen) bir ifadedir. Çalışma

ise aktif (etken) bir ifadedir. İş ve çalışma kavramlarının farklı boyutları bulunmaktadır. Bunlar iktisadî, psikolojik ve sosyolojik boyutlardır. Çalışanın yaptığı işi sevmesi, motive olması ve uyumu onu psikolojik olarak etkiler. Emeğinin karşılığında aldığı ücret ile ilgili konular iktisadî boyutudur. Diğer çalışanlarla olan ilişkisi ve etkileşimi gibi konular ise sosyolojik boyutudur (Ören, 2013a: 18-20).

**İşçi ve İşveren;** Bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişiye işçi denilmektedir. İşveren ise bir iş sözleşmesine dayanarak işçiyi çalıştıran kişi, kurum veya kuruluştur (Çelik ve Bingöl, 2014: 5).

**Ücret;** Zihinsel ya da fiziki emek karşılığında ödenen bedeldir (Mucuk, 2013: 341).

**Asgari ücret;** Çalışma süresince insanca yaşayabilmeyi sağlayacak asgari ücret düzeyidir (Andaç, 2014: 132).

**İş sözleşmesi (Hizmet Akdi);** Bir tarafın iş görmeyi diğer tarafında ücret ödemeyi (işçi ve işveren) kabul ettiği sözleşmedir (4857 Sayılı İş Kanunu madde 8).

**İşsizlik;** Tüm dünya ülkelerinde görülen toplumsal bir sorundur. İşsizlik genellikle çalışma istek ve gücüne sahip olan insanların piyasada geçerli olan ücret ve diğer çalışma koşullarını kabul etseler de iş bulamamaları olarak tanımlanmaktadır (Kocacık, 2004: 3-13).

**Grev;** İş yerinde geçici bir süre için topluca işi bırakma olarak ifade edilmektedir. İş bırakarak hakların ve çıkarların korunması amaçlanmaktadır (Tokol, 2014: 85).

**Kıdem tazminatı;** İş sözleşmesinin sona ermesiyle birlikte işçinin geleceğinin güvence altına alınmasını sağlayan tazminattır (Ören, 2013b: 254). İş sözleşmesi sona eren işçiye çalıştığı her bir yıl için 30 günlük ücret ödenmesidir. Kıdem tazminatından faydalanabilmek için sözleşme işveren tarafından haksız olarak feshedilmeli veya işçi sözleşmeyi haklı olarak feshetmelidir (Çelik ve Bingöl, 2014: 8-9).

**Sendika ve konfederasyon;** 6645 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'na göre; "Sendika: İşçilerin veya işverenlerin çalışma ilişkilerinde, ortak ekonomik ve sosyal hak ve çıkarlarını korumak ve geliştirmek için en az yedi işçi

veya işverenin bir araya gelerek bir işkolunda faaliyette bulunmak üzere oluşturdukları tüzel kişiliğe sahip kuruluşları” olarak tanımlanmaktadır. Farklı işkollarında en az beş sendikanın bir araya gelerek oluşturdukları tüzel kişiliği olan kuruluşlara ise Konfederasyon adı verilmektedir (www.mevzuat.gov.tr).

**Toplu iş sözleşmesi;** İş sözleşmesinin yapılması, içeriği ve sona erdirilmesi ile ilgili konuların işçi sendikası ile işveren sendikası veya işçi sendikası ile sendika üyesi olmayan işveren arasında düzenlenen sözleşmedir (6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu madde 2).

**İşçi ve işveren sendikaları;** İşçi sendikaları çalışanların haklarını ve çıkarlarını korumak ve geliştirmek için kurulan sendikalardır. İşveren sendikaları ise işverenlerin haklarını ve çıkarlarını korumak ve geliştirmek için kurulan sendikalardır şeklinde tanımlanmaktadır (Tokol, 2014: 76-93).

## 2. İLGİLİ ALANYAZIN

### 2.1. Düzgün İş Kavramının Gelişimi ve Tanımı

Toplayıcılıkla yaşamın sürdürüldüğü ilk dönemlerde dahi insanların çalışması gerekmiştir (Çelik ve Bingöl, 2014: 2). Bir başka deyişle çok eski çağlara kadar uzanan insanlık tarihi boyunca işgören ve iş yeri kavramları var olmuştur (Yiğit, 2008: 4). Çalışma kavramı ilk dönemlerde fizyolojik ihtiyaçlar için gerçekleştirilirken tarımcılık faaliyetleriyle birlikte kültürel ve sosyal boyut kazanmıştır (Ören, 2013a: 23). Günümüzde “iş” kavramı maddi katkısının yanı sıra temel hak olarak görülmektedir (Kocacık, 2004:3).

Teknoloji ve üretim sistemlerindeki gelişmelerle birlikte sosyal bilinçlenme, kişisel kimlik ve insan haklarına yönelik farkındalık gibi konularda dikkat çeken değişimler yaşanmıştır. Artan tüketici seçenekleri, bilgiye ulaşma ve iletişim araçlarındaki gelişmeler, bireylerin ve sosyal kurumların küreselleşme sürecinde potansiyel aktörler olarak sahneye çıkmalarını sağlamıştır. Şirketlerin başarısı, kazandıkları imajın itibarına bağlı olup günümüz koşullarında bu itibar sosyal duyarlılığa dikkat ederek değer kazanabilmektedir (ILO, 1999: 2).

1980’li ve 1990’lı yıllarda Amerika Birleşik Devletleri ve İngiltere’de “iyi işler” ve “kötü işler” şeklinde bir sınıflandırma yapılmıştır. Ücreti, koşulları ve sürekliliği uygun olan işler iyi, olmayanlar ise kötü işler olarak ayrılmıştır. 1990’ların sonu ve 2000’lerin başından itibaren insana yakışır iş (düzgün iş, decent work) kavramı ortaya atılmıştır (Gündoğan, 2010: 4-5). Düzgün iş kavramının gelişimi incelendiğinde kavramın ilk kez 1999’da Uluslararası Çalışma Konferansı’nda sunulan raporla duyurulduğu görülmektedir (Ghai, 2003: 113).

Düzgün iş kavramı uluslararası boyutta destek kazanmıştır (Chernyshevi, 2009: 20). Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) düzgün iş gündemi Avrupa Birliği (AB) tarafından da destek görmektedir ([www.ab.gov.tr](http://www.ab.gov.tr)). Avrupa Birliği (AB) içerisinde kavramsal olarak yakın anlamlara sahip iş kalitesi, çalışmanın kalitesi ve istihdamın kalitesi gibi kavramlar bulunmaktadır. İş kalitesi ile ilgili Uluslararası

Çalışma Örgütü (ILO), Avrupa Birliği (AB), Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını Geliştirme Vakfı (EUROFOUND), Avrupa Sendikacılık Enstitüsü (ETUI) ve Kanada Küresel Politika Ağı (GNP) gibi kuruluşlar ölçüm teorileri geliştirmeye çalışmıştır (Gündoğan, 2010: 4-5). Ayrıca SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı'nın da düzgün işin unsurlarıyla benzerlik gösteren gereklilikleri bulunmaktadır. Akademik çalışmaların oldukça dağınık olduğu bu alanda sadece Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) çalışma kalitesine yönelik “düzgün iş” kavramının sistemli tanımını için çalışmıştır (Burchell vd., 2013: 2).

Temel İnsan Hakları maddeleri içerisinde de düzgün iş kavramının temellerini oluşturan ortak noktalar bulunmaktadır (www.inhak.adalet.gov.tr):

*“Madde 23*

*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.*

*Madde 24- Herkesin dinlenmeye, eğlenmeye, özellikle çalışma süresinin makul ölçüde sınırlandırılmasına ve belirli dönemlerde ücretli izne çıkmaya hakkı vardır.*

*Madde 25*

*1. Herkesin kendisinin ve ailesinin sağlık ve refahı için beslenme, giyim, konut ve tıbbi bakım hakkı vardır. Herkes, işsizlik, hastalık, sakatlık, dulluk, yaşlılık ve kendi iradesi dışındaki koşullardan doğan geçim sıkıntısı durumunda güvenlik hakkına sahiptir.”*

Onuncu Kalkınma Planı'nda “insana yaraşır iş” kavramına yer verilmiştir. Planda istihdam ve çalışma hayatı konusunda amaç ve hedef ile ilgili olarak:

*"Toplumun tüm kesimlerine insana yaraşır iş fırsatlarının sunulduğu, işgücünün niteliğinin yükseltip etkin kullanıldığı, toplumsal cinsiyet eşitliği ile iş sağlığı ve güvenliği şartlarının iyileştirildiği ve güvenceli esneklik yaklaşımının benimsendiği bir işgücü piyasasının oluşturulması temel amaçtır." ifadesi yer almaktadır (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013: 47).*

İngilizcesi “Tatmin edici, kabul edilebilir standartta” anlamına gelen decent kelimesi İspanyolcada (decente) “iyi kalitede ve yeterli standartta” anlamına gelirken Türkçede “decent work” kavramı için “düzgün iş”, “insancıl iş”, “insan onuruna yaraşır iş” karşılıkları kullanılmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO)

Türkiye Ofisi ise bu kavramı “insana yakışır iş” olarak çevirmiştir (Gündoğan, 2010: 5).

Onuncu Kalkınma Planı'nda (2014-2018) "insana yaraşır iş" ve "insana yakışır iş" (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013: 47) kavramları kullanılmıştır. Türkçe yazında şu karşılıkların kullanıldığı görülmüştür: “Uygun İş” (Kapar, 2007: 2), “İnsana Yakışır İş” (Işığışok, 2005: 3; Günaydın, 2015: 123), “Düzgün iş” (Palaz, 2005: 479-505; Tüzünkan, 2013: 163-173; Öz ve Bulut, 2014; Şahin, 2014; Tüzünkan, 2015: 1-15), “İnsanca İş” (Şen, 2009: 410-422), “İnsanca Çalışma” (Bonnet v.d., 2003/2006: 130). Bu çalışmada, ilgili yazında daha fazla kullanıldığı anlaşılan “düzgün iş” ifadesi tercih edilmiştir. Işığışok, kitabında “İnsana Yakışır İş” kavramını kullanmış ve açıklamasını şu şekilde yapmıştır (Işığışok, 2005: 3):

*“ ‘İnsana Yakışır İş’ (Decent Work) kavramı, günümüzde, bireylerin çalışma ve istihdam haklarına, iş sağlığı ve güvenliği koşullarına, sosyal güvenlik olanaklarına ve sendikalar ya da diğer temsil ve katılım mekanizmaları aracılığıyla kendilerini ifade etme haklarına atıfta bulunan genel bir kavramsal çerçeveyi nitelemek üzere kullanılmaktadır.”*

Düzgün iş kavramının yer aldığı çalışmalarda iş kalitesi, çalışma yaşamı kalitesi ve istihdam kalitesi gibi kavramların sıklıkla geçtiği görülmektedir. “Çalışma yaşamı kalitesi”ne yönelik olarak oluşturulan kavram ve ölçümler 1960 ve 1970’li yıllara dayanmaktadır. Temelleri o dönemlerdeki “yaşam kalitesi” ile ilgili göstergelerle ilişkilidir (Burchell vd., 2013: 3). Uluslararası boyutta karşılaştırılabilir göstergeler üretebilmek adına prensipleri belirlemek için Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) düzgün iş göstergelerine ilişkin tanım ve kavramlara yönelik kılavuzu ve Birleşmiş Milletler Avrupa Komisyonu iş kalitesi ölçümü için hazırlanan yapı gibi iş kalitesinin ölçülmesine yönelik birçok önemli girişim bulunmaktadır (Stacey, 2015: 18).

Son 20 yıl süresince kamu politikaları ve akademik çalışmaların artan oranda istihdam kalitesinin farklı yönleri üzerinde odaklandığı görülmüştür. Analistler birçok birey için yalnızca “iş sahibi olma”nın temel yaşam standardının sağlanması için bile yeterli olmayabileceğini belirtmektedir. Değişen piyasa koşullarıyla birlikte emek piyasasında esneklik oluşmuş ve ücretler, iş istikrarı ve kariyer beklentileri gibi istihdam şartlarında çeşitli değişiklikler görülmüştür. Böylece istihdam ve işsizlik oranları gibi geleneksel göstergelerin yanı sıra istihdamın diğer özelliklerinin de

ortaya konulması önemli hâle gelmiştir. Konu ile ilgili yapılan çalışmalar farklılık göstermektedir. Sadece Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) çalışma kalitesinin sistemli bir tanımını oluşturmak için çalışmalar yapmış ve “Düzgün İş” kavramını 1999 yılında resmi olarak duyurmuştur. Burchell ve arkadaşları “iyi-kalite iş” ve ölçümüne yönelik daha net bir tablo oluşturabilmek amacıyla istihdam kalitesi ve ilgili konseptlere yönelik tartışmaları değerlendirmek amacıyla araştırma yapmıştır. “Çalışma yaşamı kalitesi” ile ilgili kavramlar ve iyi işin içeriği hakkında alandaki çalışmaları da gözden geçirmiştir. İlgili yazında istihdam kalitesine yönelik tarama yapıldığında paralel olarak çoklu ve nispeten dağınık kavramların geliştirildiği görülmektedir. Bu kavramlar net ve açık tanımları olmaksızın birbirleri yerine kullanılabilir (Burchell vd., 2013: 1-5):

- “Çalışma yaşamı kalitesi” (genelde çalışanların işleriyle ilgili şahsi değerlendirmeleri),
- “İş kalitesi” veya “çalışma kalitesi” (çoğu kez işin içeriği ve çalışma ortamı üzerinedir),
- “İstihdam kalitesi” ve “düzgün iş” (yukarıda bahsedilenlerin yanı sıra iş ilişkileri, haklar, cinsiyete göre farklılıklar, iş ve yaşam dengesi gibi konuları içermektedir).

## **2.2. Düzgün İş Kavramının Amacı ve Önemi**

Ekonomik büyüme insanî ve sosyal kalkınmanın garanti altına alındığı anlamına gelmez. Ekonomik büyüme ve sosyal kalkınma arasındaki ilişkinin doğru boyutta incelenebilmesi için gerçek çalışma koşullarının da incelenmesi gerekmektedir. Düzgün iş kavramı bu kapsamda oldukça önemli bir amaca sahiptir. Bu kavram diğer bazı yaklaşımlardan farklıdır (Paulino vd., 2007: 1).

Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) düzgün işi geliştirme ile ilgili çalışmaları küresel, bölgesel, ulusal ve sektörel seviyelerde, tam ve verimli istihdam yaratma amacı taşımaktadır (Chernyshevi, 2009: 20). İstihdam yaratma, işçilerin temel haklarının korunması, sosyal korumanın sağlanması ve sosyal diyalogun yaygınlaştırılması amaçları bulunan düzgün iş yoksullukla mücadele politikalarının temelini oluşturmaktadır (Gündoğan, 2010: 5).

İstihdam yaratma ve yoksulluğun azaltılması konuları birbiriyle oldukça bağlantılı iki kavram olduğu için yoksulluktan kurtulmanın en iyi yolu düzgün iş

koşullarını sağlayan istihdam fırsatlarının oluşturulması olarak görülmektedir (ILO, 2006: 2). Düzgün iş, yoksulluğun azaltılması ile ilgili çabalar için önemlidir ve sürdürülebilir kalkınma için önemli bir araçtır (Chernyshevi, 2009: 20). Düzgün iş, yaşam kalitesinin önemli bir boyutudur. Çünkü iş yaşamı harcanan zaman, sosyalleşme ve kişinin kendine olan saygısı bakımından insan hayatının büyük bölümünü etkilemektedir (Anker vd., 2003: 147).

### **2.2.1. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Kuruluşu ve Yapısı**

Geçmiş çağlarda işgörenler günümüzdeki koruma düzenlemesine sahip olamamıştır. Örneğin Roma hukukunda yer alan ustanın çırak üzerindeki “uslandırma yetkisi” çırak üzerinde uygulanabilecek fiziki cezalar hakkında bilgi verdiği için o dönemlerde bu tip uygulamaların meşru olduğu anlaşılmaktadır. 1700’lerde “Sanayi Devrimi” ile birlikte bağımsız çalışan zanaatkârlar da fabrikalarda çalışmaya başlamış, insan işgücünü gerektiren üretimin yerini makineler aldığı için birçok insan işsiz kalmıştır. Bu durum çalışanları işveren karşısında zayıf ve güçsüz durumda bırakmıştır. İşçiler geçimlerini sağlayabilmek için zor ve ciddi tehlikeler barındıran işlerde çalışmak zorunda kalmıştır. Bu dönemlerdeki belgelerde bazı fabrika bacalarının temizlenmesi için çocukların giydirildikleri kıyafetle alt taraftan yakılan ateşin dumanından boğulmamak için bacanın ucundaki temiz havaya çıkmaya çalıştığı anlatılmaktadır. Kölelerle karşılaştırıldığında kişisel özgürlüğü olan ancak insanca olmayan şartlarda çalıştırılan bir işçi sınıfı oluşmuştur. Tüm bu şartlar içinde çalışan insanların memnuniyetsizliği iş hayatı ile ilgili müdahale ve düzenleme yapılmasını gerektirmiştir. 1800’lü yıllardan sonra ilgili çalışmalar yapılmaya başlanmış ve 1919’da Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO – International Labour Organization) kurulmuştur (Çelik ve Bingöl, 2014: 2-3).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Versailles Barış Antlaşması ile kurulmuştur. Uluslararası Çalışma Örgütü’ne (ILO) Birleşmiş Milletler (BM) Teşkilatına üye olan ve Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) Ana Sözleşmesinden doğan yükümlülükleri kabul eden ülkeler katılabilmektedir (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2014: 15).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO); işletme, çalışan ve hükümetin aynı masaya oturması için uygun bir yapı olarak görülmüştür. Örgütün amacı iş

dünyasında çalışanların hayatlarına zenginlik ve sosyal adalet katabilecek ekonomik gelişmelerle birlikte barış ve istikrar ortamı için sosyal bir çatı oluşturmaktır (ILO, 1999: 1-2). Uluslararası standartlar belirleyip üye ülkelerdeki çalışma ve yaşam koşullarının iyileştirilmesini hedeflemektedir (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2014: 15). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), BM'e bağlı bir uzmanlık örgütüdür. Ayrıca Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) üçlü yapıya sahiptir, bu yönüyle diğer uluslararası örgütlerden farklıdır. Hükümet, işçi ve işveren temsilcilerini bir araya getirmektedir. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Anayasal Organlarını Uluslararası Çalışma Konferansı, Yönetim Konseyi ve Uluslararası Çalışma Bürosu oluşturur. Çizelge 1'de Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Anayasal Organları görülmektedir (Tokol, 2014: 103):

**Çizelge 1. Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) Anayasal Organları**

Uluslararası Çalışma Konferansı	Çalışma yaşamı ve toplumsal problemlerin tartışıldığı örgütün en üst organıdır. Her üye devlet bireysel olarak oy kullanma hakkına sahip olan iki hükümet, bir işveren örgütü ve bir işçi örgütü temsilcisi ile katılmaktadır.
Yönetim Konseyi	Örgütün yürütme organıdır. Üç yıllık süre için eşit sayıda işçi ve işveren örgütü ile toplamı kadar hükümet temsilcilerinden oluşur.
Uluslararası Çalışma Bürosu	Uluslararası memur ve uzmanlar çalışır.

**Kaynak:** Tokol, A. (2014). *Sosyal Politika*. A. Tokol ve Y. Alper. (Editörler) (5. Basım). Bursa: Dora Yayıncılık. s.103.

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) faaliyetleri gelişen küresel ekonominin getirdiği sosyal ve ekonomik ortamla birlikte değişim yaşamıştır. Ekonomik politikadaki liberalleşme devlet, çalışan ve işletme arasındaki ilişkiyi değiştirmiştir (ILO, 1999: 1).

### 2.2.2. Türkiye'de Çalışma Yaşamı ve Uluslararası Çalışma Örgütü'ne (ILO) Üyelik

Türkiye'de çalışma yaşamı ile ilgili düzenlemelerin başlangıcı Cumhuriyet öncesi döneme kadar uzanmaktadır (Türkiye İş Kurumu, 2011: 4). Osmanlı İmparatorluğu'nda Anadolu'da 13. Yüzyıldan itibaren Ahilik kurumu çalışma

hayatını düzenlemiştir. 1877’de Tanzimat döneminde Mecelle düzenlemesi getirilmiştir. Cumhuriyet döneminde 17 Şubat 1923’de İzmir İktisat Kongresi’nde çalışma yaşamına yönelik düzenlemelerin ilk adımı atılmıştır (Çelik ve Bingöl, 2014: 3).

1924 yılında Meclis’e sunulan ve sonrasında geliştirilen tasarıda şu düzenlemelere yer verilmiştir; çalışma şartlarının tespiti, bireysel ve toplu iş sözleşmeleri, iş ve işçi bulma büroları, iş emniyeti ve işçi sağlığı, iş teftişi, çıraklık ve sendikalar, iş anlaşmazlıkları, grev hakkı, çalışma süresinin günde 10 saat olarak belirlenmesi ve çocukların işe alımında 12 yaş sınırı gibi düzenlemeler yer almıştır (Türkiye İş Kurumu, 2011: 4). 1924 yılında Meclis’e sunulan ve sonrasında geliştirilen tasarı günümüz çağdaş iş yaşamında görülebilecek olan pek çok maddeyi içermiştir ancak daha kapsamlı düzenleme için henüz gereken şartların oluşmamış olması nedeniyle 1932 yılında yeni bir tasarı hazırlanmıştır. Gelişen sanayi ve ticaret, artan işçi ihtiyaçları ve yoğunlaşan işveren ilişkileri gibi konular için devlet müdahalesinin zorunlu duruma geldiği belirtilmiştir (Türkiye İş Kurumu, 2011: 4). Devletin milli sanayinin oluşturulması için yüklendiği sorumluluk onu en büyük işveren durumuna getirmiştir (Türkiye İş Kurumu, 2011: 4). Türkiye’de çalışma yaşamı ile ilgili düzenlemeler Çizelge 2’de görülmektedir:

### Çizelge 2. Türkiye’de Çalışma Yaşamı ile ilgili Düzenlemeler

❖ <i>Havza-i Fahmiye Maden Amelesinin Hukukuna İlişkin Kanun</i>	(1921)
❖ <i>Umumi İş Kanunu Tasarısı’nın Meclise Sunulması</i> <sup>1</sup>	(1924)
❖ <i>Yeni Tasarı</i>	(1932)
❖ <i>Milletler Cemiyeti’ne üye olunması (Böylece Çalışma Teşkilatı’nın da üyesi olunmuştur.)</i>	(1932)
❖ <i>3008 Sayılı İş Kanunu</i>	(1936)
❖ <i>4837 Sayılı Kanun ile İş ve işçi Bulma Kurumu’nun kurulması</i>	(1946)

**Kaynak:** Türkiye İş Kurumu. (2011). *İŞKUR dünden bugüne, 1946 - 2011*. Ankara, s.4-6.

<sup>1</sup> Sonrasında önce *Mesai Kanunu Tasarısı* adını almıştır. Daha sonra ise *Ticaret Encümeni*’nin çalışmalarıyla 120 maddeden 99 maddeye indirilerek *İş Mecellesi* adını almıştır (Türkiye İş Kurumu, 2011: 4).

Modern anlamda ilk İş Kanunu 1936'da çıkarılan 3008 sayılı İş Kanunu olmuştur. 1967-1971 yılları arasında yürürlükte kalan 931 sayılı İş Kanunu, 1971'de çıkarılan 1475 sayılı İş Kanunu ve sonrasında 2003'de yasalaşmış şu anda yürürlükte olan 4857 sayılı İş Kanunu bulunmaktadır (Çelik ve Bingöl, 2014: 3).

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ile ilişkileri 1927 yılına dayanan Türkiye, Milletler Cemiyeti'nin üyesi olmadığından önce örgütün çalışmalarına gözlemci olarak katılmıştır. 1932'de Milletler Cemiyetine ve dolayısıyla Uluslararası Çalışma Örgütü'ne (ILO) üye olunmuştur (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2014: 16). Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) temel haklarla ilgili 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 ve 182 sayılı sözleşmeleri Türkiye tarafından onaylanmıştır ve Anayasanın 90'ıncı maddesine göre, onaylanan sözleşmeler kanun hükmündedir (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2014: 9).

### 2.3. Düzgün İş Ölçümü

İstihdam kalitesini ölçmeye yönelik zorluklardan biri "iyi iş" kavramının içeriğini neyin oluşturduğuna dair üzerinde ortak karara varılmış evrensel bir kabul bulunmamasıdır. Bu kapsamda, ölçümle ilgili bazı zorluklar şöyledir (Burchell vd., 2013: 5-10):

- Güvenilir ve karşılaştırılabilir veri gerekliliği,
- İstihdam kalitesi ölçümünün hangi emek piyasası seviyesinde yapılacağı belirlenmesi (Bireysel çalışanlarla mı ilgileniyoruz, işin kendisiyle mi ilgileniyoruz, düzenleyici çevreyle mi ilgileniyoruz, geniş boyutta emek piyasasıyla mı ilgileniyoruz?) (Farklı veriler ve farklı ölçüm yöntemleri gerekebilmektedir.),
- İyi bir işin içeriğini özetleyen basit bir değişken grubu olamaması,
- Yüksek ücretler işçiler yönünden olumlu olarak görülürken, işverenler yüksek ücretlerin istihdam oluşumunu engellediğini düşünebilir. Bazı çalışanlar yüksek iş istikrarını tercih ederken diğerleri iş değiştirmeyi tercih edebilmektedir. Çalışanların, işverenlerin ve kamu politikacılarının çıkarları çatışabilir.

Birçok araştırmacı Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) düzgün iş kavramını nicel boyutta bir endekse çevirebilmek için çalışmalar yapmıştır (Paulino vd., 2007: 15). Düzgün işin temel unsurları incelenmiş, detaylı çalışmalar yapılmış, boyutlar ve göstergeler hazırlanmıştır. Düzgün iş ölçümü için geliştirilen 4 temel

öneri bulunmaktadır. Bunlar; Ghai, Anker ve diğerleri, Bescond ve diğerleri ile Bonnet ve diğerleri tarafından hazırlanan önerilerdir (Anker vd., 2003: 151-152; Bescond vd., 2003: 180; Bonnet vd., 2003: 213-214; Ghai, 2003: 113- 145; Lawrence vd., 2008: 164-165).

### 2.3.1. Ghai Tarafından Sunulan Düzgün İş Göstergeleri

Ghai, düzgün işin dört unsurunu göz önünde bulundurarak farklı ülkeler için yeterliliğini ve uygunluğunu değerlendiren bir makale hazırlamıştır (Ghai, 2003: 144). Buna göre istihdam, sosyal güvenlik, çalışan hakları ve sosyal diyalog olmak üzere dört temel boyut ve bu boyuta bağlı alt maddeler bulunmaktadır. İstihdam boyutu, istihdam fırsatları, gelir getiren istihdam ve çalışma koşullarından oluşmaktadır. Sosyal güvenlik boyutunda sosyal güvenlik ile ilgili kamu harcamaları ve sigorta kapsamı yer almaktadır. Çalışan hakları boyutunda ise zorla çalıştırma ve çocuk emeği, ayrımcılık ve örgütlenme özgürlüğü bulunmaktadır. Sosyal diyalog boyutunun altındaki maddeler ise toplu pazarlık, ekonomik demokrasi ve ulusal seviyede katılımıdır. Ghai tarafından sunulan düzgün iş göstergeleri Çizelge 3'te görülmektedir.

**Çizelge 3. Ghai Tarafından Sunulan Düzgün İş Göstergeleri**

<b>İstihdam Boyutu</b>	<b>Sosyal Güvenlik Boyutu</b>	<b>Çalışan Hakları</b>	<b>Sosyal Diyalog</b>
<i>İstihdam Fırsatları</i>	<i>Sosyal Güvenlik ile ilgili Kamu Harcamaları</i>	<i>Zorla Çalıştırma ve Çocuk Emeği</i>	<i>Toplu Pazarlık</i>
<i>Gelir Getiren İstihdam</i>	<i>Sigorta Kapsamı</i>	<i>Ayrımcılık</i>	<i>Ekonomik Demokrasi</i>
<i>Çalışma Koşulları</i>		<i>Örgütlenme Özgürlüğü</i>	<i>Ulusal Seviyede Katılım</i>

**Kaynak:** Ghai, D. (2003). Decent work: Concept and indicators. *International Labour Review*, 142(2). s. 113- 145.

### 2.3.2. Anker ve Diğerlerinin Hazırladığı Düzgün İş Göstergeleri

Anker ve diğerlerinin çalışmasında düzgün işin 6 boyutu olduğu belirtilmektedir (Anker vd., 2003: 151-152):

- **İş fırsatları;** Çalışmak isteyen herkesin iş bulabilmesini ifade eder.
- **Özgür koşullarda çalışma;** Çalışılacak işin özgürce seçilmesi (zorlama, baskı olmadan), köle işçiliği ve çocukların en kötü koşullarda istihdamı gibi kabul

edilemeyecek çalışma koşullarının engellenmesini içermektedir. Ayrıca çalışanlar sendika gibi işçi örgütlerine katılabilmeli ve ayrımcılık ile karşılaşmamalıdır.

• **Üretken iş;** Çalışanlar kendileri ve aileleri için kabul edilebilir yaşam standardını sağlayabilecek işe sahip olabilmeliler.

• **İşte eşitlik;** Çalışanların işte âdil ve eşit davranış görüp âdil ve eşit fırsatlara sahip olabilmelerini ifade etmektedir. İşte ve işe girişte ayrımcılığın olmaması, iş ve aile yaşamının dengelenmesini ifade etmektedir.

• **İşte güvenlik;** Sağlık, emekli maaşı ve geçim ile ilgili konularda korunmaya sahip olmanın yanı sıra hastalık ve diğer ihtimallerde gerekli finansal desteğe ve ilgili diğer korunma imkânlarına sahip olabilmeyi ifade etmektedir.

• **İşte saygınlık;** Çalışanların saygılı davranışlarla karşılaşması ve işteki sorunlarıyla ilgili seslerini duyurup karar verme sürecine dâhil olabilmelerini ifade etmektedir.

Anker ve diğerlerinin çalışmasında düzgün işin 6 boyutunun 11 ölçüm kategorisine ayrıldığı belirtilmektedir (Anker vd., 2003: 153-168). Bu 6 boyut, boyutları ölçmeye yönelik 11 kategori ve 30 gösterge şu şekildedir (Işığışık, 2005: 89-93):

**I. İstihdam fırsatları**

1. İşgücüne katılım oranı
2. İstihdam-nüfus oranı
3. İşsizlik oranı
4. Genç işsizliği oranı
5. Tarım dışı istihdamda ücretli istihdamın payı

**II. Çalışma Özgürlüğü (Zorla ya da Zorunlu Çalışmanın Ortadan Kaldırılması)**

6. Okullu olmayan çalışan çocuklar (yaş olarak %)
7. Ücretli veya kendi hesabına çalışan çocukların oranı (yaş olarak %)

**III. Yeterli Gelir ve Üretken İş**

8. Yetersiz ücret oranı (Ortalama saatlik ücretlerin yarısından az kazanan veya asgari ücretlilerin oranı)

9. Seçilmiş mesleklerdeki ortalama gelir

10. Yeni mesleki eğitim almış çalışanlar (Son 12 ay içinde işveren veya devlet tarafından sağlanan ücretli mesleki eğitim almış işçi oranı)

#### **IV. Normal (Yeterli) Çalışma Süreleri**

11. Aşırı çalışma süreleri (Normal çalışma sürelerinden fazla çalışan bireylerin oranı)

12. Zamana dayalı eksik istihdam (çalışma süresinin yetersizliğinden dolayı ek bir iş arayan ve bu işte çalışmaya uygun olanların durumudur.)

#### **V. İş Güvenliği ve İstikrarı**

13. Bir yıldan daha kısa süreli çalışanların yaş ve statü olarak yüzdesi

14. Geçici çalışma (Geçici olarak çalışanların yüzdesi)

#### **VI. İş ve aile yaşamının dengelenmesi**

15. Zorunlu okul yaşının altında çocuğu olan kadın istihdam oranı,

#### **VII. İstihdamda adil muamele**

16. Cinsiyete dayalı mesleki ayrımcılık,

17. Yönetimsel veya üst düzey idari görevlerde istihdam edilen kadınların oranı

#### **VIII. İş güvenliği (Güvenli iş ortamı)**

18. Ölümcül mesleki yaralanma oranı (her 100,000 işgörende)

19. İşgücü denetimleri (her 100,000 işgücü ve her 100,000 işçiyi kapsayan denetimler)

20. Meslek hastalıkları sigortası kapsamına giren işçilerin yüzdesi,

#### **IX. Sosyal Koruma**

21. Kamu sosyal güvenlik harcamaları

22. İhtiyaca dayalı geliri destekleyici kamu harcamaları

23. Nakit gelir desteği alan fakir yüzdesi

24. 65 yaşın üstünde olup emekli aylığından yararlanan nüfus oranı

25. Emekli aylığı fonuna katkı sağlayan aktif nüfus oranı

26. Ortalama emekli aylığı düzeyi

#### **X. Sosyal Diyalog ve İşyeri İlişkileri**

27. Sendikalaşma oranı

28. Toplu pazarlık ücreti kapsamında yer alanların oranı

29. Grev ve lokavtlar (her 1000 işçi için)

#### **XI. Ekonomik ve Sosyal Bağlam**

İşgücü verimliliği,

İşgücü verimliliğindeki artış,

Enflasyon,

Eğitimli yetişkin nüfus (okuryazar, ilkokul ve ortaokul mezuniyet oranı),

İstihdamın Sektörel Dağılımı (tarım, sanayi ve hizmetler)

30. Enformel (Kayıt dışı) Ekonomi İstihdamı (tarım dışı veya kentsel istihdam)

Gelirdeki eşitsizlik ve fakirlik (günde 1 veya 2 dolardan daha az kazanan nüfusun)

### **2.3.3. Bescond ve Diğerlerinin Hazırladığı Düzgün İş Göstergeleri**

Düzgün iş ölümü için yedi adet gösterge belirlenerek düzgün iş açığı değerlendirilmiştir. Son yılların ulusal iş gücü araştırmaları kullanılmıştır. Saatlik cret, fazla mesai, ulusal boyutta işsizlik, okula gitmeyen çocuklar (ocuk emeği), genç işsizlik, cinsiyete göre üretime katılma oranı ve emekli aylığı olmayan yaşlılar göz önünde bulundurulmuştur (Bescond vd., 2003: 180).

### **2.3.4. Bonnet ve Diğerlerinin Hazırladığı Düzgün İş Göstergeleri**

 seviyede düzgün iş göstergeleri oluşturulmuştur. Bütünsel (makro) seviyede tüm toplumlarda çalışanların baskı olmadan, güvenli, kişisel gelişim için fırsatlar sunan, aynı zamanda kendilerini ve ailelerini geçindirecek yeterli geliri elde etmelerini sağlayan çalışma koşulları için ilgili yasaların, düzenlemelerin ve kurumların oluşturulması amacını taşımaktadır. İşyeri (mezo) seviyesinde düzgün iş çalışanlar için güvenli ve iş yeri için verimliliği güçlendiren bir ortamdır. Bireysel (mikro) seviyede düzgün iş, işle ilgili olabilecek tüm güvenliğin yeteri kadar sağlandığı çalışma fırsatlarını içerir. Endeksler bir dizi “göstergeler”den oluşur. 1999’da oluşturulan modelde, düzgün iş herkes (toplum, iş yerleri ve işçiler) için temel güvence gerekliliğine göre kavramsallaştırılmıştır. Emek ile ilgili 7 tür güvenceden bahsedilmektedir. Bunlar emek piyasası güvencesi, istihdam güvencesi, iş/meslek güvencesi, çalışma güvencesi, yeteneğin geliştirilmesine yönelik güvence, gelir güvencesi, temsil ve fikir belirtme güvencesidir. Endeks oluşturma süreci farklı güvence türlerine yönelik gösterge grupları temeline dayanmaktadır (Bonnet vd., 2003: 213-214). Çalışma ile ilgili Güvencenin Formları şunlardır (Standing, 2002: 442):

- **Emek piyasası güvencesi;** Makroekonomik politikalarla sağlanan yüksek seviyede istihdam yoluyla yeterli istihdam ve çalışma koşulları,

- **İstihdam güvencesi;** Plansız, keyfi işten çıkarmaya karşı korunma ve ekonomik hareketlilikle uyumlu istikrarlı istihdam,
- **İş güvencesi;** Mesleğe veya kariyere yönelik iş vs.
- **Çalışma güvencesi;** İş kazası ve hastalıklarına karşı korunma, çalışma süreleriyle ilgili sınırlar vs.
- **Yeteneğin geliştirilmesine yönelik güvence;** Yetenek kazanma ve kazanılan yeteneği koruma ile ilgili fırsatlar, mesleki eğitim vs.
- **Gelir güvencesi;** Gelirin asgari ücret sistemiyle korunması, kapsamlı sosyal güvenlik vs.
- **Temsil güvencesi;** Emek piyasasındaki toplu görüşmelerin korunmasıdır.

Başlangıçta Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) sosyo-ekonomik güvenceyle ve düzgün işi oluşturan unsurlarla ilgili veri tabanı geliştirmesine yönelik ihtiyaç olduğu düşünülmüştür. Aralık 1999'da Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) InFocus Programme on Socio-Economic Security (IFP/SES) programı tarafından uluslararası resmi bir toplantı yapılmıştır. 3 seviyede bilgi edinmek için ulusal (bölgesel), işletme (firma) ve bireysel (hane) seviyelerde 3 adet istatistiksel araç kabul edilmiştir. SES göstergelerini üretmek için proje hazırlanmıştır. Bir başka çalışma işgücü, istihdam ve çalışanların ve yöneticilerin firmalardaki gelir güvencesi ile ilgili veri toplamak için bir araç olan Enterprise Labour Flexibility and Security (ELFS) Surveys ile ilgilidir. Sonra üç aracın içinde en deneysel olarak görülen, çalışma ile ilgili güvencenin yedi formunu takip eden, düzgün işi kapsayan ve bireylerin sosyal adalet algısı ve isteklerinin önemini vurgulayan PSS People's Security Surveys (PSS) başlatılmıştır (Standing, 2002: 442-443).

#### **2.3.4.1. Makro (Bütünsel) Seviye Düzgün İş Endeksi**

Daha iyi koşullarda düzgün iş ve sosyo-ekonomik güvence sağlayan ülkelerin belirlenmesi amacını taşımaktadır. Her bir güvence formu için ölçülmesi gereken üç boyut bulunmaktadır ve şu soruların cevabı aranır: "Hükümet veya yasalar ne derecede desteklemektedir?", "Kurumlar ne ölçüde desteklemektedir?", "Makul beklentilere ne derecede ulaşılmıştır?". İlgili göstergeler ise girdi, süreç ve çıktı göstergelerinden oluşur (Bonnet vd., 2003: 216-217):

- **Girdi göstergeleri:** Ulusal ve uluslararası araçlar ile çalışanları koruyan kurallar (Örneğin, temel kanunların kabulü veya işle ilgili riskler, adil olmayan işten çıkarmalar ve örgütlenme hakkı vb. konulara yönelik olarak hazırlanmış ILO anlaşmalarının onaylanması)
- **Süreç göstergeleri:** Yasalaşmış ilke ve kuralların gerçekleştirildiği mekanizma veya kaynaklar (Örneğin, güvencelerle ilgili kamu harcamaları, işgücü ile ilgili teftişler ve üçlü heyetler vb.)
- **Çıktı (sonuç) göstergeleri:** Çalışanların korunmasını sağlamada girdi ve süreçlerin etkili olup olmadığını gösterir. (Örneğin, işsizlik oranı ve toplu anlaşma kapsamında olan, hak ve faydalardan ve emeklilik ödemelerinden yararlanan vb. işçilerin oranı.)

#### 2.3.4.2. Mezo (Orta) Seviyede Düzgün İş Endeksi

Düzgün işin bazen sadece makro-ekonomik bir konu olduğu ve firma/işyeri seviyesinde ölçümünün anlamsız olduğu düşünülmektedir. Bir diğer olumsuz görüş ise böyle bir ölçümün olması halinde bir şekilde işçi sendikalarına muhalif olan kişilerce sendika gerekliliği konusunda karşıt görüş olarak kullanılabilirdir. Düzgün işyerini oluşturan özellikler hakkında belli bir fikre sahip olunmadığında düzgün iş kavramı kendi kendine boş kalacaktır. Bir diğer deyişle düzgün iş kavramı için düzgün işyerinin özellikleri bilinmelidir. Bu nedenle Mezo Seviyede Düzgün İş Endeksi için çalışılmıştır. Bu seviyede ölçüm makro seviyesindeki ölçüm gibidir. Düzgün bir işyeri için aşağıdaki maddeler göz önünde bulundurulur (Bonnet vd., 2003: 230-234):

- **Çalışanların yetenek gelişimi ile ilgili güvence vermelidir;** “Firma işe yeni alınan personel için giriş seviyesinde eğitim veriyor mu?”, “İş verimliliği için tekrar eğitim veriyor mu veya çalışanları benzer işlerde rotasyonu sağlıyor mu?”, “Terfi imkânı için eğitim veriliyor mu?”.
- **İstidam güvencesi olmalıdır;** “Kadrolu/düzenli iş imkânı sağlıyor mu?”, “Personel sayısı azaltılacaksa önceden bilgi veriliyor mu?”, “İşten çıkarılan çalışanlara hakları veriliyor mu veya toplu anlaşmaya göre düzenlenen işe son verme prosedürleri var mı?”.

- **Çalışma güvencesi olmalıdır;** “Güvenlik komitesi veya departmanı olması artı bir değer sağlamaktadır.”, “Mesleki kazaların ortalamadan az olması artı bir değerdir.”, “Ciddi sonuçlar doğuran kazaların olmaması artı bir değerdir.”.
- **Ayrımcılık yapılmamalıdır;** “Kişisel özelliklere (ırk, cinsiyet veya engellilik) dayanan ayrımcılık yapılmamalıdır.”. Bu endekse göre işveren tutumu (girdi olarak) ve sonuçları (çıkıtı olarak) göz önünde bulundurulmalıdır. Örneğin, bazı özelliklere sahip insanlara belli işlerin verilmemesi gibi. Üst seviyelerde çalışan kadınların oranının % 40’ın üzerinde olması olumlu (artı) bir değerdir. Bir diğer ölçüm verilen eğitim ile ilgilidir. Engellilerin istihdam edilmesi de göz önünde bulundurulmaktadır. Ayrımcılığa yönelik bu ölçümlerin birleştirilmesiyle ilgili endeks elde edilir. Çalışma güvencesi, istihdam güvencesi ve ayrımcılık yapmama güvencesi endeksleri yetenek gelişimi endeksi ile birlikte “toplumsal açıdan düzgün bir iş yeri” ölçümünü verir.
- **Gelir güvencesi;** Verimliğe zarar vermeden çalışanlara sağlanan hakların ve ödemelerin dağılımındaki farkın az olmasıdır. Ödemeler, sağlanan haklar ve sektördeki ortalamaya göre verilen ödemelerdeki dağılım dikkate alınmaktadır.
- **Temsil güvencesi;** Sendikalı işçi sayısı ve toplu iş sözleşmesi konuları dikkate alınmaktadır.

#### 2.3.4.3. Mikro (Küçük) Seviyede Düzgün İş Endeksi

Mikro seviyede düzgün iş endeksi farklı analitik amaçlar için kullanılabilir: Düzgün iş bakımından baskı ve kısıtlama yaşayan bireylerin belirlenmesi, düzgün iş koşullarıyla ilişkilendirilebilecek iş veya mesleklerin anlaşılması, eğitime göre düzgün iş koşullarında oluşan farklılığın tespit edilmesi ve kişilerin yaşadığı bölgeye göre (kentsel-kırsal) oluşan farklılıkların ortaya çıkarılması amacıyla gerçekleştirilen karşılaştırmalarda kullanılabilir. Böylece dezavantajlı durumdaki bireylerin koşullarına yönelik politika ve düzenlemeler hazırlanabilir. Eğer bir kişinin iyi bir gelir güvencesi, iyi bir yetenek gelişimi güvencesi, iyi bir mesleki güvencesi, iyi bir temsil güvencesi ve iyi bir çalışma güvencesi varsa düzgün iş olduğu söylenebilir. Mikro seviyede düzgün iş endeksi (micro-level DWI) aşağıda belirtilen 6 güvence endeksinden oluşmaktadır.

Bu boyutlar öznel ve nesnel olarak belirlenmiş ve bu seviyede emek piyasası güvencesi eklenmemiştir (Bonnet vd., 2003: 235-237; Standing, 2002: 444-454):

- **İstihdam güvencesi endeksi;** Öznel göstergesi kişinin şu anki işini koruyabileceğine dair hissettiği güvencedir. Nesnel göstergesi ise sözleşme durumu ve işyerinin büyüklüğüdür.
- **İş güvencesi endeksi;** Öznel göstergesi bir yıl içinde kişinin iyi bir iş bekleyip beklemediğidir. Nesnel göstergesi son 5 yılda gelirden yaşanan artış, verilen sorumlulukta artış ve mesleki unvan verilip verilmemesine yöneliktir.
- **Çalışma güvencesi endeksi;** Öznel göstergesi kişinin işine yönelik hissettiği sağlık ve güvenlik şartlarıyla ilgilidir. Nesnel göstergesi ise çalıştığı yerde iş güvenliği ile ilgili bir departmanın varlığı ve tehlikeli ekipmanlar ve kimyasalların işine dâhil olup olmamasıyla ilgilidir.
- **Yeteneğin geliştirilmesine yönelik güvence endeksi;** Öznel göstergesinin kısmen nesnel olduğu söylenebilir. Kişi yetenek ve vasıflarını kullanıyor mu? Nesnel göstergesi ise kişinin resmi bir eğitim alıp almadığıyla ilgilidir.
- **Temsil güvencesi endeksi;** Öznel göstergesi; mevcut örgütlerin işle ilgili konularda kişinin çıkarlarını koruyabildiğine dair inancıdır. Nesnel gösterge ise kişinin sendikaya üyelik durumu, işyerinde sendikanın çalışmaları ve çalışanların çıkarlarının temsil edilmesi için başka bir örgütün var olup olmaması ile ilgilidir.
- **Gelir güvencesi endeksi;** Öznel göstergesi; kişinin bölgedeki diğer insanların yaşam ve çalışma koşullarıyla karşılaştırıldığında kendisinin iyi durumda olduğunu hissedip hissetmemesidir. Nesnel gösterge ise gelir yeterliliği ve istikrarı vs. ile ilgilidir.

#### **2.4. Düzgün İş Unsurlarının Turizmde ve Türkiye'deki Çalışma Hayatı Açısından Durumu**

Düzgün iş unsurları, “göstergeler”, “bileşenler” veya “araçlar” şeklinde nitelendirilebilmektedir (Işığışık, 2005: 23). Göstergeler belirli bir amaca ne derece ulaşıldığını ortaya çıkarmaktadır. Uluslararası karşılaştırma ve düzgün iş ile ilgili

alternatif hipotezlerin testinde de kullanılmaktadır (Gündoğan, 2010: 7). Düzgün iş bu unsurların birlikte gerçekleştirilmesiyle kazanılmaktadır (Işığıçok, 2005: 23).

Düzgün iş kavramının ilk kez açıklandığı raporda kavramın dört unsuru detaylandırılmıştır. Bunlar İstihdam, Sosyal Güvenlik, Çalışma Hakları ve Sosyal Diyalogdur (Ghai, 2003: 113). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Eylül 2008'de düzgün iş ölçümü ile ilgili uluslararası boyutta uzmanlar toplantısı gerçekleştirmiş ve düzgün iş göstergeleri ile ilgili olarak bir çatı kabul etmiştir. Düzgün işin dört temel unsurunu karşılayan istihdam fırsatları, yeterli gelir ve üretken iş, düzgün çalışma saatleri, iş, aile ve özel yaşamda denge, oradan kaldırılması gereken iş, iş istikrarı ve güvenliği, istihdamda eşit fırsat ve muamele, güvenli iş ortamı, sosyal koruma, sosyal diyalog, işveren ve işgörenlerin temsil edilmesi maddeleri bulunmaktadır (ILO, 2012: 7).

Sektörde düzgün iş koşullarına ilişkin uygulamaların henüz yeterince sağlanamadığı görülmektedir. Çalışma koşullarına yönelik çözülememiş birçok problem taraflar arasındaki çatışmaya zemin hazırlamaktadır (Avcıkurt, 2015: 226).

#### **2.4.1. İstihdam**

İstihdam düzgün işin ilk temel unsurudur ve diğer unsurlar için anahtar niteliğindedir (Işığıçok, 2005: 24). Bir ülkedeki çalışma miktarını gösteren istihdam ekonomiler için önemlidir. İstihdam edilenlerin işgücüne oranı istihdam düzeyini göstermektedir (Kocacık, 2004:5). İş gücünün çalışması ve çalıştırılması anlamında kullanılan istihdam, tüm üretim faktörlerinin verimli olarak kullanılmasıdır (Ören, 2013b: 68). İstihdam her türlü işin nicel ve nitel boyutlarını kapsar. Enformel istihdamı, düzensiz ücretle çalışanları, kendi işini yürütenleri ve ev işçilerini de kapsamaktadır (Ghai, 2003: 113).

Turizm endüstrilerindeki istihdam; işgören sayısı, iş sayısı (tam zamanlı / yarı zamanlı) ve çalışılan saatlerin sayısı gibi özelliklere göre açıklanabilmektedir (Chernyshev, 2013: 14). Turizm birçok farklı türde, düşük ve yüksek vasıflı iş imkânları sağlamaktadır. Bu nedenle turizm ekonomik gelişme, istihdam yaratma ve nispeten daha kolay gelir elde etme gibi birçok faydayı sağlayabilmektedir (Chernyshevi, 2009: 1).

#### **2.4.1.1. İstihdam Olanakları**

Günümüzde uluslararası rekabetin de etkisiyle iş alanlarının yaratılması veya mevcut iş alanlarının korunmasında güçlüklerle karşılaşmaktadır (İnciroğlu, 2013: 13). Herkese açık ve ulaşılabilir istihdam fırsatlarının olması ekonomilerin gelişmesi için önem arz etmektedir (Chernyshev, 2013: 5).

İnsan kaynağına yoğun olarak ihtiyaç duyulan turizm sektöründe, iş piyasasına ilk defa giren veya başka yerde iş bulmakta zorluk yaşıyan insanlar (Örneğin, düşük vasıflı insanlar, etnik olarak azınlık gruplar ve göçmenler, işsiz gençler, uzun dönem işsiz kalan bireyler ve aileleri ile ilgili sorumlulukları nedeniyle yarı zamanlı çalışması gereken kadınlar) için iş imkânı sunulmaktadır. Sektörün kadın istihdamının artırılması ve kurulan küçük-orta boy işletmelerden gelir sağlanabilmesi için fırsatlar sunduğu görölmektedir. Böylece gelişmekte olan ekonomilerde kadınların ve yerel halkın yoksulluğunun engellenmesi için imkânlar sağlanmaktadır. Turizm birçok küçük girişimci için de fırsatlar sunmaktadır. Ayrıca konaklama ve ulaşım alanlarında hizmet veren büyük turizm yatırımları bulunmakla birlikte eleman ihtiyacının birçoğu bölgedeki insanlardan karşılanmaktadır (Chernyshevi, 2009: 4-5). Türkiye’de çalışan nüfusun kentlerde yoğunlaşması iş bulma olanaklarını azaltabilmektedir ancak turizmdeki gelişmelerle artan sayıda işletmelerin kurulması doğrudan ve dolaylı istihdam artışına yardımcı olmaktadır. Turizm emeğe dayalı hizmet satışı temeline dayandığı için insana duyulan ihtiyaç diğer birçok sektöre nispeten doğrudan istihdam artışını daha fazla tetiklemektedir (Usta, 2002: 86).

#### **2.4.1.2. Gelir Getiren ve Üretken İstihdam**

Kazanç elde etme amacı insanları iş aramaya ve çalışmaya yönlendirmektedir. Çalışmanın karşılığında alınan ücretin kabul edilebilir bir yaşam standardı ve geçim imkânı sağlaması beklenmektedir. Minimum (asgari) ihtiyaçları karşılayabilecek ve kabul edilebilir yaşam standardını sağlayabilecek “Asgari” seviyesinin anlamı toplumdan topluma farklılık gösterebilmektedir. Asgari ücret yoksulluk seviyesini aşabilecek gelir seviyesini ifade etmektedir. Ayrıca düzgün iş koşullarının sağlanabilmesi için çalışanların geleceğe yönelik yeterli gelir kazanabileceğine, gelecekte işlerini veya gelirlerini sürdürebileceklerine ya da daha iyi seviyelere getirebileceklerine dair öngörülerinin veya umutlarının olması

gerekmektedir. Uygun eğitim fırsatları çalışan ve çalışma yaşamına dâhil olacak tüm bireylerin hayatını etkileyebilmektedir. Üretken ve rekabetin bulunduğu bir ekonomi iyi eğitilmiş ve şartlara uyum sağlayabilecek çalışanlara ihtiyaç duymaktadır (International Institute for Labour Studies, 2006: 25).

Ücret (ve maaş) çalışanların işletmeyle olan bağlarının kuvvetlenmesi açısından önemlidir (Mucuk, 2013: 341). Türkiye’de 4857 Sayılı İş Yasası’na göre işverenin ücret ödeme borcu bulunmaktadır. Tutarın asgari ücretin altında olamayacağı, ücretin haftalık veya aylık olarak ödenebileceği belirtilmektedir (Çelik ve Bingöl, 2014: 16).

### **2.4.1.3. Çalışma Koşulları**

Turizm sektörü ile ilgili olarak çalışma koşullarının yetersiz olduğu, çalışma saatlerinin sosyal hayatı olumsuz etkilediği ve düzensiz çalışma saatleri görülebildiği bilinmektedir. Bunun yanında düşük ücret, düşük iş güvencesi, sosyal güvenliğin ve korumanın eksikliği, sağlıksız çalışma koşulları ile karşılaşılabilir (Chernyshev, 2013:4). Turizm sektörü hali hazırda istihdam edilmiş ve sektörde iş bulabilecek potansiyel işgörenlere düzgün çalışma koşulları sağlayarak daha fazla geliştirilebilecektir (Chernyshevi, 2009: 20). Düzgün çalışma koşulları İş Güvencesi, Uygun Çalışma Saatleri, İş ve Aile Hayatı Arasındaki Denge, İş Sağlığı ve İş Güvenliği gibi konuları kapsamaktadır (Şahin, 2014: 91).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’na turizm sektörü için yapılan ihbar, şikâyet ve araştırmalarda uzun çalışma saatleri, ara dinlenme sürelerinde ve hafta izinlerinde yapılan ihlaller, ücretsiz ulusal bayram ve genel tatil zamanlarında çalıştırılması, izinsiz yabancı işçi çalıştırma ve kayıt dışı çalıştırma gibi durumların olduğu görülmüştür (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2011: 14).

#### **2.4.1.3.1. İş Güvencesi**

İş Güvencesi çalışanın iş sözleşmesinin işveren tarafından geçerli bir neden olmaksızın feshedilememesi şeklinde tanımlanmaktadır (Kocacık, 2004:9). Bir başka deyişle işverenin keyfi olarak, objektif ve adil olmayan nedenlere dayandırmadan işçiyi işten çıkarmasının sözleşmeler veya yasal düzenlemeler yoluyla engellenmesidir (Kutal, 1979: 176). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)

sözleşmelerinin TBMM tarafından kabul edilmesi iş güvencesi ile ilgili boşluğu dolduramamaktadır. Çağdaş mekanizmaların oluşturulmasına yönelik ihtiyaç bulunmaktadır. (Kocacık, 2004: 10).

İstihdam konusunda gelişmiş ve gelişmekte olan birçok ülkenin sosyal politikaları ile ilgili düzenlemelerinde, işsizlik sorunu için esnek çalışma gibi formüller ön plana çıkmıştır (İnciroğlu, 2013: 13). Türkiye’de 4857 Sayılı İş Kanunu’nun 9. Maddesine göre iş sözleşmesinin türü ve çalışma biçimlerinin belirlenmesiyle ilgili serbesti bulunmakta olup iş sözleşmelerinin belirli veya belirsiz süreli yapılabileceği belirtilmiştir (4857 Sayılı İş Kanunu madde 9).

#### **2.4.1.3.2. Uygun Çalışma Saatleri**

Kabul edilebilir iş saatleri düzgün işin temel unsurudur. Geçinmeye yetecek kadar ücret fazla saatte çalışmayı gerektirmemelidir. Günde 8 saat veya haftada 48 saat çalışma birçok ülke için yaygın olarak benimsenen bir ölçüttür (International Institute for Labour Studies, 2006: 25).

1833’de İngiltere’de Fabrikalar Yasası çıkarılmış ve çalışma süresi 10 saate indirilmiştir (Yiğit, 2008: 4). Sanayi devriminden bugüne kadar gelen süreç içerisinde çalışma saatlerinde değişiklikler görülmüştür. Günümüzde kullanılmakta olan yeni üretim ve işletme sistemleri nedeniyle çalışma saatlerindeki standartlaşma eğilimi azalmıştır. İş gören açısından bakıldığında hem aşırı uzun hem de aşırı kısa çalışma saatleri problem olarak görülmektedir. Örneğin aşırı kısa süreli ve düzensiz çalışıldığında işgörenin gelirinde azalma ve düzensizlik görülmektedir. Yaygınlaşan esnek çalışma biçimi eğreti işlerin artmasına sebep olmuştur. Bu nedenle çalışma süresi açısından işgörenler üzerindeki baskı ve belirsizlik artmıştır (Kapar, 2007: 6).

Personelin çalıştırıldıkları işte geçirdikleri süre olarak tanımlanan çalışma süresi, yasalara göre haftada en çok 45 saattir (İnciroğlu, 2013: 83). Her ne şekilde olursa olsun çalışanlar günde 11 saatten fazla çalıştırılmaz (4857 Sayılı İş Kanunu madde 63). Ulusal bayram ve genel tatil günlerinde işyerlerinde çalışılıp çalışılmayacağı toplu iş sözleşmesi veya iş sözleşmeleri ile kararlaştırılır (4857 Sayılı İş Kanunu madde 44). İşçilerin gece çalışmaları 7,5 saati geçemez. Ancak, turizm sektöründe işçinin yazılı onayı alınarak 7,5 saatin üzerinde gece çalışması yaptırılabilir. Gece çalışmasında "gece" en geç saat 20.00’de başlayarak en erken saat

06.00'ya kadar geçen dönemi ifade etmektedir (4857 Sayılı İş Kanunu madde 69). Ara dinlenmesi işin süresine göre değişmektedir. 4857 Sayılı İş Kanunu'na göre çalışanlara dört saat veya daha kısa süreli işlerde on beş dakika, dört saatten fazla ve yedi buçuk saate kadar (yedi buçuk saat dâhil) süreli işlerde yarım saat, yedi buçuk saatten fazla süreli işlerde bir saat, ara dinlenmesi verilir. Bu dinlenme süreleri en az olup aralıksız verilir. Ancak bu süreler, iklim, mevsim, o yerdeki gelenekler ve işin niteliği göz önünde tutularak sözleşmeler ile aralı olarak kullanılabilir. Ara dinlenmeleri çalışma süresinden sayılmaz (4857 Sayılı İş Kanunu madde 68). İşyerindeki işine başladığı günden itibaren, deneme süresi de içinde olmak üzere, en az bir yıl çalışmış olan işçilere yıllık ücretli izin verilir. Yıllık ücretli izin hakkından vazgeçilemez. Bu durum bir yıldan az sürede çalışan mevsimlik çalışanları kapsamaz (4857 Sayılı İş Kanunu madde 53).

#### **2.4.1.3.3. İş ve Aile Hayatı Arasındaki Denge (İş-Yaşam Dengesi)**

İş ve aile hayatı dengesi sağlandığında yaşam kalitesi ve ruhsal sağlık, toplum huzuru, verimlilik, organizasyon bağlılığı konularında gelişme görülebilir. Ayrıca gelecek nesillerin sağlıklı yetiştirilmesi konusunda iş ve aile hayatı dengesinin sağladığı faydanın önemi açıktır (Ören, 2013b: 196). İş-yaşam dengesi hem aile ve iş arasında dengenin sağlanmasını hem de bireyin yeteri kadar boş zamana sahip olabilmelerini gerektirmektedir. Ayrıca iş ve aile yaşamı (veya özel yaşam) arasında uzlaşma sağlanabilmesi cinsiyet eşitliğini gerektirmektedir çünkü birçok toplumda kadınlar çocuk bakımı ve ev işleri gibi sorumlulukları da üstlenmektedir. Kadınlar genellikle çocuk sahibi olma ya da kariyerlerinde yükselme seçenekleri arasında tercih yapmaya zorlanmaktadır. Erkekler ise nadir olarak böyle bir tercih ile karşılaşmaktadır. 1981 yılında Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) 156 sayılı Aile Sorumlulukları Olan İşçiler sözleşmesi hazırlanmıştır. Buna göre çalışan ailelerin iş yerlerinde ayrımcılıkla karşılaşmamalı ve hükümetler çocuk bakımı ile ilgili yeterli hakların sağlanması ve benzeri konularda aileleri desteklemelidir. Ayrıca esnek çalışma saatleri gibi "Aile dostu" uygulamaların işverenler tarafından sağlanması desteklenmektedir. 183 No'lu Anneliğin Korunması Sözleşmesi'yle (2000) ise doğum iznine ayrıldıklarında geride bıraktıkları işin garanti altına alınması için güvence sağlanmıştır (International Institute for Labour Studies, 2006: 27).

#### 2.4.1.3.4. İş Sağlığı ve İş Güvenliği

İşçi sağlığı Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Dünya Sağlık Örgütü'ne (WHO) göre işgörenlerin fiziksel, psikolojik ve toplumsal yönden tam iyilik durumunda olmaları, iş nedeniyle sağlıklarına gelebilecek zararların engellenmesini, işgörenin fizyolojik özelliklerine uygun yerlere yerleştirilmesini ve iş-işgören uyumunun sağlanmasını amaçlayan tıp bilimi olarak tanımlanmaktadır. İş güvenliği ise iş sebebiyle karşılaşılabilecek tehlike ve zararlara karşı korunmak için yapılan metotlu çalışmalardır. Potansiyel kazaları engellemektedir. Çalışanları korumak, üretim güvenliği, işletme güvenliği gibi amaçları bulunmaktadır (Yiğit, 2008: 1-3). Çalışanların sağlığı korunmalı ve çalıştıkları koşullar güvenliklerini tehlikeye atmamalıdır. Bu konu ile ilgili gerekli önlemlerin alınması ile araç-gereçlerin sağlanmasından işverenler, önlemlere uyma konusunda da işçiler sorumludur (Çelik ve Bingöl, 2014: 10).

İşçi sağlığı ve iş güvenliği konuları sanayileşme ile önem kazanmıştır. Bu konudaki eski kaynaklar Herodot'a kadar dayanmaktadır. Hipokrat da çalışanların sağlık durumunun çalışılan işten zarar görebileceği düşüncesini ileri sürmüştür. 1844'de fabrikalara işyeri hekimi bulundurma zorunluluğu getirilmiştir. Fransa'da da benzer dönemlerde benzer kanunlar çıkarılmıştır. İtalya'da da konu ile ilgili çalışmalar bulunmaktadır. İş kazası nedeniyle ödenen tazminat uygulaması 1885'de Almanya'da başlatılmış, Avrupa'ya ve Amerika'ya yayılmıştır. Osmanlı Devleti'nde sanayileşme Avrupalı devletlere göre geride kaldığı için uygulamalar da gecikmiştir. Ancak loncaların konu ile ilgilendiği bilinmektedir. 1865'de "Dilaver Paşa Nizamnamesi" kömür madeni çalışanları için hazırlanmış ve 1869'de "Maadin Nizamnamesi" çıkarılmıştır (Yiğit, 2008: 4-5).

6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na göre (madde 4-19) işverenler çalışanların işyerindeki iş güvenliği ve iş sağlığı için gereken önlemleri almakla ve ilgili araç-gereçleri eksiksiz bulundurmakla yükümlüdür. Çalışanlar da bu önlemlere uymalıdır. İşverenler önlemlere uyulup uyulmadığını denetlemek, çalışanlara meslekle ilgili riskler, önlemler, hak ve sorumluluklarla ilgili bilgi vermek, gereken iş sağlığı ve güvenliği eğitimini sağlamak zorundadır. Çalışanların sağlığı ve güvenliği ile ilgili uyarılar işyerinde görünecek yerlere asılmak zorundadır. İşveren ölen, emekli olan ya da (yasanın gerektirdiği şartlarda işten ayrılması durumunda)

işten ayrılan çalışana kıdem tazminatı ödemekle yükümlüdür (Çelik ve Bingöl, 2014: 20-21).

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'nda yer alan İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu ile ilgili Madde 22'ye göre elli ve üzerinde çalışanın bulunduğu ve altı aydan fazla süren sürekli işlerin yapıldığı işyerlerinde işveren tarafından iş sağlığı ve güvenliği kurulu oluşturulur. İşveren mevzuata uygun kararları uygular (Andaç, 2014: 260).

#### **2.4.2. Sosyal Koruma**

Varlıkların kaybedilmesi, gelirin azalması, iş kaybı ve sağlık kaybı gibi farklı sosyal ve fiziki risk faktörlerine karşı korunma sağlanması, kişilerin hem bugünlerinin hem de geleceklerinin güvence altına alınmasını hedefleyen sistemler bütünü sosyal güvenlik olarak tanımlanmaktadır (Kocacık, 2004: 10). Bir başka tanıma göre sosyal güvenlik; *“sosyal güvenlik, kişinin ve ailesinin geçim garantisinin sağlanmasına yönelik tedbirler bütünüdür.”* Sosyal güvenliğin tarihsel gelişimine bakıldığında temelde ailenin ve aile içindeki yardımlaşmanın yer aldığı görülmektedir. Aile içinde, çocukların bakımı kendi gelirlerini elde edinceye kadar sağlanmakta ve hasta veya sakat bireyler desteklenmektedir. Sosyal konulardaki kavramlar toplumsal problemlerin çözümü için yapılan arayışlar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Sosyal güvenlik kavramı ilk olarak ABD'de Sosyal Güvenlik Kanunu (1935 – The Social Security Act) ile kullanılmış ve sonrasında uluslararası sözleşmelerde yer almıştır (Alper, 2014: 203-211).

Başlangıçta dini ve mesleki kurumlar sosyal güvenlik kurumlarının ortaya çıkışında etkili olmuştur ancak teknoloji ve sanayideki gelişmelerle birlikte bu etkide değişiklikler görülmüştür. Uluslararası boyutta Birleşmiş Milletler, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Avrupa Konseyi ve Avrupa Birliği (AB) sosyal güvenlikle ilgili çalışmalar gerçekleştirmiştir. Örneğin, Avrupa Konseyi tarafından ülkeler arasında sosyal güvenlik sistemlerinin gelişmesi için Avrupa Sosyal Güvenlik Yasası, Avrupa Sosyal Güvenlik Kodu ve Avrupa Sosyal Şartı adı altında düzenlemeler yapılmıştır (Kocacık, 2004: 11).

Sosyal güvenlik insan hakkı olarak tanımlanmakta ve bu hak ile ilgili kurumların oluşturulması, düzenlemelerin yapılması görevinin devlete ait olduğu belirtilmektedir. Sosyal güvenlik, 1948'de BM'in İnsan Hakları Evrensel

Bildirgesi'nde yer almış, temel insan haklarından biri olarak ele alınmıştır. Bildirgenin 22. ve 25. maddesi konu ile yakından ilgilidir. Aşağıda görüleceği gibi bu maddeler sosyal güvenlik hakkının anlamına ve kapsamına vurgu yapmaktadır (Alper, 2014: 205):

**Madde 22:** “Herkesin, toplumun bir üyesi olarak, sosyal güvenliğe hakkı vardır. Ulusal çabalarla ve uluslararası işbirliği yoluyla ve her devletin örgütlenmesine ve kaynaklarına göre, herkes onur ve kişiliğinin serbestçe gelişim için gerekli olan ekonomik, sosyal ve kültürel haklarının gerçekleştirilmesi hakkına sahiptir.” (www.inhak.adalet.gov.tr)

**Madde 25:** “1. Herkesin kendisinin ve ailesinin sağlık ve refahı için beslenme, giyim, konut ve tıbbi bakım hakkı vardır. Herkes, işsizlik, hastalık, sakatlık, dulluk, yaşlılık ve kendi iradesi dışındaki koşullardan doğan geçim sıkıntısı durumunda güvenlik hakkına sahiptir. 2. Anaların ve çocukların özel bakım ve yardım görme hakları vardır. Bütün çocuklar, evlilik içi veya evlilik dışı doğmuş olsunlar, aynı sosyal güvenceden yararlanırlar.” (www.inhak.adalet.gov.tr)

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) 1952 tarih ve 102 sayılı “Sosyal Güvenliğin Asgari Normları Sözleşmesi”ne göre tehlikelerin verdiği zararlar ve sosyal güvenlik sistemlerince verilen koruma garantileri 9 madde altında toplanmıştır. Diğer maddelere ek olarak aşağıda bahsi geçen 10. madde 1990'lı yıllardan sonra kabul edilmeye başlanmıştır. Maddelerde geçen tehlikelere için sağlanan koruma garantileri ülkelerin gelişmişliğini de gösterebilmektedir (Alper, 2014: 208-210):

- Hastalık (tedavi edici sağlık hizmetlerinin sağlanması): Çalışanların ve bakmakla yükümlü oldukları kişilerin geçici hastalıklarında muayene, ilaç ve protez gibi gereksinimlerin sağlanması.
- Hastalık (gelir garantisinin sağlanması): Çalışanların hastalık nedeniyle gelirlerinin kesilmesi durumunda geçici süreyle iş göremezlik ödeneği verilmesidir.
- Analık: Gebelik, doğum ve sonrası anne-çocuk sağlığına ilişkin koruyucu ve tedaviye yönelik hizmetlerin temini, doğum izni süresince iş göremezlik ödeneği verilmesidir.

- İş kazaları ve meslek hastalıkları: Çalışmaya bağlı sebeplerle oluşan hastalıklardır. İlgili tedavi edici sağlık hizmetlerinin yanı sıra çalışılmayan süre için ücret ödenmesidir.
- Malullük: Çalışma gücü kaybına sebep olan sakatlık veya hastalık halidir. Aylık bağlanması, rehabilitasyon ve normal hayata kazandırmaya yönelik iyileştirme hizmetlerini içerir.
- Yaşlılık: Yaşlılığa bağlı çalışma gücü kaybı nedeniyle oluşan gelir kesintisini telafi etmek amacıyla yaşlılık (emeklilik) aylığı bağlanır.
- Ölüm: Ölen kişinin bakmakla yükümlü olduğu eş, çocuk ve anne babasının geçimi için gelir ve aylık bağlanmasıdır.
- İşsizlik: Kendi istek ve iradeleri dışında ortaya çıkan iş kaybı nedeniyle oluşan gelir kesilmesini telafi etmek için işsizlik ödeneği verilmektedir.
- Aile gelirinin yetersizliği: Aile üyelerinin sayısına bağlı olarak ortaya çıkan yoksulluk tehlikesi bulunmaktadır. Çocuk sahibi olmak aileyi yoksullaştıran bir tehlike olarak kabul edilir. Bu nedenle çocuk belli bir yaşa gelene kadar çocuk parası adıyla ödeme yapılmaktadır.
- Bakım ihtiyacı: Yaşlıların ve özürhümlülerin evde bakım ihtiyacının sağlanmasıdır.

Osmanlı İmparatorluğu döneminde uygulanmakta olan Orta Sandıkları (Tevâün Sandıkları) sosyal sigorta kuruluşu olarak öncü niteliktedir. Aidat olarak toplanan Orta Sandıkları lonca üyelerinin hastalık ve ölüm gibi zor durumlarında ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için oluşturulmuştur. İmparatorluğun duraklama, gerileme ve çöküş dönemlerinde bu tip kurumlar yok olmaya başlamış ancak Tanzimat'tan sonra çağdaş bir sosyal güvenlik kurumu oluşturulmuştur. Bu kurum tekaüt (emeklilik) sandıklarıdır. Türkiye'de 9.7.1945 tarih ve 4792 sayılı Kanun ile İşçi Sigortaları Kurumu kurulmuş, ismi 1964 yılında Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK) olarak değişmiştir. Memurlar ise 5434 sayılı Kanun ile 1.01.1950 yılından itibaren Emekli Sandığı kapsamına alınmış böylece sosyal güvenlik garantileri verilmiştir. Kendi adına bağımsız çalışanlar için 2.09.1971 tarih ve 1479 sayılı

Kanun ile (prim ödeyerek) Bağ-Kur adında sosyal güvenlik garantisi verilmiştir (Alper, 2014: 221-224).

Ülkemizdeki sosyal güvenlik sistemlerinin dayanağı olarak görülen 1982 Anayasası'nın 60. Maddesi'nde sosyal güvenlik sistemlerinin alınan tedbirlerle ve kurulan teşkilatlarla resmi düzenlemelere tabi olacağı belirtilmiştir (Kocacık, 2004: 13).

2001 yılında 4632 sayılı Kanun ile Bireysel Emeklilik Şirketleri oluşturulmuştur. Bu kurumlar en önemli tamamlayıcı sosyal güvenlik kurumları olarak görülmektedir. Belirli bir prim ve yaş limitini dolduran kişiler emeklilik hakkı kazanarak aylık olarak veya toptan hâlde birikimlerini alabilmektedir. 2006'da SSK, Bağ-Kur ve Emekli Sandığı kurumları kaldırılarak Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) kurulmuştur (Alper, 2014: 228-230). Sosyal güvenliğe ilişkin reform çalışmaları çerçevesinde Genel Sağlık Sigortası (GSS) sistemi oluşturulmuş ve nüfusun tamamına yakını kapsama alınmıştır. Kayıt dışı istihdam ile mücadele kapsamında toplumsal bilinç artırılmış ve fiili denetim faaliyetleri yaygınlaştırılmıştır. Bireysel emeklilik sistemi teşvikleri yeniden düzenlenmiş ve vergi teşviki yerine devlet katkısı uygulamasına geçilmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013: 47). İŞKUR istihdam politikaları ve işsizlik sigortasını uygulama göreviyle Türkiye'deki sosyal güvenlik sisteminin SGK'dan sonra ikinci büyük sosyal sigorta kuruluşu olarak görülmektedir (Alper, 2014: 230). İşsizlik sigortası sistemi işsizliğin toplum üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak için sağlanan ödenti ve sosyal hizmetleri içermektedir (Kocacık, 2004: 3).

Sosyal güvenlik devletler için önemli gider kalemlerindedir. Gelişmiş devletler yıl içinde elde edilen milli gelirin %25-35'ini sosyal güvenlik için harcamaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde ise bu oran %10-15 civarındadır (Alper, 2014: 206).

### **2.4.3. Çalışanların Temel Hakları**

Çalışanların temel hakları sendikal özgürlük, ayrımcılığın önüne geçilmesi, zorla çalıştırmama ve çocuk işçi çalıştırmama konularını içermektedir (Ghai, 2003: 113). Bir başka makalede temel hakları ilgilendiren prensipler; örgütlenme özgürlüğü ve toplu pazarlık hakkının verilmesi, zorla çalıştırmanın bütün biçimlerinin önüne

geçilmesi, çocuk işçiliğinin engellenmesi, istihdam ve meslek yönünden yapılan ayrımcılıkların engellenmesi olarak belirtilmektedir (Fields, 2003: 242).

Temel Çalışma Hakları ile ilgili sendika ve toplu sözleşme özgürlüğü (ILO'nun 87 ve 98 numaralı sözleşmeleri), her türlü zorla çalıştırmanın önüne geçilmesi (ILO'nun 29 ve 105 numaralı sözleşmeleri), çocuk işçiliğinin ortadan kaldırılması (ILO'nun 138 ve 182 numaralı sözleşmeleri) istihdamda ve çalışma hayatında ayrımcılığın engellenmesi (ILO'nun 100 ve 111 numaralı sözleşmeleri) sözleşmeleri bulunmaktadır (www.ab.gov.tr).

ILO'nun 158 Sayılı Sözleşmesi 2 Haziran 1982 tarihinde ILO tarafından kabul edilmiş; Resmi Gazete'de ilk olarak 18 Haziran 1994 tarihinde yayımlanmıştır. Bu sözleşmeye göre sendika üyeliği, çalışma saatleri dışında sendikal faaliyetlere katılma, işçi temsilciliği, işvereni şikâyet etmek ve işveren aleyhine idari makamlara başvurmak, ırk, renk, cinsiyet, doğum izni sırasında işe gelmeme, aile sorumlulukları, hamilelik, din ve siyasi görüş vb. konuların işe son vermek için geçerli bir neden olmayacağı belirtilmiştir (www.ilo.org/public/turkish/region/eurpro/ankara/about/soz158.htm).

#### **2.4.3.1. Zorla veya Zorunlu Çalıştırmanın Ortadan Kaldırılması**

Zorla çalıştırma evrensel bir problem olup ekonomik, toplumsal ve politik dinamiklerden etkilenmektedir (Kapar, 2007: 5). 29 No'lu Zorla Çalıştırma Sözleşmesi'nde (1930) askerlik hizmeti, mahkûmların belirli bir denetime göre çalıştırılmaları ve olağanüstü durumlarda istisnalar tanındığı belirtilmektedir ([http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS\\_372880/lang--tr/index.htm](http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372880/lang--tr/index.htm)).

Bu madde için esas teşkil eden sözleşme Temel Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri içerisinde 105 No'lu sözleşme olan Zorla Çalıştırmanın Yasaklanması Sözleşmesi (1957)'dir. Bu sözleşmeye göre (www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS\_372880/lang--tr/index.htm):

*“Zorla ya da zorunlu çalıştırmanın herhangi bir biçiminin siyasal zorlama ve eğitime, siyasal ya da ideolojik görüşlerin açıklanması nedeniyle cezalandırma, işgücünü harekete geçirme, çalışma disiplinini sağlama, ayrımcılık ve grevi katılanları cezalandırma aracı olarak kullanılmasını yasaklamaktadır.”*

### 2.4.3.2. Çocukların Çalıştırılmaması

Çocukların çalıştırıldığı bir çok tehlikeli iş çocuk çalışmasının en kötü biçimi olarak görülmektedir (Kapar, 2007: 5). Çocuk işçiliği çocukluklarını yaşamaktan alıkoyan, saygınlıklarını eksiltten ve gelişimlerini engelleyen işçilik türüdür. Şunları kapsamaktadır ([www.ilo.org/ankara/areas-of-work/child-labour/lang--tr/index.htm](http://www.ilo.org/ankara/areas-of-work/child-labour/lang--tr/index.htm)):

- Çocuklar açısından zihinsel, fiziksel, toplumsal ya da ahlaki yönden tehlikeli ve zararlı işler,
- Okula düzenli devam etmelerini engelleyerek eğitimlerini bırakmalarına sebep olabilecek, okullarından erken ayrılmalarına yol açabilecek işler,
- Aşırı uzun süren ve ağır işleri beraber yürütmek zorunda bırakan işlerdir.

Çocukların çalışma yaşamında istismara uğraması serbest piyasa koşullarında gelişmiştir. Devletin önleyici ve hami rolü üstlendiği bir piyasada çalışanların hakları da korunmaktadır ancak bu piyasa kâr mekanizmasına göre işleyen bir sistemde hoş görülmemektedir. Bu nedenle çocukların olumsuz koşullarda çalışsa da kâr elde edildiği sürece sorun olmamaktadır. Sanayileşme ile gelişen ucuz ve kayıt dışılığa çok uygun olan bu işgören kaynağının istismarı konusunda ILO, BM, UNICEF vb. çalışmalar gerçekleştirmiştir (Ören, 2013b: 173). 1833'de İngiltere'de çıkarılan Fabrikalar Yasası ile 9 yaş altı çocukların çalıştırılması yasaklanırken 18 yaş altı çocukların gece çalıştırılması yasaklanmıştır. 1842'de kadın ve çocukların maden ocaklarında çalıştırılmalarını yasaklayan kanun çıkarılmıştır (Yiğit, 2008: 4).

182 No'lu Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) sözleşmesi Çocuk İşçiliğinin En kötü Biçimleri Sözleşmesi (1999)'dir. Bu sözleşme çocuk işçiliğinin en kötü biçimlerinin acilen ortadan kaldırılması için önlemler alınmasını öngörmektedir. Kölelik gibi koşullarda çalıştırılma, silahlı çatışmalarda kullanılmak üzere zorla askere alınma, fuhuş ve pornografi amaçlarıyla ve yasa dışı işlerde kullanılma gibi çalışma biçimleri en kötü biçimlerdir ([www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS\\_372880/lang--tr/index.htm](http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372880/lang--tr/index.htm)).

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) 138 No'lu Asgari Yaş Sözleşmesi (1973)'ne göre ise çocuk işçiliğinin ortadan kaldırılabilmesi için iş alınmada asgari

yaşın zorunlu temel eğitimin tamamlandığı yaştan daha düşük olamayacağı belirtilmiştir ([www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS\\_372880/lang--tr/index.htm](http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372880/lang--tr/index.htm)).

Türkiye’de İş Kanunu, 15 yaşından küçüklerin çalıştırılmasını, 18 yaşını doldurmamış çocuk ve genç işçilerin gece, yeraltında ve su altında çalıştırılmalarını yasaklamıştır (Çelik ve Bingöl, 2014: 38).

### 2.4.3.3. İşyerinde Ayrımcılık

Çalışanların kapasitelerini tam olarak gerçekleştirebilmeleri ve karşılığını alabilmeleri eşit istihdam fırsatlarının sağlanması ve ayrımcılığın engellenmesi ile mümkündür (ILO, 2006: 2). İşe alınmayarak, belirli işlerde çalışmaya zorlanarak veya az ücret ödenerek uygulanan ayrımcılık birçok insanın farklı ırktan, deri renginden, inançtan, cinsiyetten veya göçmen olması nedeniyle karşı karşıya geldiği bir problemdir (Kapar, 2007: 7). Özellikle kadınlar iş yaşamında ayrımcılık ile karşılaşmakta ve erkeklere göre daha az maaş almaktadırlar. Bu konuda “eşit işe eşit ücret” prensibine aykırı durumlar oluşmaktadır. Kadın çalışanlara emeği düşük karşılıklarla ödenmektedir ve işten atılma ya da sindirilmeye karşılaşmaktadırlar (Ören, 2013b: 167).

Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) 100 No’lu Eşit Ücret Sözleşmesi (1951) cinsiyete bakılmadan eşit işlerde eşit ücret ve sosyal hakların verilmesi gerekliliğini belirtmektedir. 111 No’lu Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) sözleşmesi Ayrımcılık (İstihdam ve Meslek) Sözleşmesi (1958) ise şöyle belirtmektedir ([www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS\\_372880/lang--tr/index.htm](http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372880/lang--tr/index.htm)):

*“İş verme, eğitim ve çalışma koşullarının düzenlenmesinde ırk, renk, cinsiyet, din, siyasal görüş, ulusal kimlik ve sosyal köken temelinde ayrımcılık yapılmasının ulusal politikalarla önlenmesi, fırsat ve uygulama alanında eşitliği geliştirme çağrısında bulunmaktadır.”*

4857 Sayılı İş Yasası’nın 5. maddesine göre dil, din, ırk, cinsiyet, siyasal düşünce ve mezhep gibi nedenlerden dolayı ayrımcılık yapılamaz ve iş ilişkisinde eşit davranma borcu bulunmaktadır. Esaslı sebepler olmadıkça tam, kısmi ve belirsiz süreli çalışan işçilere farklı işlem yapılamaz. Zorunlu nedenler (biyolojik veya işin niteliğine ilişkin) olmadıkça hizmet akdinin yapılmasında, şartlarının hazırlanmasında, uygulanması ve sona ermesinde cinsiyet ya da gebelik nedeniyle doğrudan veya dolaylı olarak farklı muamele yapılamaz. İşçinin cinsiyetinden dolayı

bazı özel koruyucu hükümlerin uygulanması daha düşük ücret almasını haklı kılmaz. Aykırı davranıldığında işçi dört aya kadar ücreti miktarınca tazminat ve yoksun bırakıldığı diğer haklarını isteyebilir. İşçi ayrımcılık uygulandığını ispat etmekle yükümlüdür (Çelik ve Bingöl, 2014: 16). Bu maddeye turizm sektörü açısından bakıldığında ise sektörün özellikleri nedeniyle ayrımcılığa ve istismara açık olduğu görülmektedir (Chernyshev, 2013: 4).

Birleşmiş Milletler Çevre Programı'nın (UNEP) Sürdürülebilir Turizm Hedefleri kapsamında sunduğu yönergede de istihdam kalitesine yer vermiştir. Buna göre kişilerin milliyetleri, cinsiyetleri veya engellilik durumları gibi konularda ayrımcılık yapılmadan turizmin yerel istihdamın sayısı ve kalitesine olan katkısının artırılması hedeflenmiştir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2014: 28).

Konaklama sektöründe çalışanların yaklaşık %40'ı kadın çalışanlardır. Ancak yönetim kadrosunda çalışan kadınların oranı %10'dur. Cinsiyet temelli bu ayrımcılık aslında bir kariyer engelidir. Son günlerde çalışma hayatının kalitesinin iyileştirilmesi için atılan pek çok adım çalışan kadınlara karşı tutum değişikliği sağlamaktadır. Bu adımlar esnek çalışma, evde çalışma, çocuk bakımı ve kreş hizmetleri vb. şekilde örneklendirilebilmektedir (Kozak, 2012: 66).

#### **2.4.3.4. Sendika ve Toplu Sözleşme Özgürlüğü**

İlk olarak 18. Yüzyılda İngiltere'de kurulan sendikalar daha sonra ABD ve diğer Avrupa ülkelerinde yer almıştır. İlk kurulduklarında devletler ve işverenler tarafından benimsenmeyen sendikalar yoğun uğraşlarla kabul ettirilmiştir (Tokol, 2014: 77). Sanayileşme sürecinin sonucunda çalışanların sömürüden kurtulmak için bir araya gelmeleri sendikal örgütlenmenin temelini oluşturmaktadır (Kocacık, 2004: 50). Sendika kelimesi kavram olarak ilk defa İngiltere'de kullanılmıştır. Daha sonra işçilerin meslek örgütleri "Sendika Odaları" olarak isimlendirilmiş ve kelime bugünkü anlamını 1839'da almıştır. Sendika kavramı ülkemizde hem işçi hem de işveren örgütleri için kullanılabilir (Tokol, 2014: 76). İşveren sendikaları II. Dünya Savaşı'ndan sonra gelişme göstermiştir. Dönemsel olarak işçi sendikalarındaki artış ve azalışa göre faaliyetlerinde gelişmeler ve duraklamalar görülmüştür. Bölgesel, ulusal veya uluslararası düzeyde örgütlenebilmektedirler (Tokol, 2014: 94).

4857 Sayılı İş Kanunu'na göre sendika üyeliği veya çalışma saatleri dışında sendika faaliyetlerine katılmak iş sözleşmesinin feshi için geçerli bir sebep oluşturmaz (4857 Sayılı İş Kanunu madde: 18).

2821 Sayılı Sendikalar Kanunu'nun 31. maddesi sendikaya üye olup olmama özgürlüğünün sağlanması ile ilgilidir. Bu kanuna göre:

*“İşçilerin işe alınmaları, belli bir sendikaya girmeleri veya girmemeleri veya belli bir sendikadaki üyeliği muhafaza veya üyelikten istifa etmeleri veya sendikaya girmeleri veya girmemeleri şartına bağlı tutulamaz.”*

Ayrıca iş dağıtımı, terfi, ücret, ikramiye, sosyal yardım ve disiplin hükümleri gibi konularda ayırım yapılamaz. Ancak ücret, ikramiye, prim ve paraya ilişkin sosyal yardım konularında toplu iş sözleşmesi hükümleri saklıdır (2821 Sayılı Sendikalar Kanunu madde: 31). 87 No'lu Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) sözleşmesi Örgütlenme Özgürlüğü ve Örgütlenme Hakkının Korunması Sözleşmesi (1948)'dir. Bu sözleşmeye göre ([www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS\\_372880/lang--tr/index.htm](http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372880/lang--tr/index.htm)):

*“Bütün işçi ve işverenlerin, önceden izin almaksızın ve serbestçe kendi örgütlerini kurma ve bu örgütlene katılma haklarını güvence altına almakta ve bu örgütlerin resmi görevlilerin müdahalelerinden bağımsız serbestçe işlev görebilmelerini sağlayacak güvenceler getirmektedir.”*

Antalya, Aydın ve Muğla illerinde teftiş edilen tesislerden %1'inden daha azının toplu iş sözleşmesi uygulaması yaptığı görülmüştür. Sektörde yoğun olarak bireysel iş ilişkisi bulunmaktadır. Bunun nedeni ise işgören devir hızının yüksek olması, üyelik için noter şartları, sendikaların pasifliği, sezonluk çalışma, yüksek işsizlik oranları, işten atılma korkusu ve işgörenlerin vereceği tepki olarak ifade edilmektedir (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2011: 23).

#### **2.4.3.4.1. Türkiye'de Sendikacılık**

Türkiye'nin Batı ile kıyaslandığında sanayileşme sürecine daha geç girmesi, çalışma ile ilgili örgütlenmelerin de gecikmesine neden olmuştur. Kocacık'a göre Tanzimat ve Meşrutiyet hareketleriyle birlikte örgütlenmeler görülse de imparatorluğun monarşik, merkeziyetçi ve teokratik yapısı örgütlenmeler için engel oluşturmuştur (Kocacık, 2004: 60-61). Türkiye'de geçmişi uzun olmayan sendikacılık, Osmanlı İmparatorluğu döneminde koşullar nedeniyle gelişmemiştir.

20.02. 1947 tarihli ve 5018 sayılı İşçi ve İşveren Sendikaları ve Sendika Birlikleri Hakkındaki Kanun'la birlikte 1947-1960 yılları arasında sendikacılıkta gelişme görülmüştür. 1960-1980 döneminde ise sendikacılık faaliyetleri kuvvet kazanmıştır. 12 Eylül 1980 Askeri Harekâtı sonrasında kısıtlamalar görülmüştür. Neo-liberal politikalar da faaliyetlerde azalışa sebep olmuştur. 1947-1961 yılları arasında işveren sendikalarının öncül hareketleri oluşmaya başlamış ve 1961 Anayasası ile birlikte işçilerin hızla örgütlenmeleri işverenleri de etkilemiştir. 1962'de "Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu" (TİSK) oluşturulmuştur. 1960-1980 yılları arasında özel sektör başta olmak üzere işveren sendikası sayısında artış yaşanmıştır. 1980 yılından sonra özel sektörde işveren sendikalarında ilerleme olmamıştır. Çok sayıda küçük işletmenin bulunması, toplu pazarlıkta daha esnek hareket edebilme isteği, aidat ödemekten kaçınma gibi sebepler işveren sendika sayılarının düşük olmasında etkili olmuştur (Tokol, 2014: 87-97).

Türkiye'de 6645 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'nun uygulanmasında Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı yetkilidir ([www.mevzuat.gov.tr](http://www.mevzuat.gov.tr)). Türkiye'de toplam 12,180,945 işçiden sadece 1,297,464 işçi sendikalıdır. Toplam sendikalaşma oranı yalnızca yüzde 10.65'tir (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2015).

#### **2.4.3.4.2. Türkiye Turizminde Sendikacılık**

Türkiye'de "Konaklama ve Eğlence İşleri" olarak adlandırılan işkolunda 29,554 sendikalı işçi bulunmaktadır ve sendikalaşma oranı yüzde 3.99'dur (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2015).

Türkiye'de sektörle ilgili ilk sendika İstanbul Otel ve Lokanta İşçileri Sendikası olup 1948-1951 yılları arasında kurulan diğer sendikalar şöyledir ([www.toleyis.org.tr](http://www.toleyis.org.tr)):

- 1948 - İzmir Garsonlar Sendikası,
- 1949 - Ankara Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,
- 1950 - Bursa Lokanta, Otel ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,
- 1950 - Mersin Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,
- 1950 - Adana Lokanta, Otel ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,
- 1950 - Ereğli Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,
- 1951 - Ayvalık Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,
- 1951 - Eskişehir Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,
- 1951 - Gaziantep Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,
- 1951 - İzmir Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,

1951 - Turgutlu Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası,  
1951 - İzmir Haman İşçileri Sendikası ve  
1951 - Konya Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikasıdır.

Türkiye’de turizm sendikalarının sorunlarına yönelik yapılan bir çalışma sonucunda sektördeki sendikacılığın önemli sorunları ortaya çıkmıştır. Buna göre bazı sendikalar turizm işçilerinin eğitim seviyesi arttıkça sendikalaşmalarında artış görüldüğünü belirtmiş, bazıları ise gelecek kariyer hedefleri nedeniyle (yöneticilik beklentisi gibi) eğitilmiş personelin sendikaya yaklaşmak istemediğini belirtmiştir. Sendikaların turizm çalışanlarına yönelik çalışmalarının düşük seviyelerde kalması sendikalaşma oranını olumsuz etkilemektedir. Çalışılan yerlerde sendikanın olmaması nedeniyle turizm çalışanları sendikayı ve sendikaların faydalarını bilememektedir. Geçmiş dönemlerde yapılan hatalar da işçilerin sendikalara uzak durmasına sebep olmaktadır. İşçilerin eğitim düzeyleri yükseldikçe sektör dışında çalışmaları nedeniyle sektördeki eğitilmiş ve bilinçli grubun sendikalaşması etkilenmektedir. Sezonluk çalışanların fazla olması, aynı iş yerinde uzun süre çalışılmaması ve sık iş değiştirme gibi sebepler sendikalı sayısındaki değişimlere neden olmaktadır. Türk eğitim sisteminde sendikalaşma kültürüne yer verilmemesi de oranları etkilemektedir. Türk yöneticiler çalışanlar ile ilgili konularda kendileri söz sahibi olmak istedikleri için sendikalara yaklaşmamakta, yabancı yöneticiler ise yüzlerce işçi yerine sendikayla anlaşma masasına oturmayı faydalı görmektedir. Sendikalar mevcut yasaların işçi haklarını yeterince koruyup korumadığı konusunda hem fikir değildir. İşsizlik oranlarının artması sendikalaşmayı olumsuz yönde etkilemektedir. Esnek çalışma saatlerine sahip işçilerin de sendikalaşmalarına yönelik fikir birliği bulunmamaktadır. İşverenler işçilerin sendikaya üye olmamaları için işçiler üzerinde baskı uygulamaktadır (Nasöz ve Demirkol, 2014: 1394 - 1397).

#### **2.4.4. Sosyal Diyalog**

Sosyal diyalog en genel tanımla; çalışanların ve işverenlerin adına hareket eden üst örgütlerin temsilcilerinin ilgili diğer taraflarla ekonomik ve toplumsal politikalara yönelik plan ve uygulamalara katılmasıdır (Işığışık, 1999: 1). Sosyal diyalogun iki esas hedefinden biri sosyal tarafların uzlaşmasını sağlamak, diğeri ise makro seviyedeki ekonomik ve toplumsal problemlerin belirlenerek çözümler geliştirilmesi ve sosyal tarafların katılımının sağlanmasıdır. Resmi danışma kurumları ve toplumsal anlaşmalar sosyal diyalogun iki temel aracıdır. Sosyal

diyaloğun işlev kazanabilmesi için bu araçların aktif olması gerekmektedir. Sosyal diyalog kavramı için milli seviyede işçi-işveren işbirliği, ortak istişare, üçlü işbirliği, toplumsal uzlaşma, sosyal ortaklık, sosyal uzlaşma ve ulusal seviyede işbirliği gibi kavramlar kullanılmıştır (Işığışok, 2005: 46-48).

#### **2.4.4.1. Toplu Pazarlık**

Sendikalar, toplu pazarlık yöntemiyle yeni haklar kazanmak için veya var olan haklarda düzenlemeler yapılması için uğraş vermektedir. Toplu pazarlık, toplu görüşmelerle başlayıp toplu iş sözleşmesinin imzalanması ile sonlanan süreçtir. Toplu pazarlık çalışma ilişkilerinde taraflar arasında denge kurulmasını sağlar, belirsizliklerin giderilmesini ve anlaşmazlıkların çözülmesini sağlar ve toplu sözleşmedeki maddeler kanun veya uygulamalara da yansıdığı için etkisi genişleyebilmektedir (Tokol, 2014: 81-83).

#### **2.4.4.2. Endüstriyel Demokrasi**

Uluslararası yazında bu konu ile ilgili birbirine benzeyen ve birbirinin yerine kullanılabilen örgütsel demokrasi, işyeri demokrasisi, ekonomik demokrasi, kendi kendine yönetim, çalışan kontrolü ve çalışan katılımı gibi kavramlar bulunmaktadır (Coşan ve Gülova, 2014: 233). Ghai'nin çalışmasında "ekonomik demokrasi" olarak geçen bu kavram iş yerinin işletilmesinde işgörenlerin katılımı ile ilgilidir (Ghai, 2003: 134). Endüstriyel demokrasi kavramı farklı ekonomik sistemlerde farklı anlamlara gelebilmektedir (Talas, 1970: 196). Demokrasi ve sosyal hukuk bakımından gelişmiş olarak kabul edilen devletlerde işgörenlerin yönetime katıldığı görülmektedir. Türkiye'de genellikle toplu iş sözleşmelerinde kendini göstermektedir (Çelik ve Bingöl, 2014: 4). Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) "144 sayılı Üçlü Danışma Sözleşmesi" işçilerin yönetime katılımıyla ilgilidir (Kağnıcıoğlu, 2005: 275).

#### **2.4.4.3. Ulusal Düzeyde Katılım**

Çeşitli derneklerin, birliklerin, işveren örgütlerinin ve diğer sivil toplum örgütlerinin çalışma hayatı ile ilgili sosyal ve ekonomik düzenlemelere katılımını ifade etmektedir. Makroekonomik yönetim, hükümet harcamaları ve vergilendirme, faiz oranları, dış ticaret ve döviz, asgari ücret, istihdam politikaları ve staj gibi farklı konuları kapsayabilmektedir. Halk oy kullanarak dolaylı yoldan bu konulardaki

düzenlemelere katılım sağlamış olur. Çoğu ülkede farklı ekonomik ve sosyal gruplardan insanların komitelerde, komisyonlarda ve konseylerde temsil edilmesi sağlanarak politikaların oluşturulması ve uygulanması ile ilgili süreçlere direkt katılımı sağlanmaktadır (Ghai, 2003: 134-135).

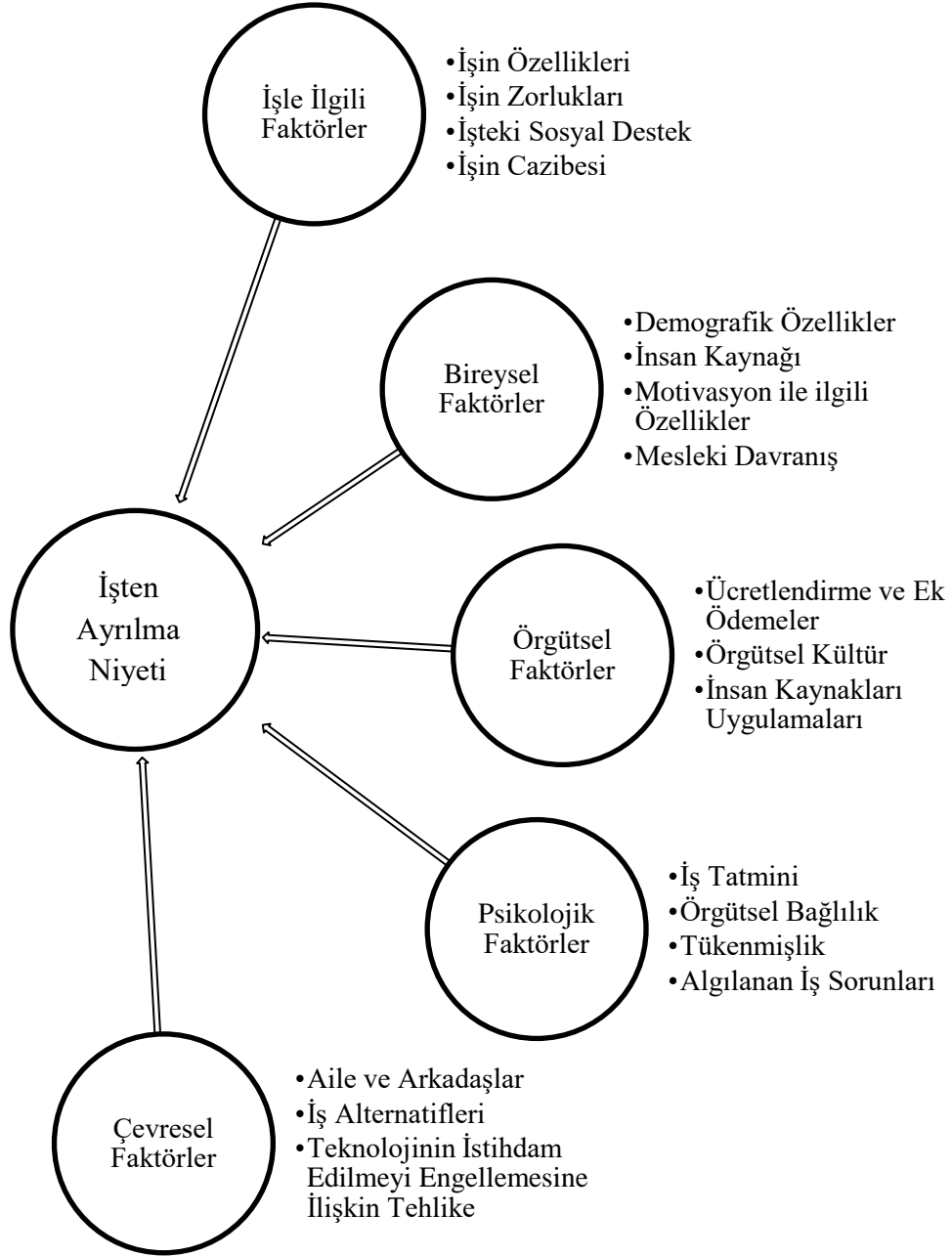
## 2.5. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti ağırlama endüstrisi dâhil olmak üzere pek çok endüstri için araştırılmıştır (Brien vd., 2015: 374). Personelinin işten ayrılması firmalar için işe alım ve eğitime sürecinde yüklenmiş oldukları zamansal ve nakdî maliyetleri nedeniyle önemli bir konudur (Richer vd. , 2002: 1). İşten ayrılma niyeti yabancı yazında “turnover intention, intention to leave, quitting intentions” gibi kavramlarla ifade edilmekte ve yazarlar tarafından farklı tanımları yapılmaktadır. Tett ve Meyer’e göre (Tett and Meyer, 1993) firmayı terk etme konusundaki bilinçli ve planlanmış istek olarak tanımlanmaktadır (Egan vd., 2004: 286). Birçok çalışmada işten ayrılma niyeti bağımlı değişken olarak ele alınmış ve bir ya da iki bağımsız değişkenle açıklanmaya çalışılmıştır (Holtom vd., 2008: 264-265).

İşten ayrılma niyeti çalışma psikolojisi ve çalışma koşullarına yönelik farklı kavramlar göz önünde bulundurularak değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmalara göre iş güvencesizliği ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca iş güvencesizliği işten ayrılma niyetini orta düzeyde açıklama gücüne sahiptir (Karacaoğlu, 2015: 13). İşten ayrılma niyeti otel türlerine göre değişebilmektedir. Örneğin şehir otellerinde alternatif iş fırsatları, sayfiye otellerinde ise ağır çalışma koşulları niyet üzerinde etkili olabilmektedir (Tuncer, 2014: 419). Algılanan örgütsel destek işten ayrılma niyetini anlamlı olarak azaltmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 209). Alternatif iş fırsatlarına yönelik algı ile işten ayrılma niyeti arasında korelasyon bulunmaktadır (Rahman vd., 2008: 53). İş tatminini oluşturan özelliklerin işten ayrılma niyetiyle anlamlı ilişkisi bulunmaktadır. Özellikle ödenen ücret, terfi, ek ücretler ve faydalar ile koşullu ödüllendirme özellikleri işten ayrılma niyeti ile en yüksek korelasyona sahip iş tatmini özelliklerindedir (Ali, t.y.: 239). İşten ayrılma niyeti iş tatmininden negatif yönde etkilenmektedir (Egan vd., 2004: 279). İşten ayrılma niyetinin örgütsel kimlik ve örgütsel bağlılık gibi kavramlara ilişkin algılarla olan ilişkisi araştırılmış işten ayrılma niyetini etkileyebileceği görülmüştür (Cole ve Bruch, 2006: 585). İş aile

çatışmasına ilişkin algılar işten ayrılma niyetini tahmin edebilmektedir (Haar, 2004: 39). Bir diğer araştırmada, iş tatmini, sık sık iş değiştirme, iş güvencesi, eğitim fırsatları ve terfi fırsatları anlamlı derecede işten ayrılma niyetiyle ilişkili bulunmuştur (Pang vd., 2015: 577). Dış kaynaklardan ödül beklemeden kişinin kendisi için çalışmasına ilişkin motivasyon ve fedakârlık işten ayrılma niyetini anlamlı ölçüde etkilemektedir (Kim, 2015: 511). Kişilik özellikleri işten ayrılma niyetini tahmin edebilmektedir ve iş tatmini bu ilişkide aracı değişken durumundadır (Ariyabuddhiphongs ve Marican, 2015: 355). İş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasında negatif yönlü ilişki bulunmaktadır (Kaya, 2010: 219).

Şekil 1’de görülebileceği gibi işten ayrılma niyetinin 5 öncülü bulunmaktadır. Bunlar işle ilgili faktörler (işin özellikleri, işin zorlukları, işteki sosyal destek ve işin cazibesi), bireysel faktörler (demografik özellikler, insan kaynağı, motivasyon ile ilgili özellikler ve mesleki davranış), örgütsel faktörler (ücretlendirme ve ek ödemeler, örgütsel kültür ve insan kaynakları uygulamaları), psikolojik faktörler (iş tatmini, örgütsel bağlılık, tükenmişlik ve algılanan iş sorunları) ve çevresel faktörlerdir (aile ve arkadaşlar, iş alternatifleri ve teknolojinin istihdam edilmeyi engellemesine ilişkin tehlike) (Ghapanchi ve Aurum, 2011: 242 ).



**Şekil 1. İşten Ayrılma Niyetinin Öncüllerinin Sınıflandırılması**

**Kaynak:** Ghapanchi, A. H., and Aurum, A. (2011). Antecedents to IT personnel's intentions to leave: A systematic literature review. *The Journal of Systems and Software*, 84, 238–249.

Görülebileceği gibi işten ayrılma niyeti düzgün işi oluşturan pek çok unsurdan etkilenmektedir. İş yaşamının kalitesi ve işten ayrılma niyeti farklı sektörler için yapılan çalışmalarda birlikte araştırılmıştır (Korunka vd., 2008: 409–423; Almalki vd., 2012: 1-11; Lee vd., 2013: 160-168). İlk bölümlerde belirtildiği gibi düzgün iş, istihdamın veya işin kalitesiyle ilgili bir kavramdır. Yapılan yazın

taramasında düzgün işin işten ayrılma niyetine yapacağı etkinin araştırılmasına yönelik bir çalışmaya rastlanmamış ve bu alanda eksiklik görülmüştür. Bu nedenle bu çalışmada düzgün işin işten ayrılma niyetine etkisi incelenecektir.

## **2.6. Otel İşletmeleri**

Oteller Asli Konaklama Tesislerinin çeşitlerinden biridir. Asli Konaklama Tesisleri ise 2005 tarihli “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”e göre belirlenmiş olan turizm tesislerinin bir türüdür (Andaç, 2013: 160-162).

Yaşanan gelişmeler gelecekte sektöre olan ihtiyacın artacağını göstermektedir (Özel, 2012: 2). Sektörde farklı sebepler için ve geçici olarak konaklama, yeme-içme, dinlenme ve rekreasyon ihtiyaçlarını karşılayan işletmeler yer almaktadır ve turizmin varlığıyla birlikte oluşup şekillenmektedir (Usta, 2002: 163-164). Turizm sektörü içerisinde önemli bir alt kol olarak görülmektedir (Batman ve Soybalı, 2009: 93). Ekonomik ve sosyal özelliklere sahiptir. Diğer işletmelerden farklı olan özellikleri şu şekilde belirtilmiştir (Usta, 2002: 164):

- Emek - yoğun yapısı nedeniyle insan faktörü ön plandadır. İşletmenin başarısı bünyesinde bulundurduğu çalışanların başarısına bağlıdır.
- Müşteri ile çalışanların direkt iletişim hâlinde olması nedeniyle en küçük bir hata kolaylıkla görülmekte ve iyi hizmetlerin etkisini yok edebilmektedir. Ayrıca çalışanlar arasında karşılıklı yardımlaşma ve etkileşim gerekmektedir.
- Otel işletmeleri başta olmak üzere tüm konaklama işletmelerinde teknik, fikir ve çalışmaya yönelik metotlar değişim geçirmektedir. Durağanlık işletmenin başarısında dezavantaj sağlayabilir.
- 7/24 hizmet vermesi gerekmektedir.
- Turizm talebinin kırılğan yapısı nedeniyle risk taşımaktadır.
- Oluşturulan ürünün anlık tüketimiyle ilgili özelliğinden dolayı üretilen mal ve hizmette standartlaşma kolay değildir.

Konaklama işletmeleri genel olarak, geleneksel konaklama işletmeleri ve tamamlayıcı konaklama işletmeleri olarak iki grupta incelenmektedir (Usta, 2002: 164; Batman ve Soybalı, 2009: 99). Kaynaklarda geleneksel konaklama işletmeleri sınıflandırmasının altında sadece otele yer verilmektedir. Motel ve pansiyon gibi konaklama işletmelerinin tren, gemi ve otomobil taşımacılığındaki gelişmelerle ortaya çıktığı için tamamlayıcı konaklama işletmeleri sınıflandırması altında incelenmesi gerektiğini belirtmiştir (Usta, 2002: 165). Tatil köyleri, kampingler, apart oteller, hosteller, bungalovlar ve devre mülkler de tamamlayıcı konaklama işletmeleri kapsamında değerlendirilmektedir (Batman ve Soybalı, 2009: 99).

### **2.6.1. Otelin Tanımı ve Özellikleri**

İşletmelerin uzmanlaşmış bir türü olan oteller üretim ve satışı bir çatı altında birleştirmektedir. Çalışanlar müşteriyle yakın bir temas içerisindedir. Oteller ürünü, pazarı, teknolojisi ve yöntemleriyle işletme olarak görülmektedir (Batman ve Soybalı, 2009: 93)

Otel terimi ilk defa 1760 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Kişilerin konaklama, beslenme gibi gereksinimlerini karşılamayı mesleki anlamda ele alan ekonomik ve sosyal bir işletme olarak tanımlanmaktadır. Otelin temel özellikleri; geçici konaklama ve beslenme ihtiyacının karşılanması, ekonomik kazancın yanı sıra sosyal ihtiyaçlar için faydalanılması (toplantı, tören, ziyafet vb.), gelen misafirlerin maddi ve manevi ihtiyaçlarının karşılanması olarak ifade edilmektedir (Usta, 2002: 165-166).

### **2.6.2. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi ve Önemi**

Günümüzde ulaşım imkânları dâhil olmak üzere teknoloji tüm hayatımıza etki etmiştir. Geleneksel otelcilik anlayışı da bu durumdan etkilenmiştir. Değişen ihtiyaçlar, beklentiler, istekler doğrultusunda gelişmiş ve geniş bir otelcilik endüstrisi olarak farklı bir boyut kazanmıştır (Usta, 2002: 166).

Otellerin gelişmesi seyahat ile ilişkilendirilmiştir. Posta arabalarından havayolu taşımacılığına kadar uzanan seyahatte yaşanan değişimler konaklama sektörünü de etkilemiştir. 20. Yüzyılın ortaları dönüm noktası olarak nitelendirilmektedir. Kuzey yarım kürede seyahat gelişiminin yıllara göre gelişimi Şekil 2’de görülebilir (Medlik, 1997: 6-7):

	1850 (yaklaşık)	1950 (yaklaşık)
Posta Arabası	Demiryolu Buharlı Gemi	Motorlu Araç Hava Ulaşımı
Hanlar	Oteller Misafirhaneler Pansiyonlar	Oteller/Moteller Tatil Merkezleri Diğer Self Catering

## Şekil 2. Seyahat ve Oteller

**Kaynak:** Medlik, S. (1997). *Otel İşletmeciliği*. (Çev. Ömer L. MET). Bursa: Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayın No: 14. s.6.

Birkaç bin yıl öncesine dayanan konaklama endüstrisi, insanların seyahatleri süresince karşılaştıkları konaklama ihtiyacıyla ve paranın kullanılmaya başlanmasından sonra doğmuştur. Eski Yunan’da konaklama hizmeti karşılıklı yardımlaşmaya benzer bir felsefeye dayanmakta olup bugün sizin bir yabancıya sağladığınız yemek ve yatak, belki yarın ihtiyacınız olduğunda sizin de yabancı bir bölgede yemek ve yatak imkânı bulabilmeniz anlamına gelmektedir. Yine Eski Roma dönemindeki “Posting House”lar günümüz otellerinin ilk örneği olarak görülebilmektedir. “City Hotel” 1976 yılında New York’ta otel fonksiyonunu sağlayan ilk binadır. Boston’da 1829’da “Trimont House” açılmış ve birinci sınıf otel olarak hizmet vermeye başlamıştır. 19. ve 20. Yüzyıllarda tren istasyonları çevresinde de kurulan oteller bulunmakta olup başarılı zincir otelleri de bu dönemde kurulmuştur (Batman, 2003: 17-18). Medlik, otellerin önemini şu şekilde ifade etmektedir (Medlik, 1997: 4-5):

- İş görüşmesi, konferans ve eğlence gibi faaliyetlerin gerçekleşmesi için olanaklar temin etmektedir,
- Ülke ekonomileri, mal ve hizmet üretimi için önemlidir,
- Turist çekim merkezi olarak işlev görmektedir,
- İstihdama katkı sağlamaktadır ve

- Etkileşimde olduğu diğer endüstrilere de katkıda bulunmaktadır.

Türkiye’de otelciliğin yaklaşık bin yıl öncesine dayandığı; han ve kervansaraylar ile başladığı düşünülmektedir. İlk kervansarayın 1019-1020 yıllarında yaptırıldığı bilinmektedir. Türkiye’de modern anlamda turizme öncülük eden oteller şunlardır; İstanbul Hilton Otel (İstanbul – 1955), Divan Otel (İstanbul – 1956) ve Kilim Otel (İzmir – 1957)’dir (Batman, 2003: 19).

Türkiye’de konaklama sektöründe önemli gelişmeler görülmüştür. Yıllara göre belgeli konaklama tesislerinin sayısı incelendiğinde 1970 yılında Turizm Yatırımı Belgeli Tesis Sayısı 301, Turizm İşletmesi Belgeli Tesis Sayısı 292 iken 2013 yılında Turizm Yatırımı Belgeli Tesis Sayısı 1056 ve Turizm İşletmesi Belgeli Tesis Sayısı 2982’e ulaşmıştır (<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html>).

### **2.6.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması**

Otel işletmelerinin Schaetzing tarafından hazırlanan genel sınıflama kriterleri ve örnekleri Çizelge 4’te görülmektedir. Buna göre otel işletmeleri; verilen hizmetin niceliğine veya niteliğine göre (pansiyon, apart otel vb.), konaklama amacı bakımından (kıyı otelleri, kür otelleri ve şehir otelleri), ulaştırma araçlarına olan bağlantılarına göre (istasyon otelleri, liman otelleri, havaalanı otelleri ve dağ otelleri), mülkiyetleri bakımından (şahıs otelleri ve sermaye otelleri), kalış süresine göre (transit oteller, tatil otelleri ve aile otelleri), sınıflama sistemine göre (Avusturya: lüks, a, b, c, İspanya: de luxw, 1a, 1b, 2, 3 Fransa: 1, 2, 3, 4 yıldız) ve ticari amacına göre (kar amacı gütmeyen sosyal işletmeler) sınıflandırılabilir (Schaetzing, 1992).

#### Çizelge 4. Otel İşletmelerini Sınıflandırma Kriterleri ve Örnekleri

Sınıflama Kriterleri	• Örnekler
Verilen Hizmetin Niceliğine veya Niteliğine Göre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pansiyon,</li><li>• Apart Otel vb.</li></ul>
Konaklama Amacı Bakımından	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kıyı Otelleri,</li><li>• Kür Otelleri,</li><li>• Şehir Otelleri</li></ul>
Ulaştırma Araçlarına Olan Bağlantılarına Göre	<ul style="list-style-type: none"><li>• İstasyon Otelleri,</li><li>• Liman Otelleri,</li><li>• Havaalanı Otelleri,</li><li>• Dağ Otelleri</li></ul>
Mülkiyet Bakımından	<ul style="list-style-type: none"><li>• Şahıs Otelleri,</li><li>• Sermaye Otelleri</li></ul>
Kalış Süresine Göre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transit Oteller,</li><li>• Tatil Otelleri,</li><li>• Aile Otelleri</li></ul>
Sınıflama Sistemi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avusturya: Lüks, A, B, C,</li><li>• İspanya: De Luxw, 1a, 1b, 2, 3</li><li>• Fransa: 1, 2, 3, 4 Yıldız</li></ul>
Ticari Amacına Göre	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kar Amacı Gütmeyen Sosyal İşletmeler</li></ul>

**Kaynak:** Schaetzing, E. E. (1992). *Management in Hotellerie und Gastronomie*. (4. Basım). Dt. Fachverlag, Frankfurt am Main.'dan aktaran Batman, O., ve Soybalı, H. H. (2009). *Turizm İşletmeleri*. Ş. Demirkol ve B. Zengin. (Editörler) (Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş 2. Basım). İstanbul: Değişim Yayınları.

#### 2.6.4. Türkiye’de Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması ve Belgelendirme

Türkiye’de bakanlık belgeli ve belediye belgeli tesisler bulunmaktadır. 2005 tarihli “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”e uygun olarak Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yatırım

aşamasında verilen belgeye turizm yatırımı belgesi ve işletme aşamasında verilen belgeye ise turizm işletmesi belgesi adı verilmektedir. Türkiye’de oteller; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılır. Yıldızlara göre otellerde bulunması gereken bazı özellikler şöyledir ([www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/3.5.20058948.pdf](http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/3.5.20058948.pdf)):

- **Bir yıldızlı oteller;** En az 10 oda, resepsiyon, kahvaltı salonu, yönetim odası, 06:00-24:00 saatleri arasında büfe hizmeti ve ilk yardım gereçlerinin bulunduğu dolap gibi özellikleri taşıyan otellerdir.
- **İki yıldızlı oteller;** Klima sistemi, yatak katlarında kat hizmetleri ofisi veya dolabı, saç kurutma makinesi ve odalara içecek hizmeti gibi özellikleri olan otellerdir.
- **Üç yıldızlı oteller;** Odalarda klima ve televizyon, mini bar, yüzme havuzu veya lokanta veya kafeterya veya belli büyüklükte çok amaçlı salon bulunan, çamaşır yıkama ve ütüleme hizmet veren, bilgisayarlı rezervasyon işlemlerinin yapıldığı ve yirmi dört saat büfe gibi hizmetleri bulunan otellerdir.
- **Dört yıldızlı oteller;** Kabul holünde telefon kabinleri, kat sayısının fazla olması halinde misafirler için asansör bulunması, klima, odalarda yatak örtüsü, mini bar, kasa, 06:00-24:00 saatleri arasında oda servisi, kuru temizleme, terzi hizmeti, satış mağazası, süreli yayın ve kitapların yer aldığı okuma bölümü, lokanta, bagaj odası ve emanet hizmeti, servis merdiveni veya asansörü, yeterli büyüklükte salon ve fuayesi, kapalı yüzme havuzu, açık yüzme havuzu, etkinliklerin yer alabileceği kapalı salon, spor üniteleri, en az yüz kişiye pasta ve içki servisi verilebilen salon gibi hizmetleri bulunan otellerdir.
- **Beş yıldızlı oteller;** Pek çok yönden üstün özelliklere sahip otellerdir. Odalarda bornoz, dış temizlik seti, tek kullanımlık terlik, dikiş seti, ayakkabı sileceği, ayakkabı cilası, duş köpüğü ve makyaj temizleme pamuğu gibi ürünlerin bulunmaktadır. Belli oranda sigara içilmeyen oda, yirmi dört saat oda servisi, bay-bayan kuaförü, satış mağazaları ve alakart lokantaların yer almaktadır.

## 2.7. İlgili Araştırmalar

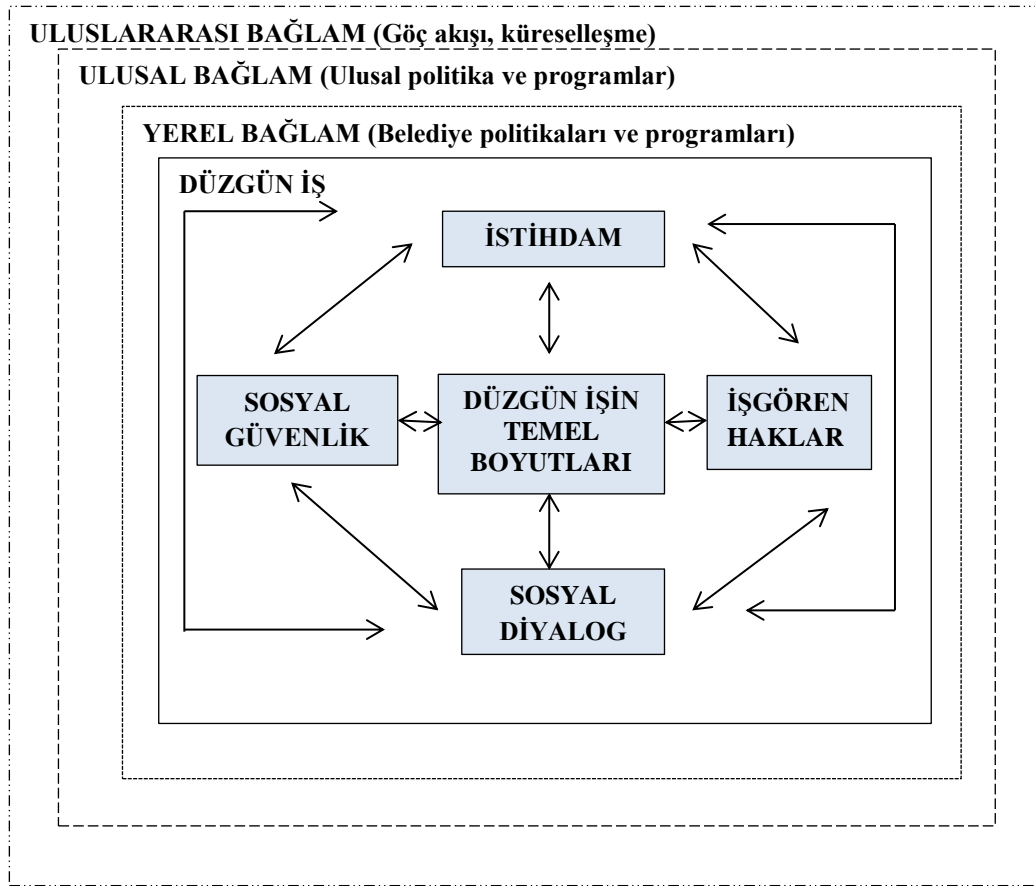
Düzenli işin dört unsuru turizm sektöründeki düzenli iş açığıyla ve düzenli iş gelişimiyle (İş ve İstihdam kalitesi dâhil olmak üzere) doğrudan ilişkilendirilebilmektedir (Chernyshev, 2013: 16). Düzenli iş kavramı turizm sektörünün yanı sıra birçok farklı sektör için de incelenmiş ve alan araştırmaları yapılmıştır. Bu çalışmalardan bazıları hizmet sektörlerinde gerçekleştirilmiştir.

Güney Afrika turizm endüstrisinde düzenli iş konusunun araştırılması için turist rehberlerinin temel alındığı bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışma koşulları, çalışma koşullarına yönelik rehberlerin algıları, hukuksal haklar ile ilgili bilgi seviyesi ve hakların çalışma şartları üzerindeki etkisi ile ilgili konularda görüşme yoluyla bilgi alınmıştır. İstihdam ile ilgili temel bulgular için; işin geçici olup olmadığı, işin düzenliliği ve belirsizliği (ay içerisinde çalışılan gün sayısı sorulmuştur), çalışma sezonu (hangi sezonda çalıştıkları sorulmuştur), çalışma kontratının süresi, iş bulma yöntemi (en yaygın yöntemler tanıdığın tavsiye etmesi ve dernek üyeliğidir), fazla mesai ücreti, günlük çalışma saati, günlük yolda harcadıkları ortalama zaman ve yıllık ücretli izin gibi konular araştırılmıştır. Ayrıca çalışma rutini ile ilgili günlük tutturulmuştur. Tur operatörlerini temsil eden önemli paydaşlarla detaylı görüşmeler gerçekleştirilmiştir. İleri gelen beş tur şirketiyle ve daha küçük beş tur firmasıyla yapılandırılmış görüşmeler yapılmış, turist rehberlerinin çalışma kontratlarıyla ilgili bilgi alınmıştır. Bu küçük tur firmaları rastlantısal seçilmiştir. Nitel araştırma için açık uçlu sorular kullanılmış ve turist rehberleri (işgören) ile tur operatörleri (işveren) arasında algı farklılığı olup olmadığı araştırılmıştır. Karşılaşılan bazı problemler şunlardır (De Beer vd., 2014: 89-100):

- Fazla mesai ücretinin ödenmemesi,
- Günlük ortalama çalışma süresi ile ilgili uyumsuzluk,
- 10 tur operatöründen sadece üçünün kalıcı turist rehberi istihdam etmesi,
- Sadece iki tur operatörünün sağlık yardımı, emeklilik planı, 15 gün yıllık izin, ücretli hastalık izni (yasalar tarafından belirlendiği gibi) vermesi,
- Turist rehberlerinin yetersiz eğitime ve yetersiz yabancı dile sahip olmasıdır.

Başka bir sektörde düzgün işin desteklenmesinde yerel yönetimlerin rolünü inceleyen bir çalışma Lawrence vd. tarafından gerçekleştirilmiştir. “Düzgün iş kavramının yerel yönetimlerce biliniyor mu?” ve “Politika ve projelerde uygulanmasına yönelik çalışmalar var mı?” gibi soruların cevabı aranmaya çalışılmıştır. Dört farklı ülkenin seçilmiş bölgelerinde durum çalışması gerçekleştirilmiş ve kaynak belgeler incelenmiştir. Çalışma sonucunda düzgün iş kavramının uluslararası, ulusal ve yerel seviyelerde yaygınlaşmadığı görülmüştür (Lawrence vd., 2008: 160).

Lawrence’ın düzgün iş boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren diyagramı Şekil 3’de görülmektedir:



**Şekil 3. Lawrence’ın Düzgün İş Boyutları Arasındaki İlişkiyi Gösteren Diyagramı**

**Kaynak:** Lawrence, R. J., Paredes Gil, M., Flückiger, Y., Lambert, C., ve Werna, E. (2008). Promoting decent work in the construction sector: the role of local authorities. *Habitat International*, 32(2), 160–171.

Düzdün iş ile ilgili yapılan bir diğer araştırmada, düzdün işin dört temel boyutu ve bu boyutlarla ilgili göstergeler şu şekilde ele alınmıştır (Paredes Gil vd., 2008: 175):

- İstihdam boyutu,
- Emekli maaşı,
- İşsizlik oranı,
- Çalışan hakları boyutu,
- Düşük ücret oranı,
- Cinsiyete bağlı ücret eşitsizliği,
- Çalışma saatleri,
- Çocuk işçiliği,
- Sosyal güvenlik boyutu,
- Sosyal diyalog boyutu,
- Sosyal sigorta kapsamı ve
- Sendikalaşma oranı.

Bu boyutlar ile ilgili 1992-2001 yılları arasındaki istatistikler ele alınmış ve farklı sektörlerle karşılaştırma yapılarak artış/azalış trendi elde edilmiştir (Paredes Gil vd., 2008: 175).

Bu konu üzerine bir diğer çalışma Nepal’de yapılmıştır. Nepal ile ilgili düzdün iş durumunu ve iş yaşamı kalitesini ortaya çıkarmayı hedefleyen bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Düzdün iş ve iş yaşamı kalitesi ile ilgili durumun ortaya çıkarılabilmesi için Nepal Hükümetinin, Ulusal Planlama Komisyonu’nun, iş ile ilgili yasal düzenlemelerin ve Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) hazırladığı ulusal politika ile ilgili belgeler ve diğer alanyazın incelenmiştir. Ülkede yoksulluk sınırının altında yaşayan insan sayısının azaltılmasındaki başarıya rağmen düzdün iş hedefleri ile ilgili iyileştirilmesi gereken durumlar olduğu görülmüştür (Adhikari vd, 2012: 61).

Pakistan’da pamuk üretimi ile ilgili bir alanda (pamuk çırçırılama) faaliyet gösteren küçük ve orta boy işletmelerde düzdün iş eğilimini ortaya çıkarmaya yönelik araştırma gerçekleştirilmiştir. Pakistan’ın 3 farklı bölgesinde 17 işletme üzerinde çalışılmıştır. 81 işçiye yarı yapılandırılmış anket uygulanmıştır. İşçiler sözleşmeli ve geçici işçi olarak ikiye ayrılmıştır. Demografik yapıyı ortaya çıkarmak için medeni durum, yaş, çocuk sayısı, hane büyüklüğu ve eğitim sorulmuştur. Ayrıca işlerinin mevsimsel olup olmadığı öğrenilmiştir. Dine, cinsiyete, yaşa ve etnik gruba

bağlı ayrımcılık olup olmadığı araştırılmıştır. Çalışma saatleri, işgörenlerin faydalandığı imkanlar (kalacak yer, kredi, ulaşım, avans alabilme imkanları ve yemek vs.), iş yerlerindeki ayrımcılık ve mesleki hastalıklar hakkında sorular sorularak düzgün çalışma koşulları ile ilgili güncel durumu ortaya çıkarabilmek için anket tasarlanmıştır. Standart sapma, ortalama, yüzdelerini alma, eşleştirilmiş t-test, frekans dağılımı ve Pearson korelasyon kat sayısı (Pearson correlation coefficients) hesaplanmıştır. Pearson korelasyon katsayısı kullanılarak yapılan hesaplamada yaş arttıkça tecrübenin arttığı, günlük ücret ile deneyim arasında bir ilişkinin olmadığı görülmüştür. t-test kullanılarak çalışma saatleri konusunda cinsiyet ile ilgili bir farklılığın olup olmadığı hesaplanmış ve erkeklerin daha uzun saatler çalıştığı görülmüştür. Ayrıca ücret konusunda cinsiyet ile ilgili bir farklılığın olup olmadığı hesaplanmış ve erkeklerin daha yüksek gelir elde ettiği görülmüştür. Çocuk işçiliği, istihdamda mevsimsellik ve güvensiz çalışma koşulları tespit edilmiştir. Ücretlerde cinsiyete dayalı ayrımcılık olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışma saatlerinin kanunda belirtilen saatlerden fazla olduğu görülmüştür. İş yerlerinde sağlığa zararlı koşullar ve bu koşullara bağlı hastalıklar tespit edilmiştir. Katılımcıların % 55'i işinden ve gelirinden memnun değildir (Sajjad vd., 2015: 1-4).

Filipinler'deki balıkçılık sektöründe düzgün iş ölçümüne yönelik detaylı bir çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmada, çalışma koşullarının incelenmesi için ortalama ve standart sapma gibi yöntemlerden de faydalanılmış ve düzgün iş seviyesinin ölçümü bireysel ve sektörel seviyede incelenmiştir. İş görenlerin düzgün iş seviyesinin belirlenmesi için, düzgün iş göstergeleri ile ilgili cevapları kategorize edilmiş ve kodlanmıştır. Her bir gösterge için işgörenler tarafından verilen değerlerin ortalaması alınarak düzgün iş skorunun belirlenmesi amaçlanmıştır. Sektör seviyesinde düzgün iş ölçümü için düzgün iş endeksi kullanılmıştır. Farklı istatistiksel birimlere sahip göstergeleri ölçebilmek için İnsani Gelişme Endeksi ve Filipin Çalışma Endeksi gibi çalışmalarda da benzer biçimde kullanılan standartlaştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem olabilecek minimum ve maksimum değerleri de göz önünde bulundurarak ve ölçülen gerçek değeri hesaplamaya dâhil ederek içinde bulunulan durumu göstermeyi amaçlayan bir hesaplama yöntemidir (Peji, 2013: 30):

Gösterge skoru = [(*gerçek değer* - *minimum değer*) / (*maximum değer* - *minimum değer*)] x100

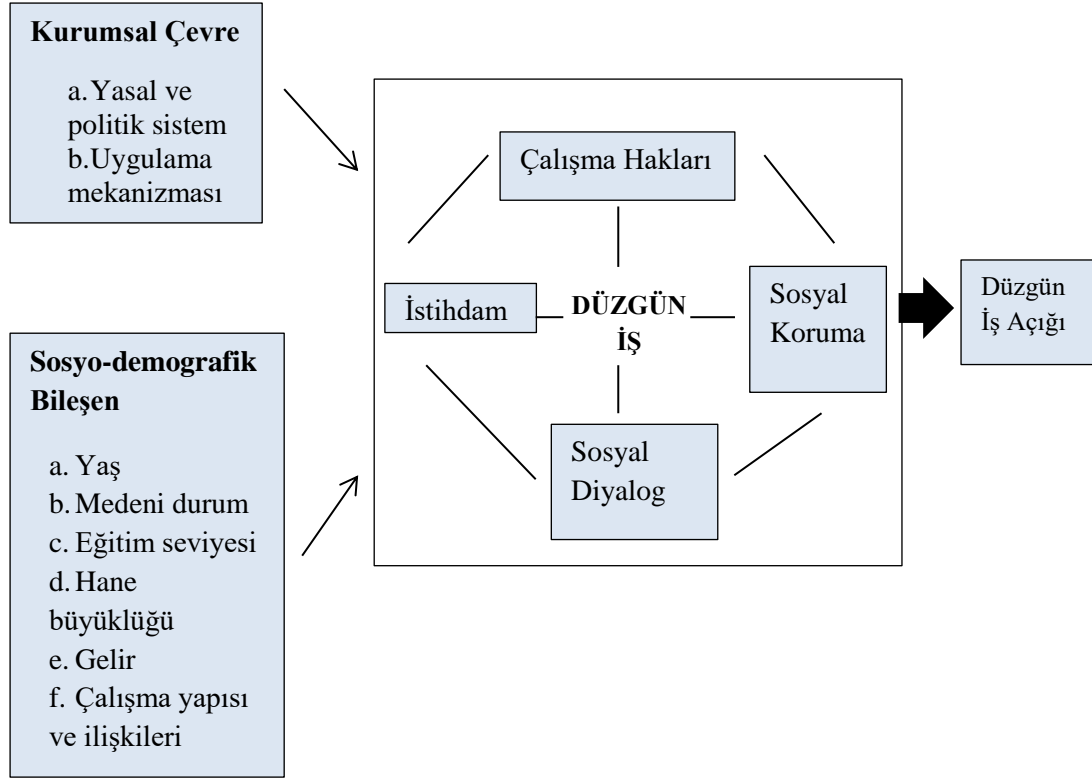
Minimum ve maksimum değerler her bir gösterge için verilebilecek en düşük ve en yüksek değerlere göre atanmıştır. Her bir göstergenin standartlaştırılmış skorları toplanmış ve böylece belirleyici skor elde edilmiştir. Belirleyici skorların birleştirilmesiyle düzgün iş boyutlarının skorları elde edilmiştir. Son olarak boyutlarla ilgili skorların ortalaması alınarak düzgün iş endeksi belirlenmiştir. Düzgün iş endeksinin yorumlanabilmesi için aşağıdaki kategorizasyon kullanılmıştır. Bu kategorizasyon Peralta'nın 2006'daki çalışmasından yararlanılarak hazırlanmıştır. Düzgün iş seviyesinde önemli farklılığın olup olmadığı istatistiksel testle ölçülmüştür. Ayrıca düzgün iş boyutları arasında bir ilişkinin olup olmadığının belirlenmesi için korelasyon analizi kullanılmıştır. Düzgün iş açığının belirlenmesinde düzgün iş endeksinden yararlanarak düşük değerli göstergeler ve düşük değerli belirleyici skorlar ele alınmıştır (Peji, 2013: 30-31). Düzgün iş skorlarının yorumlanmasına ilişkin değerler Çizelge 5'te görülmektedir:

**Çizelge 5. Düzgün İş Skorlarının Yorumlanması**

<b>Skor Aralığı</b>	<b>Derece</b>
0-20	Çok Düşük
21-49	Düşük
50-69	Orta
70-85	Yüksek
86-100	Çok Yüksek

**Kaynak:** Peralta, T. (2006). The Philippine Labor Index: Measuring the country's progress in decent work. Intramuros, Manila'dan aktaran Peji, B. A. (2013). A Study on Decent Work of Tuna Hand Line Fishermen in the Philippines, s.31.

Peji'nin çalışmasında kullandığı yapı Şekil 4'te gösterilmektedir (Peji, 2013: 26):



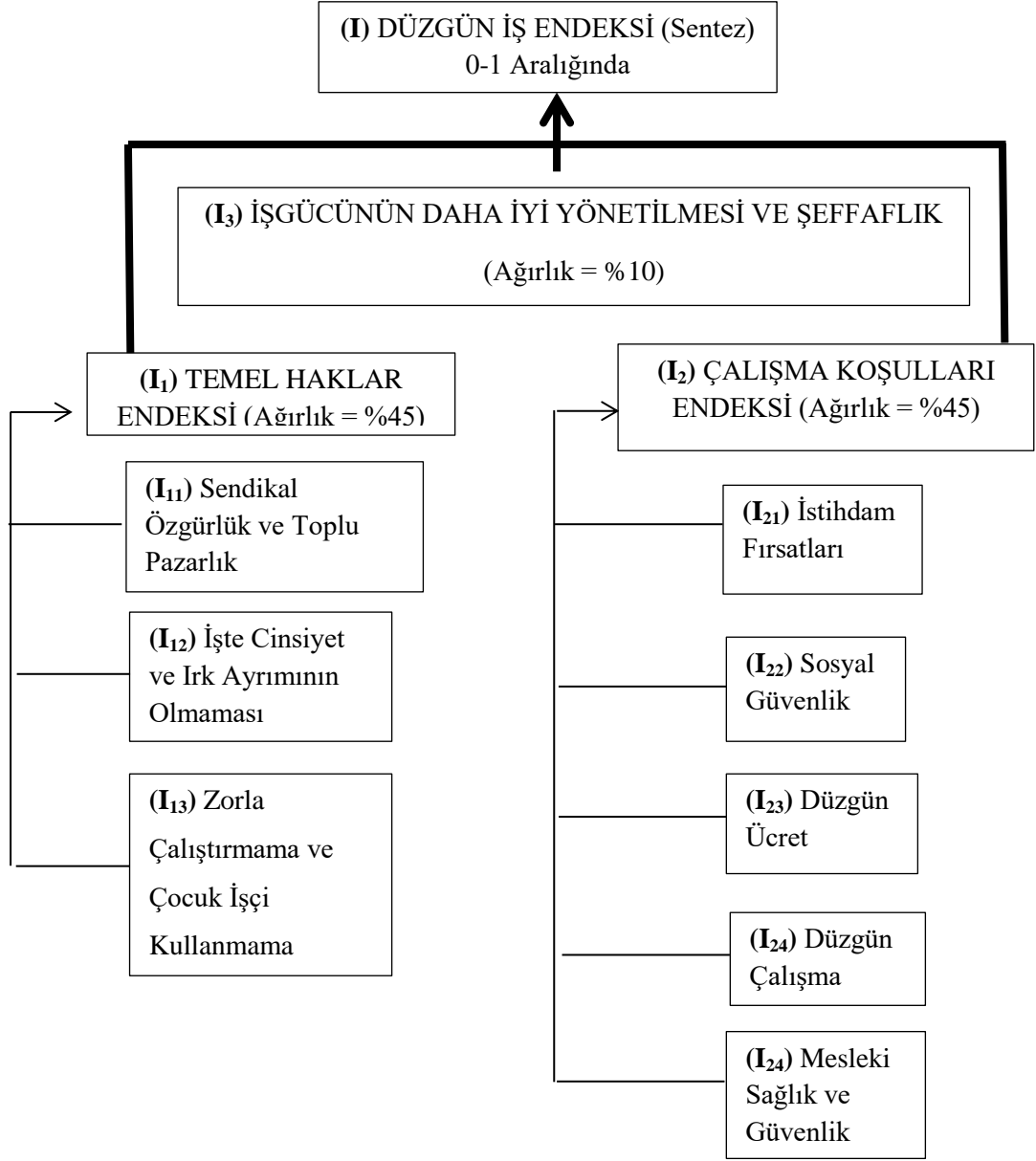
**Şekil 4. Peji'nin Çalışmasında Kullandığı Yapı**

**Kaynak:** Peji, B. A. (2013). A Study on Decent Work of Tuna Hand Line Fishermen in the Philippines, s.26.

Düzenli iş kavramını göz önünde bulundurarak Brezilya'da işletme seviyesinde iş koşullarının ve kalitesinin gözlemlenmesi ve ortaya koyulması amacıyla Social Observatory Institute (IOS)<sup>2</sup> tarafından Düzenli İş Endeksi (Decent Work Index) hazırlanmıştır. Çalışmada kullanılan yöntemin amacı, bölgedeki ticari sendikaların ve işçi örgütlerinin işletmelere ve hükümet politikalarına nasıl müdahale ettiklerinin düzenli iş boyutları kullanılarak tartışılmasıdır (Paulino vd., 2007: 1). Araştırmalar iş yerinde çalışanları, sendikacıları ve şirket yöneticilerini dâhil ederek gerçekleştirilmiştir. Çalışanların, sendikaların ve yöneticilerin düzenli iş ile ilgili farklı fikirleri bulunmaktadır. Düzenli iş ile ilgili bu üç kolun entegre edilmesi araştırma problemdir. Firmada olması gereken koşullar ile gerçek çalışma koşulları arasındaki fark pozitif ya da negatif matematiksel yapay bir değer olarak bulunmuştur (Paulino vd., 2007: 2).

<sup>2</sup> Social Observatory Institute (IOS) çok uluslu, ulusal ve kamu işletmelerinin temel işçi haklarına yönelik tutumlarını Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) kararları doğrultusunda analiz eden bir organizasyondur (Paulino vd., 2007: 1).

Çalışmada hazırlanan Düzgün İş Endeksi için önerilen taslak Şekil 5'te gösterilmektedir (Paulino vd., 2007: 17).



**Şekil 5. Düzgün İş Endeksi için Önerilen Taslak**

**Kaynak:** Paulino, A. Y., Vilmar, M. L., and Baltar, R. (2007). Decent Work Enterprise Index: A Methodology To Analyse The Relation Between Social Development And Economic Growth. In Labour and the Challenges of Development (pp. 1–20). Johannesburg.

Her bir gösterge grubu gerçek çalışma koşullarını ortaya çıkarmak için alt göstergelerden oluşmaktadır. Farklı bilgi kaynaklarından elde edilen bilgiler kullanılır. Bu bilgi kaynakları ikincil verileri ve işgören ile yapılan anketleri de içerir.

Bütün alt göstergeler ve temel gösterge 0-1 aralığında standartlaştırılmış skora çevrilir (Paulino vd., 2007: 17-18):

$$"I= (Gerçek Değer - Minimum Değer) / (Maksimum Değer - Minimum Değer)"$$

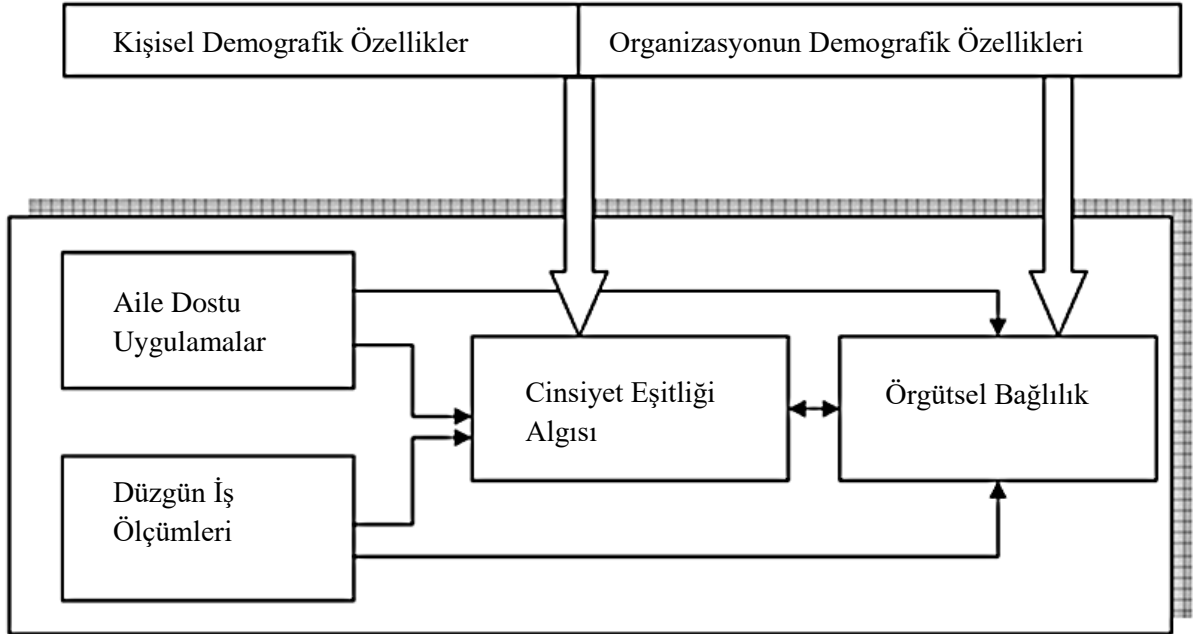
Türkiye’de küçük ve orta büyüklükteki konaklama işletmeleri üzerinde yapılan bir araştırmada Kültür ve Turizm Bakanlığında işletme belgesi almış 2325 konaklama işletmesi arasından KOBİ özelliği taşıyan 1, 2 ve 3 yıldızlı 1370 konaklama işletmesi ele alınmıştır. İşletme sahipleri veya yöneticilerinden alınan bilgiler değerlendirilmiştir. Bu çalışmada işletmelerin insan kaynakları ile ilgili özellikleri de değerlendirilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre insan kaynakları yöneticisi bulunduran otellerin sayısının az olduğu görülmüştür. İşletmelerde çalışan sayılarının belirlenmesi için çalışanlar sınıflandırılmış ve oranları belirlenmiştir. Diğer bölgelerden gelen çalışan sayısı turizm bölgelerine yapılan göç olgusuyla açıklanmıştır. İşletmelerin en çok eş dost aracılığıyla personel bulduğu görülmüştür. Bu yöntem personelden kaynaklanabilecek çatışmalara yol açabileceğinden ve hizmet kalitesini düşürebileceğinden beklenmeyen maliyetlere sebep olabilmektedir. Bölgesel gazetelere verilen ilanlar ikinci sırayı almış ve en az tercih edilen yöntem Türkiye İş Kurumu olmuştur. Personelin işten ayrılma nedenleri ise en fazla başka işletmeye veya işe geçiş, ücret yetersizliği, ağır çalışma koşulları ve uzun çalışma saatleri olarak belirlenmiştir. Ücretler piyasa araştırması yaparak ve personelin performansına göre belirlenmektedir. Bilimsel ve adil performans değerlendirme yöntemlerinin oluşturulması gerekliliği görülmüştür. Ayrıca ücret belirleme sürecinde sendikalarla görüşülmediği tespit edilmiştir (Emeksiz vd., 2007: 5-28).

Konu ile ilgili bir diğer çalışma refah politikalarının etkisini ve çalışanlar için düzgün iş yeri olup olmadığının anlaşılması amacıyla çalışma yapılmıştır. Bu amaçla aile dostu politikalar, cinsiyet eşitliği, örgütsel bağlılık ve düzgün iş varlığına yönelik algılar incelenmiş olup aralarındaki ilişkiler ve demografik faktörlerle olan ilişkileri ele alınmıştır. Farklı sektörlerden 30 firmaya 700 anket dağıtılmıştır (Wu, 2010: 4-82).

Çalışmanın bu araştırma ile ilgili soruları şu şekilde ayrıştırılabilir (Wu, 2010: 4-82):

- Çalışanların iş yerinde düzgün iş ölçülerinin sağlanmasına yönelik algıları nasıldır?
- Düzgün iş ölçülerinin sağlanmasına yönelik algıları demografik gruplar arasında nasıl farklılık göstermektedir?
- Düzgün iş ölçülerinin sağlanması çalışanların organizasyondaki cinsiyet eşitliği algısını etkilemekte midir?
- Cinsiyet eşitliği algısı demografik gruplar arasında nasıl farklılık göstermektedir?

Wu'nun çalışmasında kullandığı yapı Şekil 6'da görülmektedir:



**Şekil 6. Wu'nun Çalışmasında Kullandığı Yapı**

**Kaynak:** Wu, J. C.-J. (2010). The Influence of Family-Friendly Policies and Decent Work Measures on Employees' Perception of Gender Equality and Organisational Commitment. Unpublished Master's Thesis, National Taiwan Normal University, Taiwan. s.57.

Wu çalışmasındaki düzgün iş ölçütlerini Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) 2008 yılında yayınlanan "Düzgün İş Gündeminin Temel Unsurları ve İlgili Göstergeler" adlı çalışmasından düzenleyerek elde etmiştir. Çalışmada 5'li Likert

ölçeği kullanılmıştır (Wu, 2010: 8). Wu'nun araştırma amacı, araştırma soruları ve yazın taramasına göre oluşturduğu hipotezlerden bu çalışmayla ilgili olanlar şu şekildedir (Wu, 2010: 58):

- Farklı demografik gruplardaki çalışanlar veya organizasyonlar arasında düzgün iş ölçülerine yönelik memnuniyet açısından önemli bir farklılık bulunmaktadır.
- Farklı demografik gruplardaki çalışanlar veya organizasyonlar arasında cinsiyet eşitliğinin algılanması açısından önemli bir farklılık bulunmaktadır.
- Düzgün iş ölçümleri ve çalışanların cinsiyet eşitliğine yönelik algısı arasında bir ilişki bulunmaktadır.

Wu'nun çalışmasında demografik faktörler kişisel ve örgütsel boyutta olmak üzere iki boyutta incelenmiştir. Yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, çalışılan organizasyondaki hizmet süresi, medeni durum ve çocuk sahibi olup olmama durumlarını içeren demografik özelliklere yönelik soruların yanı sıra, organizasyondaki çalışan sayısı ve endüstri kategorisini içeren organizasyonun demografik özelliğine yönelik sorular da yer almıştır. Düzgün işin örgütsel boyutta ölçüldüğü bu çalışmada sosyal güvenlik, istihdam fırsatları ve sosyal diyalog konularını içeren ve çoğu zaman ulusal ölçekte tartışılan göstergelerin üzerinde durulmamıştır. Düzgün iş ölçüleriyle ilgili 9 ifade hazırlanmıştır (Wu, 2010: 63-87):

- Saat başı aldığım ücret, temel ücret seviyesinin (Saat başı 95 NTD<sup>3</sup>) üzerindedir.
- Aylık kazancım 33153 NTD'nin üzerindedir.
- Maaşım diğer iş kollarında aynı pozisyon için ödenen maaştan daha iyidir.
- Son 12 ay boyunca, işveren veya devlet tarafından işimle ilgili güncel eğitim verildi veya eğitimin ücreti ödendi.
- İşte 1 yıldan fazla süre kalabilme hakkına sahibim.

---

<sup>3</sup> Yeni Tayvan Doları

- Firmamda kadın çalışanların yönetici ve idari işlerde istihdam edilmesine izin verilmektedir.
- Firmamda kadın çalışanların sayısı erkek çalışanlardan daha az değildir.
- Bu zamana kadar, bu firmada iş kazası geçirmediğim.
- Çalıştığım firma beni olası iş kazalarına karşı sigortaladı.

Düzenli iş ölçülerine yönelik hazırlanan ölçeğin Cronbach Alfa değeri  $\alpha = 0.844$  olarak hesaplanmıştır. Düzenli iş ölçülerine göre yaş, cinsiyet ve hizmet yılı grupları yönünden önemli farklılıklar bulunmuştur (Wu, 2010: 90-95).

Tuncer tarafından sayfiye ve şehir otellerinde çalışanların işten ayrılma eğilimlerini incelemek için kullanılan ifadelerin güvenilirlik analizi sonucunda cronbach alfa değeri 0,95 çıkmıştır. İfadeler işte kalma ve işten ayrılma ifadeleri olarak belirlenmiştir. Çalışanların işten ayrılma niyeti düşük çıkmıştır ancak buldukları işte emekli olabileceklerini de düşünmemektedirler (Tuncer, 2014: 419-430).

Otel çalışanlarının sosyal güvenlik haklarından ne derece yararlandığının ölçülmesi amacıyla yapılan bir çalışmada otel yıldız sayısı ile haklardan yararlanma seviyesi arasında anlamlı farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Hakların büyük ölçüde korunduğu ve haklardan yararlanma seviyesi ile otellerin yıldız sayısı arasında anlamlı farklılık olduğu görülmüştür (Olçay vd., 2014: 157).

Erdem ve Kaya tarafından yaşamı kalitesini etkileyen faktörlerin çalışanlar tarafından algılanmasına yönelik olarak hazırlanan çalışmada düzenli iş göstergeleri arasında yer alan ve çalışanların görüşlerini ortaya çıkarabilecek önermeleri de kapsayan bir ölçek hazırlanmıştır (Erdem ve Kaya, 2013: 148-150). Önermeler için Cacioppe ve Mock (1984), Yüksel (2004) ve Aydın ve diğerlerinin (2011) çalışmalarından faydalanılmıştır (Erdem ve Kaya, 2013: 138). Çalışma sonuçlarına göre, bayan çalışanlar “yönetime katılma”, “ücret” ve “hizmet içi eğitim” faktörlerine; erkek çalışanlar “iş yaşamı ve özel yaşam dengesi” faktörüne daha olumlu katılım göstermektedir. Medeni durum ile “fiziksel çalışma koşulları” ve “çalışma saatleri” arasında anlamlı farklılık görülmüştür. Sektörün yapısından kaynaklanan düzensiz çalışma saatlerine rağmen evli çalışanların durumu sorun

olarak görmediği anlaşılmıştır. Yaşı daha fazla olan çalışanlar “fiziksel çalışma koşulları”, “hizmet içi eğitim” ve “iş güvencesi” faktörlerini çalışma yaşamı kalitesi açısından daha pozitif görmektedir (Erdem ve Kaya, 2013: 143-144).

SA8000 Standardı’nda işletmelerin uymak zorunda oldukları koşullar Düzgün İş göstergeleriyle bazı yönlerden örtüşmektedir. Standartta çocuk işçi, zorla çalıştırma, sendika kurma ve toplu pazarlık hakkı, çalışma saatleri, maaş ve ücretler, sağlık ve güvenlik gibi konular ile ilgili koşullar bulunmaktadır (Kağncıoğlu, 2010: 145-146). Uçkun ve arkadaşları tarafından Turizm İşletmelerinde SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı düzeylerinin belirlenmesine yönelik olarak yapılan çalışmada çalışanların ölçeğe verdikleri cevaplar istatistiksel olarak incelenmiştir. Çalışmaya göre, cinsiyet, medeni hal, yaş, işyerindeki pozisyon, meslekte çalışma süreleri, işyerinde çalışma süreleri ile standarda ilişkin görüş arasında anlamlı bir ilişki söz konusu değildir. Ancak öğrenim durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Uçkun vd., 2012: s.y.).

Ritter ve Anker tarafından işlerinin ne derece “iyi” veya “kötü” olduğuna dair çalışanların değerlendirmelerinin incelendiği bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bir işin ne derece iyi ya da kötü olduğu çalışanların memnuniyetine yönelik çalışmalarla ortaya çıkabilir. İş kalitesinin öğrenilmesi pek çok sebepten dolayı önemlidir, öncelikle uygulanan emek piyasası politikalarının etkisi anlaşılır. Bu makalede iş memnuniyeti Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) 5 farklı ülkede gerçekleştirdiği araştırmalardan elde edilen verilerden yararlanarak değerlendirilmiştir. Araştırmada katılımcıların iş memnuniyeti 6 boyutta değerlendirilmiştir. Bunlar; ücret, ücret dışında verilen haklar, işin yapısı, özelliği, özerklik veya bağımsızlık, terfi fırsatları ve yetenek geliştirme fırsatlarıdır. Genel iş memnuniyeti skoru 6 adet iş memnuniyeti skorunun toplanmasıyla elde edilmiştir. 6 adet iş memnuniyeti skoru birlikte azalıp artmaktadır. Bu eğilim faktör analizi kullanılarak ölçülebilmektedir. 6 adet iş memnuniyeti skoruna faktör analizi uygulandığında 5 ülke için aynı sonuç elde edilmiştir. Örneğin, ücretten memnun olduğunu belirten bir birey, özerklik ile ilgili de memnun olduğunu belirtmektedir. İstatistiksel anlamda tek bir faktör bulunmuştur. Bu tahmini faktör, 5 ülkedeki 6 iş memnuniyeti skoruyla hemen hemen aynı pozitif ilişkiye sahiptir. Makaledeki her bir analizde, bu faktörün toplam iş memnuniyeti ile olan korelasyonu 0.99 değerini aşmaktadır. İş memnuniyetine

yönelik veriler iş kalitesi ölçümünü çalışanların algı filtrelerinden geçirmektedir. Çalışmada cinsiyet, eğitim ve yaş durumlarına göre iş memnuniyeti değerlendirilmiştir. Yaş ve iş memnuniyeti arasında bir ilişki bulunamamıştır. Araştırılan bütün ülkelerde yüksek eğitim, tutarlı bir şekilde yüksek iş memnuniyeti ile ilişkili bulunmuştur. İş memnuniyeti ve algılanan işyeri güvenliği arasında da anlamlı ilişki bulunmuştur (Ritter ve Anker, 2002: 331-343)

Çorum İmalat Sanayi'nde düzgün iş koşullarının değerlendirilmesine yönelik doktora tezi bulunmaktadır. Çalışmada Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) düzgün iş için hazırladığı göstergelerden faydalanılmıştır. Düzgün iş kavramının temelinde yer alan dört bileşen ile ilgili sorular araştırma probleminin oluşturulmasında kullanılmıştır. Bunlar; “sektörde düzgün iş hedefine uygun iş var mı, temel çalışma hakları sağlanıyor mu, sosyal koruma yeterli mi ve sosyal diyalog var mı” sorularıdır (Şahin, 2014: 171-172).

### **3. YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Modeli**

Bu araştırmanın amacı, düzgün iş boyutları kullanılarak seçilen bölgedeki otel çalışanlarının çalışma koşullarının incelenip değerlendirilmesi ve böylece otelcilik sektörünün çalışma koşullarının ne derece düzgün iş sağladığının belirlenmesidir. Bu doğrultuda anket uygulamasıyla seçilen bölgedeki düzgün iş seviyesi belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca istatistiksel analizler gerçekleştirilerek hipotezler test edilmiştir.

#### **3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem**

Araştırmada verilerin kaynağı olan evren belirlenip çalışmanın gerçekleştirilebilmesi amacıyla evreni temsil edebilecek örneklem seçilmiştir (Aziz, 2008: 23). Araştırmanın evreni, Balıkesir İlinin Ayvalık İlçesinde faaliyet gösteren otellerin çalışanlarıdır. Araştırma örneklemini kolayda örnekleme yöntemiyle oluşturulmuştur. Uygulama ve ulaşım kolaylığı nedeniyle Balıkesir İlinin Ayvalık İlçesindeki 2, 3, 4, 5 yıldızlı işletme belgeli oteller ile Merkez ve Alibey (Cunda) Adasındaki belediye belgeli oteller seçilmiştir. Oteller ile ilgili güncel liste Balıkesir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile mail yoluyla iletişime geçilerek temin edilmiştir. Çalışan sayılarının öğrenilmesi amacıyla Ayvalık Sosyal Güvenlik Merkez Müdürlüğü'ne dilekçe yazılmış ve ayrıca Balıkesir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile iletişime geçilmiştir. Bu kurumlar bölgedeki otellerde çalışan sayısı ile ilgili veriye sahip olmadıklarını belirtmiştir. Bunun üzerine tür ve sınıfına göre otellerde yatak / çalışan durumu ile ilgili olarak TÜROFED Turizm Raporu'nda yer alan veriler kullanılmıştır (TÜROFED, 2010: 9). Belediye belgeli oteller ise aranarak evren sayısına ulaşılmaya çalışılmıştır. Evrenin yaklaşık 800 çalışandan oluştuğu görülmüştür. Kaynaklara göre %95 güven düzeyinde örneklem büyüklüğünün 260 çalışandan oluşması evreni temsil edecek düzeyde yeterli görülmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 47).

### 3.3. Veri Toplama Aracı ve Teknikleri

Çalışmada verilerin toplanabilmesi için anket yöntemi tercih edilmiştir. Anket formunun hazırlanmasında ilgili yazında yer alan çalışmalardan yararlanılmış ve Türkiye’deki turizm koşullarına uyarlanmıştır. Çizelge 6’da görülebileceği gibi düzgün iş algısına yönelik ifadeler hazırlanırken esas olarak Ghai tarafından sunulan düzgün iş göstergeleri dikkate alınmış ve uyarlanmıştır (Ghai, 2003: 113- 145). Bu göstergelerin seçilmesinin sebebi belirtilen göstergelerin düzgün iş kavramının temelini oluşturmasıdır.

**Çizelge 6. Çalışmada Değerlendirilen Düzgün İş Unsurları**

İstihdam Boyutu	Temel Çalışma Hakları Boyutu	Sosyal Koruma Boyutu	Sosyal Diyalog Boyutu
İstihdam Olanakları	Ayrımcılığın engellenmesi	Çalışanların sosyal korumadan yararlanma durumu	Endüstriyel Demokrasi
Gelir Getiren ve Üretken İstihdam	Sendika Özgürlüğü		Ulusal Düzeyde Katılım
Çalışma Koşulları			

**Kaynak:** Ghai, D. (2003). Decent work: Concept and indicators. *International Labour Review*, 142(2). s. 113- 145.

Düzgün iş performansının değerlendirilmesine yönelik hazırlanmış olan doktora tezinin anketinden faydalanmak için Menekşe Şahin’den mail ile izin alınmış ve turizm sektörüne uyarlanmıştır (Şahin, 2014: 275-282). Yazılan ifadeler, bir dil bilim uzmanı ve dört alan uzmanı tarafından incelenmiştir. Eleştiri ve değerlendirmeler göz önünde bulundurularak ifadeler yeniden düzenlenmiştir. Anket formu hazırlandıktan sonra Ayvalık’ta yaklaşık 80 otel çalışanına ön test uygulanmış; ifadelerin anlaşılır durumda olduğu görülmüştür.

Araştırmada 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek tipi R. Likert tarafından oluşturulmuştur. Bu ölçekte, şıklar 5, 4, 3, 2 ve 1 şeklinde numaralandırılır. Likert, en sık kullanılan, kolaylık ve güvenilirlik sağlayan bir yöntemdir (Aziz, 2008: 98-99). Katılımcılardan formda yer alan ifadelere “(1) Kesinlikle katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Tamamen katılıyorum” seçeneklerinden birini seçmeleri istenmiştir. Çalışma kapsamında kullanılan anket tekniğinde konu ile ilgili gerçekleştirilmiş farklı çalışmalardan yararlanılmıştır. Hazırlanan anket formu Ek 1’de yer almaktadır.

Düzenli iş unsurlarına yönelik algıları ölçen ifadeler ve faydalanılan çalışmalar Ek 2’de belirtilmektedir.

Ayrıca anketin arka bölümünde konuyla ilgili gerçekleştirilen diğer çalışmalarda yer alan sorular incelenerek eklenmiştir. Anketteki yaş aralıkları için Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (ILO) “Türkiye’de Mesleki Görünüm” adında hazırlanmış yayınında kullanıldığından TÜİK nüfus yansıtımları kullanılmıştır (Ercan, 2011: 4). Çalışanların kıdem süresi ile ilgili olarak ankette yıl aralığı belirlenirken T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın yayınından faydalanılmıştır (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı, 2011: 28).

### **3.4. Veri Toplama Süreci**

Ayvalık’ta 14 Eylül 2015 – 1 Kasım 2015 tarihleri arasında dağıtılan 300 anketten eksik ve hatalı verilerin olduğu anketler çıkarılarak 274 anket değerlendirilmeye alınmıştır.

### **3.5. Verilerin Analizi**

Elde edilen veriler üzerinde geçerlik ve güvenilirliği belirlemek için şu analizler gerçekleştirilmiştir:

- Verilerin faktör (temel bileşenler) analizine uygunluğunun anlaşılması için, Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO) ve Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity) gerçekleştirilmiştir. Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO) değeri 0-1 arasında değer almaktadır. Faktör analizinin uygunluğu için değer en az 0,50 olması gerekmektedir (Altunışık vd., 2012: 272). Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity) ise verilerin çok değişkenli normal dağılımdan gelip gelmediğini ortaya çıkarmaktadır. Çıkan değer anlamlı olması beklenmektedir (Seçer, 2013: 122).

- Geçerlilik araştırmada seçilmiş olan örneklemin evreni temsil etme gerekliliğidir (Baloğlu, 2006: 106). Yapı geçerliğinin anlaşılması için Açıklayıcı Faktör Analizi kullanılmıştır. Yapı geçerliği iki türlü ortaya çıkarılmaktadır. Birincisi faktör analizidir. İkincisi ise daha önceden

geçerliliği belirlenmiş bir ölçü aracı veya bilinen bir grup ile karşılaştırma yapılmasıdır. Faktör analizinde madde sayısının gruplara ayrılarak azaltılması esastır (Balcı, 2004: 105). Ölçeğin düzgün iş algısının ölçülebilmesine ilişkin nicelik ve nitelik bakımından yeterliliğinin anlaşılması için uzman görüşüne başvurularak kapsam geçerliliği test edilmiştir (Büyüköztürk, 2007: 167-168). Benzer şekilde anketin ve ifadelerin düzenine yönelik görünüş geçerliği (Büyüköztürk, 2007: 169) için de uzman görüşlerinden faydalanılmıştır.

- Güvenirliğin anlaşılması için “Cronbach’s Alpha” katsayısı kullanılmıştır. Güvenilirlik “tekrarlanabilirlik” sözcüğü kullanılarak ifade edilebilir (Baloğlu, 2006: 106). Bu yöntem genellikle likert tipi ölçme yöntemlerinde kullanılmaktadır. Ölçek çalışmalarında güvenilirlik katsayısının (Cronbach’s Alpha) en az  $\alpha=0.70$  ve üzeri olması gerektiği belirtilmektedir (Seçer, 2013: 177-179). Güvenilirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) ölçümünde soru sayısının 20’den fazla olması önerilmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 280). Bu değer ölçekte yer alan madde sayısına oldukça duyarlıdır. Bu nedenle, az maddeli ölçeklerde değer düşük çıkmaktadır (Pallant, 2005: 90).

- Verilerin analizinde ise Bağımsız Örneklem t-testi, Tek Yönlü Anova, Korelasyon ve Regresyon analizleri kullanılmıştır. t-test, iki değişik ortalama arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test eden bir yöntemdir (Baloğlu, 2006: 117). İki den fazla grup ortalaması karşılaştırıldığında t-test yerine F testi (varyans analizi) kullanılmaktadır (Aziz, 2008: 157). İki değişken arasındaki ilişkinin boyutunun yorumlanması amacıyla korelasyon testi kullanılmıştır. Korelasyon katsayısının 0,70-1,00 arasında olması yüksek; 0,70-0,30 arasında olması orta; 0,30-0,00 arasında olması ise düşük seviyede bir ilişki olduğunu belirtmektedir. Korelasyon analizi sonucunda iki değişken arasında pozitif veya negatif yönlü ilişki ortaya çıkabilir. Pozitif ilişki, değişkenlerin birlikte artış veya azalış gösterdiğini belirtmektedir. Negatif ilişki ise değişkenlerden birinin değeri arttığında, diğer değişkende azalış görüldüğünü ifade etmektedir (Büyüköztürk, 2007: 31-32). Regresyon analizi bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde ne derece etkili olduğunun anlaşılması amacıyla gerçekleştirilmektedir. Bağımsız değişkendeki

değişimlerle birlikte bağımlı değişkende hangi boyutta artış ya da azalış yaşanacağını anlaşılmasını sağlamaktadır (Aziz, 2008: 153).

- Hipotez (varsayım) doğruluğunun test edilmesi amacıyla oluşturulan önerme veya genelleme şeklinde tanımlanmaktadır (Aziz, 2008: 20). Araştırmada genellikle seçilen güven düzeylerinden biri olan %95 güven düzeyi seçilerek hipotezler değerlendirilmiştir. 0,05 önem derecesi dikkate alınmıştır (Baloğlu, 2006: 108).

## 4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE YORUMLAR

Bu bölümde katılımcılara uygulanan anket verilerinin analizlerine ilişkin bulgu ve yorumlar yer almaktadır.

### 4.1. Otelere İlişkin Özelliklerin Dağılımı

Otelere ilişkin özelliklerin dağılımı Çizelge 7’de görülmektedir. Otelere ilişkin özellikler incelendiğinde % 63,5’inin tüm yıl açık olduğu % 36,5’inin ise sezonluk çalıştığı görülmektedir. Araştırmaya 2 yıldızlı otellerden 30, 3 yıldızlı otellerden 45, 4 yıldızlı otellerden 67, 5 yıldızlı otellerden 76 ve Belediye Belgeli otellerden 56 katılımcı dâhil edilmiştir.

Çizelge 7. Otelere İlişkin Özelliklerin Dağılımı

<i>Otelin Açık Olduğu Dönem</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	<i>Otel Yıldızına Göre Çalışan Sayısı</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
Tüm yıl açık	174	63,5	2 yıldızlı	30	10,9
Sezonluk açık	100	36,5	3 yıldızlı	45	16,4
			4 yıldızlı	67	24,5
			5 yıldızlı	76	27,7
			Belediye Belgeli	56	20,4

### 4.2. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde % 54,4’ünü kadınların ve % 45,6’sını erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Yaş dağılımları incelendiğinde genç çalışanların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık üçte ikisi 15-34 yaş aralığında olup % 54,7’si evli ve % 45,3’ü bekârdır. Ayrıca % 87,2’si 1001-2000 TL aralığında kazanmaktadır. Gelir dağılımları incelendiğinde asgari ücretin altında çalışan katılımcıların da olduğu görülmektedir.

Katılımcıların otelcilik sektöründeki tecrübelerine bakıldığında %76,7’sinin 0-5 yıl arası tecrübeye sahip olduğu anlaşılmaktadır. Genç çalışanların çoğunlukta olmasının bu sonuca yol açtığı düşünülebilir. Ayrıca katılımcıların sadece beşte biri uzun süredir (5 yıldan fazla) aynı otelde çalışmaktadır.

Eğitim durumları incelendiğinde çoğunluğun ilköğretim ve lise mezunlarından oluğuğu görölmektedir (yaklaşık % 70). Yaklaşık % 40'ı turizm eğitimine sahip değildir. % 43,4'ü ise Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Mezunudur.

Departmanlara göre dağılımlarına bakıldığında % 14,6'sının ön büro, % 17,9'unun mutfak, % 20,4'ünün servis-restoran, % 17,9'unun kat hizmetleri, % 4,7'sinin muhasebe-finansman, % 1,1'inin teknik servis, % 1,5'inin satış-pazarlama, % 3,6'sının insan kaynakları, % 6,6'sının güvenlik ve % 11,7'inin diğer bölümlerde çalıştığı anlaşılmaktadır.

Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri Çizelge 8'de görölmektedir. Son olarak % 73'ü kadrolu ve % 25,9'u mevsimlik/dönemsel çalışanlardan oluşmaktadır. % 4,4'ü üst kademe yönetici, % 7,7'si orta kademe yönetici, % 10,9'u alt kademe yönetici ve % 77'si yönetici değildir.

**Çizelge 8. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri**

<i>Cinsiyet</i>	Sıklık (N)	Yüzde (%)	<i>Medeni Durum</i>	Sıklık (N)	Yüzde (%)
Kadın	149	54,4	Evli	150	54,7
Erkek	125	45,6	Bekâr	124	45,3
<i>Gelir</i>			<i>Yaş</i>		
0-1000 TL	5	1,8	15-24	67	24,5
1001-2000 TL	239	87,2	25-34	112	40,9
2001-3000 TL	23	8,4	35-44	67	24,5
3001-4000 TL	4	1,5	45-54	16	5,8
4001-5000 TL	1	0,4	55 ve üzeri	12	4,4
5001 TL ve üzeri	2	0,7			
<i>Otelcilik Sektöründeki Tecrübesi</i>			<i>Buldukları Otelde Çalıştıkları Süre</i>		
0-6 Ay	37	13,5	0-6 Ay	54	19,7
6 Ay -1 Yıl	34	12,4	6 Ay -1 Yıl	33	12,0
1-3 Yıl	67	24,5	1-3 Yıl	75	27,4
3-5 Yıl	72	26,3	3-5 Yıl	55	20,1
5-10 Yıl	33	12,0	5-10 Yıl	28	10,2
10-15 Yıl	21	7,7	10-15 Yıl	19	6,9
15 Yıl ve Üzeri	10	3,6	15 Yıl ve Üzeri	10	3,6

**Çizelge 8. (Devam)**

<i>Eğitim Durumu</i>	Sıklık (N)	Yüzde (%)	<i>Turizm Eğitimi</i>	Sıklık (N)	Yüzde (%)
İlköğretim	46	16,8	Turizm Eğitimi Yok	110	40,1
Lise	144	52,6	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	119	43,4
Ön Lisans	50	18,2	Turizm (Ön Lisans)	18	6,6
Lisans	27	9,9	Turizm (Lisans)	5	1,8
Lisans üstü	7	2,6	Turizm (Lisans üstü)	6	2,2
			Diğer	16	5,8
<i>Departman</i>			<i>Çalışanın Kadro Durumu</i>		
Ön Büro	40	14,6	Kadrolu	200	73,0
Mutfak	49	17,9	Mevsimlik/ Dönemsel	71	25,9
Servis-Restoran	56	20,4	Diğer	3	1,0
Kat Hizmetleri	49	17,9	<i>İşletmedeki Pozisyon</i>		
Muhasebe-Finansman	13	4,7	Üst Kademe Yönetici	12	4,4
Teknik Servis	3	1,1	Orta Kademe Yönetici	21	7,7
Satış-Pazarlama	4	1,5	Alt Kademe Yönetici	30	10,9
İnsan Kaynakları	10	3,6	Yönetici Değil	211	77,0
Güvenlik	18	6,6			
Diğer	32	11,7			

Çizelge 9’da görülebileceği gibi eğitim seviyesi arttıkça pozisyon da yükselmektedir.

**Çizelge 9. Eğitim Durumuna Göre Çalışılan Pozisyon**

	<i>Üst Kademe Yönetici</i>		<i>Orta Kademe Yönetici</i>		<i>Alt Kademe Yönetici</i>		<i>Yönetici Değil</i>		<i>Toplam</i>	
	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)		
<i>İlköğretim</i>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	46	21,8	46	16,8
<i>Lise</i>	1	8,3	6	28,6	18	60,0	119	56,4	144	52,6
<i>Ön Lisans</i>	0	0,0	7	33,3	7	23,3	36	17,1	50	18,2
<i>Lisans</i>	6	50,0	7	33,3	4	13,3	10	4,7	27	9,9
<i>Lisans üstü</i>	5	41,7	1	4,8	1	3,3	0	0,0	7	2,6

### 4.3. Çalışma Koşullarına Yönelik Özellikler

Araştırmada çalışma koşulları ile ilgili ayrıntılı sorular eklenerek bölgedeki otelcilik sektörünün düzgün iş performans durumu anlaşılmasına çalışılmıştır. Çalışma koşullarına yönelik bulgular incelendiğinde fazla mesai ile ilgili yoğunluğun olmadığı (çalışanların yaklaşık %5'inin sık sık veya her gün fazla mesai yaptığı) anlaşılmaktadır. % 45,3'ü çalıştıkları otelde iş sağlığı ve güvenliği kurulu olduğunu belirtmiştir. Grev durumu ve sivil toplum kuruluşlarına üyeliğin oldukça nadir olduğu görülmektedir. Çalışma koşullarına yönelik özellikler Çizelge 10'da görülmektedir:

**Çizelge 10. Çalışma Koşullarına Yönelik Özellikler**

<i>Fazla Mesai</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	<i>İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
Fazla mesai yapmıyorum.	56	20,4	Var	124	45,3
Nadiren	185	67,5	Yok	127	46,4
Bazen	20	7,3	Bilmiyorum	23	8,4
Sık sık	7	2,6	<b>Grev</b>		
Her gün	5	1,8	Evet	3	1,1
Diğer	1	,4	Hayır	250	91,2
<b>Çalışanların Sivil Toplum Kuruluşlarına Üyeliği</b>			Bilmiyorum	21	7,7
Üye Değilim	271	98,9			
Derneğe Üyeyim	3	1,1			

Sağlanan sosyal haklar ve maaşın belirlenmesine ilişkin sıklık ve yüzde değerleri Çizelge 11'de görülmektedir:

**Çizelge 11. Sağlanan Sosyal Haklar ve Maaşın Belirlenmesi**

<i>Sağlanan Sosyal Haklar</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	<i>Maaşın Belirlenmesi</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
Kalacak yer	204	39,8	Otelin kâr durumuna göre	12	4,3
Sosyal-kültürel faaliyetlere katılım	19	3,7	Performansa göre	30	10,6
Eğitim ve kurslara katılım	26	5,1	Asgari ücrete göre	220	78,0
Çocuk bakım evi /Kreş	12	2,3	Diğer otellerde verilen ücrete göre	3	1,1
Ulaşım masrafı karşılanıyor/ Servis var	208	40,5	Diğer	2	0,7
Özel sağlık hizmetleri	12	2,3	Bilmiyorum	15	5,3
Hiçbiri	32	6,2			

Araştırmada çalışanlara sağlanan sosyal haklar ve maaşın belirlenmesi ile ilgili sorular eklenmiştir. Buna göre çalışanlara en fazla kalacak yer (%39,8) ve ulaşım (%40,5) yardımları sağlanmakta olup çalışanların maaşları genellikle asgari ücrete göre belirlenmektedir.

Çalışanların yarısından fazlası (%58,6) iş nedeniyle hastalanmadığını belirtmiştir. Çizelge 12 incelendiğinde en fazla baş ağrısı (%10,5) ve sırt ağrısının (%21,1) yaşandığı görülmektedir:

**Çizelge 12. Çalışanlarda İş Hastalığı**

<i>Çalışanlarda İş Hastalığı</i>	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
İş nedeniyle hastalanmadım	178	58,6
Görme bozukluğu	2	0,7
Kesik ve yanıklar	4	1,3
Sırt ağrısı	64	21,1
Baş ağrısı	32	10,5
Diğer	24	7,9

Çizelge 13'te yer verilen otel yıldızlarına göre iş sağlığı ve güvenliği kurulu bulundurma durumuna bakıldığında çoğunlukla 4 ve 5 yıldızlı otellerde bulunduğu anlaşılmıştır.

**Çizelge 13. Otel Yıldızlarına Göre İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu**

	<i>Var</i>		<i>Yok</i>		<i>Bilmiyorum</i>	
	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
<i>2 Yıldızlı Oteller</i>	0	0,0	27	21,3	3	13,0
<i>3 Yıldızlı Oteller</i>	2	1,6	39	30,7	4	17,4
<i>4 Yıldızlı Oteller</i>	59	47,6	6	4,7	2	8,7
<i>5 Yıldızlı Oteller</i>	62	50,0	9	7,1	5	21,7
<i>Belediye Belgeli Oteller</i>	1	0,8	46	36,2	9	39,1

#### **4.4. Düzgün İş Algısına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar**

Düzgün iş algısı ifadelerine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapmalar Çizelge 14'te verilmiştir. Olumsuz sorular ters çevrilmiştir.

**Çizelge 14. Düzgün İş Algısı İfadelerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar**

<i>İFADELER</i>	<i>Aritmetik Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>
1. Otelcilik sektörünün diğer sektörlerle göre daha fazla iş imkânı sağladığını düşünüyorum.	4,22	,890
2. Deneyimsiz elemanlar bu sektörde kolaylıkla iş bulabilir.	4,02	,989
3. Bu sektörde ileride daha yüksek maaşlı bir iş bulabileceğimi düşünüyorum.	3,84	1,181
4. Asgari ücret seviyesinin üzerinde kazanmaktayım.	4,13	1,046
5. Bu otelde, ücret ödemeleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	4,34	,940
6. Bu otelde işle ilgili güncel eğitim veriliyor.	4,24	,930
7. Bu otelde aldığım eğitimlerin kariyerim için faydalı olduğunu düşünüyorum.	4,18	,942
8. Bu otelde fazla mesai için ücret ödeniyor.	4,08	1,105
9. Bu otelde haksız yere işten atılmayacağımı düşünüyorum.	4,18	1,110
10. Bu otelde istersem 1 yıldan fazla süre çalışabilirim.	4,35	,866
11. Bu otelde çalışma saatlerim çok uzun.	2,99	1,360
12. Sürekli fazla mesaiye kalıyorum.	3,39	1,308
13. İş koşullarım aile yaşamımı olumsuz etkiliyor. (Örneğin, aile bireyleriyle yeterince ilgilenemiyorum)	2,32	1,353
14. Bu zamana kadar, bu sektörde çalışırken iş kazası geçirmedim.	4,37	,877
15. Sağlıklı bir ortamda çalıştığımı düşünüyorum.	4,47	,794
16. Sektördeki işlerde, kaza, yaralanma ya da enfeksiyon kapma riski yok.	4,24	,938
17. Genel olarak çalışma koşullarımın iyi olduğunu düşünüyorum.	4,44	,769
18. Bu otelde farklı din, dil, milliyet ve etnik kökenden çalışanlara ayrımcılık yapılmıyor.	4,59	,695
19. Bu otelde yönetici olabilmek için kadınlar ve erkekler eşit fırsatlara sahiptir.	4,43	,888
20. Bu otelde bütün çalışanlara terfi, ücretlendirme ve eğitim gibi konularda adil davranılır.	4,10	,951
21. Bu otelde yarı zamanlı (part-time) çalışanlar veya stajyerler diğer personellerden daha ağır koşullarda çalışmaktadır.	2,65	1,433
22. Çalıştığım otelde sendika üyesi olan ya da olmak isteyenlere baskı yapılmamaktadır.	4,18	1,111

**Çizelge 14. (Devam)**

<i>İFADELER</i>	<i>Aritmetik Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>
23. Bu otelde maaş dışında başka haklar da sağlanır (Örneğin, çocuk yardımı, yiyecek ve giyecek yardımı, lojman, vb.).	4,18	1,016
24. Bu otel beni başıma gelebilecek iş kazalarına karşı sigortaladı.	4,28	,956
25. Bu otel SGK primimi eksiksiz olarak yatırıyor.	4,36	,729
26. İşime son verilmesi durumunda kıdem tazminatı alabilirim.	4,22	,961
27. Cenaze veya evlilik gibi durumlarda izin alabilirim.	4,35	,852
28. Bu otelde çalışanları etkileyen konularda karar alınırken çalışanların fikirlerine dikkat edilir.	4,30	,879
29. Bu otelde çalışanları etkileyen sorunların nasıl çözümleneceğine çalışanların karar verme imkânı var.	4,15	,861
30. Bu otelde işimi etkileyen kararlarla ilgili görüş ve önerilerime başvurulur.	4,09	1,009
31. Sektörle ilgili sivil toplum kuruluşlarının (dernekler, ticari birlikler vb.) aktif olarak çalıştığını düşünüyorum.	3,98	1,167
<b>GENEL ORTALAMA</b>	<b>4,05</b>	

Çizelge 14’te görüldüğü gibi ifadelere verilen yanıtların aritmetik ortalama ve standart sapmalarında farklılıklar bulunmaktadır. En yüksek ortalamalar; “Bu otelde farklı din, dil, milliyet ve etnik kökenden çalışanlara ayrımcılık yapılmıyor.” (4,59), “Sağlıklı bir ortamda çalıştığımı düşünüyorum.” (4,47), “Genel olarak çalışma koşullarımın iyi olduğunu düşünüyorum.” (4,44), “Bu otelde yönetici olabilmek için kadınlar ve erkekler eşit fırsatlara sahiptir.” (4,43) ve “Bu zamana kadar, bu sektörde çalışırken iş kazası geçirmedi.” (4,37) ifadelerine aittir. En düşük ortalamalar ise “İş koşullarım aile yaşamımı olumsuz etkiliyor.” (2,32), “Bu otelde yarı zamanlı çalışanlar veya stajyerler diğer personellerden daha ağır koşullarda çalışmaktadır.” (2,65), “Bu otelde çalışma saatlerim çok uzun.” (2,99), “Sürekli fazla mesaiye kalıyorum.” (3,39), “Bu sektörde ileride daha yüksek maaşlı bir iş bulabileceğimi düşünüyorum.” (3,84), “Sektörle ilgili sivil toplum kuruluşlarının aktif olarak çalıştığını düşünüyorum.” (3,98) ifadelerine aittir. Tüm ifadelerin genel ortalaması ise 4,05’dir.

#### 4.5. Düzgün İş Ölçeğine İlişkin Bulgular

Düzgün iş unsurlarına yönelik ifadelerden ters (olumsuz) sorular çıkarılarak (11, 12, 13 ve 21. maddeler) güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) hesaplanmıştır. 27 maddeden elde edilen güvenilirlik katsayısı 0,756 olarak bulunmuştur. Örneklem büyüklüğünün faktörleşmeye uygunluğunu belirlemek amacıyla Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO) testi uygulanmıştır. Çizelge 15'te belirtilen analiz sonucunda KMO değerinin 0,723 ve Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity) değerinin anlamlı olduğu görülmüştür (Sig. 000). Bu nedenle örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli ve uygun olduğu anlaşılmıştır.

**Çizelge 15. Düzgün İşe Yönelik İfadelerin Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO) ve Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity) Değerleri**

<b>Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO)</b>	,723	
<b>Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity)</b>	Approx. Chi-Square (Yaklaşık Ki-kare)	2392,848
	df	465
	Sig. (Anlamlılık)	,000

Çizelge 16'da açıklayıcı faktör analizinin sonuçları görülmektedir.

**Çizelge 16. Düzgün İş Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

<b>İFADELER</b>	<b>Açıklanan Varyans %</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
<b>Çalışanların Katılımı</b>	<b>18,647</b>	
Bu otelde çalışanları etkileyen sorunların nasıl çözümleneceğine çalışanların karar verme imkânı var.		,836
Bu otelde çalışanları etkileyen konularda karar alınırken çalışanların fikirlerine dikkat edilir.		,808
Bu otelde işimi etkileyen kararlarla ilgili görüş ve önerilerime başvurulur.		,709
<b>Çalışanların Beklentisi</b>	<b>15,598</b>	
Bu sektörde ileride daha yüksek maaşlı bir iş bulabileceğimi düşünüyorum.		,765
İşime son verilmesi durumunda kıdem tazminatı alabilirim.		,704
Bu otel beni başıma gelebilecek iş kazalarına karşı sigortaladı.		,660
Otelcilik sektörünün diğer sektörlerle göre daha fazla iş imkânı sağladığını düşünüyorum.		,491

**Çizelge 16. (Devam)**

<b>İFADELER</b>	<b>Açıklanan Varyans %</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
<b><i>Çalışanlara Sağlanan Fırsatlar</i></b>	<b><i>14,202</i></b>	
Bu otelde farklı din, dil, milliyet ve etnik kökenden çalışanlara ayrımcılık yapılmıyor.		,719
Bu otelde aldığım eğitimlerin kariyerim için faydalı olduğunu düşünüyorum.		,695
Bu otelde bütün çalışanlara terfi, ücretlendirme ve eğitim gibi konularda adil davranılır.		,641
<b><i>Ulusal Düzeyde Katılım ve Ek Haklar</i></b>	<b><i>12,015</i></b>	
Bu otelde maaş dışında başka haklar da sağlanır (Örneğin, çocuk yardımı, yiyecek ve giyecek yardımı, lojman, vb.).		,774
Sektörle ilgili sivil toplum kuruluşlarının (dernekler, ticari birlikler vb.) aktif olarak çalıştığımı düşünüyorum.		,725

Açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre öz değeri (Eigenvalue) birden büyük 4 boyutun oluştuğu görülmüştür. Bu 4 boyut toplam varyansın % 60,461'ini açıklamaktadır. Faktör yükü en az 0,40 ve üzerinde olan maddeler dâhil edilmiştir. Ayrıca yük değerleri arasındaki fark 0,10'dan az olan (binişik) maddeler çıkarılmıştır.

Bu dört faktörlü yapıdan oluşan 12 maddelik ölçeğin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,696 olarak bulunmuştur. Güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) değeri ölçekte yer alan madde sayısına oldukça duyarlıdır. Bu nedenle, az maddeli ölçeklerde değer düşük çıkmaktadır (Pallant, 2005: 90). Böyle durumlarda madde sayısından bağımsız olan maddeler arası korelasyonun ortalamasına (mean inter-item correlation) bakılması tavsiye edilmektedir. Bu değer 0,2 ile 0,4 arasında olması gerekmektedir (Briggs ve Cheek, 1986). Çalışanların katılımı boyutunun güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) değeri 0,736 ve maddeler arası korelasyonun ortalama değeri 0,491'dir. Çalışanların beklentisi boyutunun güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) değeri 0,617 ve maddeler arası korelasyonun ortalama değeri 0,290'dır. Çalışanlara sağlanan fırsatlar boyutunun güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) değeri 0,566 ve maddeler arası korelasyonun ortalama değeri 0,304'dür. Ulusal düzeyde katılım ve ek haklar boyutunun güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) değeri 0,440 ve maddeler arası korelasyonun ortalama değeri 0,284'dür.

Çarpıklık (Skewness) değeri -1,145 ve Basıklık (Kurtosis) değeri 1,367 olarak bulunmuştur. Bu değerler, normal dağılıma ilişkin kabul edilebilirlik sınırları içerisindedir. Çarpıklık (Skewness) değeri +2 ile -2 arasında olmalıdır (Garson, 2012: 18). Basıklık (Kurtosis) değerlerinin ise +2 ile -1 arasında olması yeterlidir (Huck, 2008; Akt. Seçer, 2013: 22).

#### **4.6. İşten Ayrılma Ölçeğine İlişkin Bulgular**

Bu bölümde çalışanların işte kalma niyetine ilişkin ifadelere verdikleri yanıtlar değerlendirilmiştir. Anket formunda bu ölçeğe ilişkin 5 ifadeye yer verilmiştir. İfadelerden 3'ü ters soru şeklinde sorulmuştur. Çalışanların işten ayrılma niyetine yönelik direkt olarak sorulan sorulara cevap vermede çekinceli davrandığı ve ifadelerin değerlendirme bölümünü boş bırakma eğilimde oldukları anlaşılmıştır. Bu nedenle 5 ifadeden ters olarak sorulan 3 ifade değerlendirmeye alınmış ve analiz yapılırken ters kodlamalar düzeltilmiştir. Değerlendirmeye alınan 3 ifadenin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,641 olarak bulunmuştur. Güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) değeri ölçekte yer alan madde sayısına oldukça duyarlıdır. Bu nedenle, az maddeli ölçeklerde değer düşük çıkmaktadır (Pallant, 2005: 90). Böyle durumlarda madde sayısından bağımsız olan maddeler arası korelasyonun ortalamasına (mean inter-item correlation) bakılması tavsiye edilmektedir. Bu değer 0,2 ile 0,4 arasında olması gerekmektedir (Briggs ve Cheek, 1986). İşten ayrılma ölçeğinin maddeler arası korelasyonun ortalaması 0,382'dir.

İşten ayrılma ölçeğinin Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO) değerinin 0,654 olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity) değeri anlamlıdır. Tek faktörlü bir yapı bulunmaktadır ve açıklanan varyans oranı % 58,8'dir.

Çizelge 17'de işten ayrılma niyetine yönelik ifadelerin Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO) ve Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity) değerleri görülmektedir.

**Çizelge 17. İşten Ayrılma Niyetine Yönelik İfadelerin Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO) ve Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity) Değerleri**

<i>Örneklem Yeterlilik Katsayısı (Kaiser Meyer Olkin - KMO)</i>		,654
<i>Barlett Küresellik Testi (Barlett's Test of Sphericity)</i>	Approx. Chi-Square (Yaklaşık Ki-kare)	107,800
	df	3
	Sig. (Anlamlılık)	,000

Çizelge 18’de görüldüğü gibi işten ayrılma niyetine yönelik ifadeler tek faktörlü bir yapı oluşturmaktadır.

**Çizelge 18. İşten Ayrılma Niyetine Yönelik İfadelerin Oluşturduğu Tek Faktörlü Yapı ve Faktör Yükleri**

<i>İFADELER</i>	<i>Aritmetik Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>	<i>Açıklanan Varyans %</i>	<i>Faktör Yüğü</i>
			<b>58,805</b>	
Mevcut işimden çıkarılmadığım sürece işime devam edeceğim.	1,69	,954		,784
Şu anda çalıştığım işimden emekli olmayı düşünüyorum.	1,76	,846		,768
Gelecek sezon bu işimde çalışmayı düşünüyorum.	1,64	,714		,748

İşten ayrılma ölçeğinin Çarpıklık (Skewness) değeri 1,175 ve Basıklık (Kurtosis) değeri 2,168’dir. Verilerin dağılımında pozitif çarpıklık görüldüğünden normallik varsayımının sağlanabilmesi için normallik dönüşümlerinden logaritmik dönüşüm uygulanmıştır (Alpar, 1997: 98-100). Yapılan normalleştirme işlemi sonucunda Çarpıklık (Skewness) değeri 0,272 ve Basıklık (Kurtosis) değeri -0,629 olarak hesaplanmıştır. Bu değerler, normal dağılıma ilişkin kabul edilebilirlik sınırları içerisinde.

#### **4.7. t-test Sonuçları ve Hipotezler**

Düğüün iş algısı ve iş yerinin hizmet verdiği dönem t-test ile analiz edildiğinde elde edilen sonuçlar Çizelge 19’da görülmektedir.

**Çizelge 19. Düzgün İş Algısı ve İş Yerinin Hizmet Verdiği Dönem (t-test Sonuçları)**

	İş Yerinin Hizmet Verdiği Dönem	Sayı (n)	Ortalama	Levene Varyansların Eşitliği		t	p
				F	p		
<b>Düzgün İş Algısı</b>	Tüm yıl	174	4,1054	2,886	,091	-3,377	,001
	Sezonluk	100	4,2983				

Düzgün iş algısının iş yerinin hizmet verdiği döneme göre incelenmesi için gerçekleştirilen t-test sonuçlarında “Levene Varyansların Eşitliği” bölümünün altında yer alan p değeri 0,050’den büyük olduğu için (0,091) bağımsız örneklem için t-testinin önemli bir ön koşulu olan varyansların homojenliği koşulunun sağlandığı görülmüştür. Sig. (2-tailed) bölümünde yer alan p değeri 0,05’in altında bir değere (0,001) sahip olduğu için “t” değerleri anlamlıdır ve iş yerinin hizmet verdiği dönem açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $t=-3,377$ ,  $p<0,05$ ). Sezonluk işletilen otellerde çalışanların düzgün işe yönelik algılarının biraz daha olumlu olduğu görülmektedir.

Düzgün iş algısı ve medeni durum t-test ile analiz edildiğinde elde edilen sonuçlar Çizelge 20’de görülmektedir.

**Çizelge 20. Düzgün İş Algısı ve Medeni Durum (t-test Sonuçları)**

	Medeni Durum	Sayı (n)	Ortalama	Levene Varyansların Eşitliği		t	p
				F	p		
<b>Düzgün İş Algısı</b>	Evli	150	4,2156	3,165	,076	1,564	,119
	Bekâr	124	4,1277				

Düzgün iş algısının medeni duruma göre incelenmesi için gerçekleştirilen t-test sonuçlarında “Levene Varyansların Eşitliği” bölümünün altında yer alan p değeri 0,050’den büyük olduğu için bağımsız örneklem için t-testinin önemli bir ön koşulu olan varyansların homojenliği koşulunun sağlandığı görülmüştür. Sig. (2-tailed) bölümünde yer alan p değeri 0,05’in üstünde bir değere sahip olduğu için “t” değerleri anlamlı değildir ve medeni durum açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $t=1,564$ ,  $p>0,05$ ).

Düzgün iş algısı ve cinsiyet t-test ile analiz edildiğinde elde edilen sonuçlar Çizelge 21’de görülmektedir.

**Çizelge 21. Düzgün İş Algısı ve Cinsiyet (t-test Sonuçları)**

	Cinsiyet	Sayı (n)	Ortalama	Levene Varyansların Eşitliği		t	p
				F	p		
<b>Düzgün İş Algısı</b>	Kadın	149	4,2081	,347	,556	1,258	,209
	Erkek	125	4,1373				

Düzgün iş algısının cinsiyete göre incelenmesi için gerçekleştirilen t-test sonuçlarında “Levene Varyansların Eşitliği” bölümünün altında yer alan p değeri 0,050’den büyük olduğu için bağımsız örneklem için t-testinin önemli bir ön koşulu olan varyansların homojenliği koşulunun sağlandığı görülmüştür. Sig. (2-tailed) bölümünde yer alan p değeri 0,05’in üstünde bir değere sahip olduğu için “t” değerleri anlamlı değildir ve cinsiyet açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır (t=1,258, p>0,05).

Düzgün iş algısı ve kadro durumu t-test ile analiz edildiğinde elde edilen sonuçlar Çizelge 22’de görülmektedir.

**Çizelge 22. Düzgün İş Algısı ve Kadro Durumu (t-test Sonuçları)**

	Kadro Durumu	Sayı (n)	Ortalama	Levene Varyansların Eşitliği		t	p
				F	p		
<b>Düzgün İş Algısı</b>	Kadrolu	200	4,1413	4,316	,039	-2,643	,009
	Dönemsel	71	4,2923				

Düzgün iş algısının kadro durumuna göre incelenmesi için gerçekleştirilen t-test sonuçlarında “Levene Varyansların Eşitliği” bölümünün altında yer alan p değeri 0,050’den küçük olduğu için “equal variances not assumed” (varyansların farklı olması durumu) değerleri incelenmiştir. Sig. (2-tailed) bölümünde yer alan p değeri 0,05’in altında bir değere sahip olduğu için “t” değerleri anlamlıdır ve kadro durumu açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (t=-2,643, p<0,05). Dönemsel çalışanların algılarının biraz daha olumlu olduğu görülmektedir.

Düzgün iş algısı ve turizm eğitimi alma durumu t-test ile analiz edildiğinde elde edilen sonuçlar Çizelge 23’te görülmektedir.

**Çizelge 23. Düzgün İş Algısı ve Turizm Eğitimi Alma Durumu (t-test Sonuçları)**

	<i>Turizm Eğitimi Alma Durumu</i>	<i>Sayı (n)</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Levene Varyansların Eşitliği</i>		<i>t</i>	<i>p</i>
				<i>F</i>	<i>p</i>		
<i>Düzgün İş Algısı</i>	<i>Turizm Eğitimi Almayanlar</i>	110	3,9879	15,696	,000	-6,029	,000
	<i>Turizm Eğitimi Alanlar</i>	148	4,3266				

Düzgün iş algısının turizm eğitimi alma durumuna göre incelenmesi için gerçekleştirilen t-test sonuçlarında “Levene Varyansların Eşitliği” bölümünün altında yer alan p değeri 0,050’den küçük olduğu için “equal variances not assumed” (varyansların farklı olması durumu) değerleri incelenmiştir. Sig. (2-tailed) bölümünde yer alan p değeri 0,05’in altında bir değere sahip olduğu için “t” değerleri anlamlıdır ve turizm eğitimi alma durumu açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (t=-6,029, p<0,05). Turizm eğitimi almış çalışanların algılarının daha olumlu olduğu görülmektedir.

#### **4.8. ANOVA Testi Sonuçları ve Hipotezler**

Düzgün İş Algısı ve otelin Yıldız Sayısı değişkenleri Anova Testi ile analiz edildiğinde elde edilen sonuçlar Çizelge 24’te görülmektedir.

**Çizelge 24. Düzgün İş Algısı ve Yıldız Sayısı (Anova Testi Sonuçları)**

	<i>Yıldız Sayısı</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>S.s.</i>	<i>F</i>	<i>Sig. (p)</i>	<i>Anamlı Fark</i>
<i>Düzgün İş Algısı</i>	2	30	4,3833	,42974	3,753	,005	2-4
	3	45	4,1093	,45116			
	4	67	4,0821	,44346			
	5	76	4,2719	,33922			
	<i>Belediye Belgeli</i>	56	4,0997	,59912			

Çalışılan otelin yıldız sayısına göre düzgün iş algısında farklılığın olup olmadığı Anova analizi ile test edilmiştir. Varyansların homojenliği Levene testi ile kontrol edilmiştir. Levene testinde p= 0,000 sonucuna ulaşılmıştır ve p= 0,000<0,05 olduğundan varyansların homojen olmadığı anlaşılmıştır. Bu nedenle varyansların homojen olmadığı durumlarda seçilen “Tamhane’s T2” testi kullanılmıştır.

Tek faktörlü Anova sonucunda aradaki farkın anlamlı olduğu görülmektedir (F=3,753, p<0,05). Farkın hangi ortalamalar arasında olduğunun anlaşılması için

çoklu karşılaştırma testlerinden “Tamhane’s T2” kullanılmıştır. 2 yıldızlı otellerde çalışanların verdikleri yanıtların 4 yıldızlı otellerde çalışanların verdikleri yanıtlardan anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür.

Düzenli iş algısı ve yaş Anova testi ile analiz edildiğinde elde edilen sonuçlar Çizelge 25’te görülmektedir.

**Çizelge 25. Düzenli İş Algısı ve Yaş (Anova Testi Sonuçları)**

	<i>Yaş</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>S.s.</i>	<i>F</i>	<i>Sig. (p)</i>
<b><i>Düzenli İş Algısı</i></b>	15-24	67	4,1331	,53538	,348	,791
	25-34	112	4,1786	,43292		
	35-44	67	4,1903	,43297		
	45 ve üzeri	28	4,2321	,48874		

Çalışanların yaşlarını göz önünde bulundurarak düzenli iş algısında farklılık olup olmadığı ANOVA analizi ile test edilmiştir. Levene testi sonucunda  $p= 0,121 > 0,05$  (anlamsız) olduğundan varyansların homojen olduğu anlaşılmıştır. Bu nedenle, farkın hangi ortalamalar arasında olduğunun anlaşılması için çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe kullanılmıştır. Ancak ANOVA sonucunda  $p= 0,791$  değeri elde edilmiş ve  $p > 0,05$  olduğu için yaşa göre verilen cevaplar arasındaki farkın anlamlı olmadığı anlaşılmıştır. Scheffe testinin verdiği değerler de bu sonucu doğrulamıştır ( $F=0,348$ ,  $p > 0,05$ ). Düzenli iş algısı ve eğitim seviyesi Anova testi ile analiz edildiğinde elde edilen sonuçlar Çizelge 26’da görülmektedir.

**Çizelge 26. Düzenli İş Algısı ve Eğitim Seviyesi (Anova Testi Sonuçları)**

	<i>Eğitim Seviyesi</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>S.s.</i>	<i>F</i>	<i>Sig. (p)</i>	<i>Anlamlı Fark</i>
<b><i>Düzenli İş Algısı</i></b>	İlköğretim (1)	46	4,1467	,40337	3,886	,010	4-2
	Lise (2)	144	4,2436	,45910			
	Ön Lisans (3)	50	4,1600	,44634			
	Lisans ve Lisans üstü (4)	34	3,9510	,52549			

Eğitim durumuna göre düzenli iş algısında farklılık olup olmadığının anlaşılması için ANOVA analizi yapılmıştır. Levene testinde  $p= 0,522$  sonucuna ulaşılmıştır.  $p= 0,522 > 0,05$  (anlamsız) olduğundan varyansların homojen olduğu anlaşılmıştır. ANOVA sonucunda eğitim seviyelerine göre anlamlı farkın olduğu görülmüştür ( $F=3,886$ ,  $p < 0,05$ ). Scheffe testinin sonuçlarına göre lisans ve lisans üstü seviyesinde eğitim almış çalışanların lise seviyesinde eğitim almış çalışanlara

göre anlamlı düzeyde farklı yanıt verdiği anlaşılmıştır. Yanıtların ortalaması incelendiğinde en düşük ortalamanın lisans ve lisans üstü düzeyinde eğitime sahip çalışanlar tarafından verildiği anlaşılmaktadır.

Düzenli iş algısı ve otelcilik sektöründe çalışılan yıl Anova testi ile analiz edildiğinde elde edilen sonuçlar Çizelge 27’de görülmektedir.

**Çizelge 27. Düzenli İş Algısı ve Otelcilik Sektöründe Çalıştığı Yıl (Anova Testi Sonuçları)**

	<i>Otelcilik Sektöründe Çalıştığı Yıl</i>	<i>n</i>	<i>Ort.</i>	<i>S.s.</i>	<i>F</i>	<i>Sig. (p)</i>
<i>Düzenli İş Algısı</i>	0-6 Ay	37	4,1441	,45417	2,658	,023
	6 Ay -1 Yıl	34	4,1936	,42329		
	1-3 Yıl	67	4,0833	,49022		
	3-5 Yıl	72	4,1181	,43734		
	5-10 Yıl	33	4,3182	,49759		
	10 Yıl ve Üzeri	31	4,3763	,41992		

Çalışanların otelcilik sektöründeki tecrübesi göz önünde bulundurularak düzenli iş algısı analiz edilmiştir. Levene testinde  $p=0,364$  sonucuna ulaşılmıştır.  $p=0,364>0,05$  (anlamsız) olduğundan varyansların homojen olduğu anlaşılmıştır. ANOVA testi sonucunda çalışanların otelcilik sektöründeki tecrübesine göre anlamlı farkın bulunduğu görülmüştür ( $F=2,658$ ,  $p<0,05$ ). Ortalamalar incelendiğinde düzenli iş ile ilgili ifadelerle en olumlu yanıtların 10 yıl ve üzeri çalışanlar tarafından verildiği anlaşılmaktadır.

#### 4.9. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Düzenli iş algısı ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek için yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda aralarında negatif yönlü orta düzey anlamlı bir ilişki bulunduğu anlaşılmıştır ( $r=-,343$ ,  $p<0,01$ ). Sonuçlar düzenli iş algısına yönelik ifadelerle verilen değerler düştükçe işten ayrılma niyetinin artabileceğine işaret etmektedir. Çizelge 28’de düzenli iş algısı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi gösteren Pearson korelasyon sonucu yer almaktadır.

**Çizelge 28. Düzenli İş Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki**

	Düzenli İş Algısı	İşten Ayrılma Niyeti
Düzenli İş Algısı	1	
İşten Ayrılma Niyeti	-,343**	1

\*\* $p<0,01$

#### 4.10. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Düzenli iş koşullarına yönelik çalışanların algısı, işten ayrılma niyetinin % 11,8'ini ( $R^2 = ,118$ ) açıklamaktadır. Bu bağlamda işten ayrılma niyetini açıklayan diğer bir değişken veya değişkenler olabilir. Analizin F değeri anlamlıdır ( $p = ,00$ ). Düzenli iş algısına yönelik değerlerde görülebilecek 1 birimlik değişim işten ayrılma niyetini  $-,343$  birim etkilemektedir ( $R = ,343$ ,  $R^2 = ,118$ ,  $p < ,01$ ). İşten ayrılma niyetinin yordanmasına ilişkin basit doğrusal Regresyon Analizi sonuçları Çizelge 29'da gösterilmektedir.

Çizelge 29. İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	$\beta$	t	p	$R^2$	F	Kabul/ Red Durumu
Sabit	,681	,080		8,502	,000			
Düzenli İş Algısı	-,115	,019	-,343	-6,027	,000	,118	36,324	Kabul

#### 4.11. Hipotezlerin Kabul Edilme veya Reddedilme Durumları

Çizelge 30'da görülebileceği gibi araştırmanın bulguları doğrultusunda  $H_1$ ,  $H_2$ ,  $H_5$ ,  $H_6$ ,  $H_8$ ,  $H_9$  ve  $H_{10}$  kabul edilmiş;  $H_3$ ,  $H_4$  ve  $H_7$  ise reddedilmiştir.

Çizelge 30. Hipotezlerin Kabul Edilme veya Reddedilme Durumları

Hipotezler	Kabul Edilmiştir	Reddedilmiştir
<b>H<sub>1</sub></b> : Çalışanların düzenli iş algısı ile otel işletmesinin hizmet verdiği dönem arasında anlamlı bir farklılık vardır.	***	
<b>H<sub>2</sub></b> : Çalışanların düzenli iş algısı ile yıldız sayısı arasında anlamlı bir farklılık vardır.	***	
<b>H<sub>3</sub></b> : Çalışanların düzenli iş algısı ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık vardır.		***
<b>H<sub>4</sub></b> : Çalışanların düzenli iş algısı ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır.		***
<b>H<sub>5</sub></b> : Çalışanların düzenli iş algısı ile kadro durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	***	
<b>H<sub>6</sub></b> : Çalışanların düzenli iş algısı ile turizm eğitimi alma durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.	***	

**Çizelge 30. (Devam)**

<i>Hipotezler</i>	<i>Kabul Edilmiştir</i>	<i>Reddedilmiştir</i>
<b>H<sub>7</sub>:</b> Çalışanların düzgün iş algısı ile <b>yaş</b> arasında anlamlı bir farklılık vardır.		***
<b>H<sub>8</sub>:</b> Çalışanların düzgün iş algısı ile <b>eğitim seviyesi</b> arasında anlamlı bir farklılık vardır.	***	
<b>H<sub>9</sub>:</b> Çalışanların düzgün iş algısı ile <b>otelcilik sektöründe çalıştığı yıl</b> arasında anlamlı bir farklılık vardır.	***	
<b>H<sub>10</sub>:</b> Düzgün iş algısı işten ayrılma niyetini etkilemektedir.	***	

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre çalışanların düzgün iş algısı ile otel işletmesinin hizmet verdiği dönem, otelin yıldız sayısı, çalışanın kadro durumu, çalışanın turizm eğitimi alma durumu, çalışanın eğitim seviyesi ve otelcilik sektöründe çalıştığı yıl arasında anlamlı bir farklılık vardır. Ayrıca düzgün iş algısı ve işten ayrılma niyeti arasındaki anlamlı bir ilişki vardır ve düzgün iş algısı işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın bu kısmında yapılan araştırma doğrultusunda ortaya çıkan sonuçlarla ilgili değerlendirmeler ve ilgili öneriler bulunmaktadır.

### 5.1. Sonuçlar

Otelcilik sektörünün çalışma koşullarının ne derece “düzgün iş” sağladığının belirlenmesi, demografik faktörlerin düzgün iş algısı üzerinde anlamlı farklılık oluşturma durumu ve düzgün iş algısının işten ayrılma niyetine olan etkisinin anlaşılması amacıyla gerçekleştirilen bu çalışma sonuçları akademik ve sektörel boyutta değerlendirilmiştir. Elde edilen araştırma sonuçları sektördeki yöneticiler ve akademisyenler için yararlı olabilir.

#### 5.1.1. Çalışmanın Akademik Sonuçları

Bu bölümde düzgün iş algısına dair elde edilen istatistikî bulgular göz önünde bulundurulmuştur. Çalışmanın akademik sonuçları şunlardır:

- Düzgün iş ile ilgili kavramlara ilişkin çalışmalardan derlenerek hazırlanan anket sonucunda 4 boyutun oluştuğu görülmüştür. Bunlar “çalışanların katılımı”, “çalışanların beklentisi”, “çalışanlara sağlanan fırsatlar” ve son olarak “ulusal düzeyde katılım ve ek haklar” boyutudur.
- Turizm eğitimi alma durumu açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Turizm eğitimi almış çalışanların algılarının daha olumlu olduğu görülmektedir. Bunun sebebi turizm eğitimi alan çalışanların daha yüksek ücret alması veya daha iyi pozisyonlarda çalışması olabilir.
- Çalışanların eğitim seviyesine göre düzgün iş algısında anlamlı farklılık bulunmaktadır. Lisans ve lisans üstü seviyesinde eğitim almış çalışanların lise seviyesinde eğitim almış çalışanlara göre anlamlı düzeyde farklı yanıt verdiği anlaşılmıştır. Yanıtların ortalaması incelendiğinde en düşük ortalamanın lisans ve lisans üstü düzeyinde eğitime sahip çalışanlar tarafından verildiği anlaşılmaktadır. Bunun sebebi sektördeki ücret seviyesinin genel olarak

düşük olması ve personelin hak ettiği karşılığı alamadığını düşünmesi olabilir.

- Otelcilik sektöründeki tecrübesine göre anlamlı farkın bulunduğu görülmüştür. Ortalamalar incelendiğinde düzgün iş ile ilgili ifadeler en olumlu yanıtların 10 yıl ve üzeri çalışanlar tarafından verildiği anlaşılmaktadır. Bu durum çalışılan kuruma veya sektöre yönelik bir bağlılık geliştiği için olumsuz yönlerin kabullenilebildiği veya göz ardı edilebildiği anlamına gelebilir.

- Düzgün iş algısı ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü orta düzey anlamlı bir ilişki bulunduğu anlaşılmıştır. Sonuçlar düzgün iş algısına yönelik ifadeler verilen değerler düştükçe işten ayrılma niyetinin artabileceğine işaret etmektedir. Düzgün iş algısı çalışanların iş koşullarına ilişkin özellikleri yapısında barındırdığından iş tatminini artırabilir. İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ilişki bulunduğundan çalışanların örgüte bağlılığı sağlanmış olabilir (Kaya, 2010: 219).

- Düzgün iş koşullarına yönelik çalışanların algısı, işten ayrılma niyetinin % 11,8'ini açıklamaktadır. Bu bağlamda işten ayrılma niyetini açıklayan diğer bir değişken veya değişkenler olabilir.

- Otelin yıldız sayısına göre gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. 2 yıldızlı otellerde çalışanların verdikleri yanıtların 4 yıldızlı otellerde çalışanların verdikleri yanıtlardan anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür. Diğer otelle kıyasla 2 yıldızlı oteller ve Belediye Belgeli otellerde sezonluk çalışma fazladır. Diğer oteller ise belli oranda kadrolu personel çalıştırmakta ve kalan kısmını sezona göre temin etmektedir. İş yerinin hizmet verdiği dönem açısından da gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Sezonluk işletilen otellerde çalışanların algılarının biraz daha olumlu olduğu görülmüştür. Ayrıca kadro durumu açısından gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Dönemsel çalışanların düzgün iş algısının biraz daha olumlu olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar daha büyük otellerdeki iş yoğunluğu veya iş yükü kaynaklı tükenmişlik ile açıklanabilir.

### 5.1.2. Çalışmanın Sektörel Sonuçları

Bu bölümde sektördeki düzgün iş unsurlarına dair bulgular göz önünde bulundurulmuştur. Çalışmanın sektörel sonuçları şunlardır:

- Otellerin % 36,5'i sezonluk çalışmaktadır. Ayvalık deniz turizmi temelli bir tatil bölgesidir. % 73'ü kadrolu ve % 25,9'u mevsimlik/dönemsel çalışanlardan oluşmaktadır. İstihdamın sezonluk çalışmadan etkilendiği düşünülmektedir.
- Katılımcıların özellikleri incelendiğinde % 54,4'ünü bayanların ve % 45,6'sını erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Sektörün kadınların istihdamına katkı sağladığı anlaşılmaktadır.
- Çalışanların % 87,2'si 1001-2000 TL aralığında kazanmaktadır. Gelir dağılımları incelendiğinde asgari ücretin altında çalışan katılımcıların da olduğu görülmektedir. Bu nedenle sektörün çok yüksek gelir sağladığı düşünülmemektedir.
- Yaş dağılımları incelendiğinde genç çalışanların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaklaşık üçte ikisi 15-34 yaş aralığındadır. Sektörün genç istihdamına katkı sağladığı anlaşılmaktadır.
- Katılımcıların otelcilik sektöründeki tecrübelerine bakıldığında %76,7'sinin 0-5 yıl arası tecrübeye sahip olduğu anlaşılmaktadır. Genç çalışanların çoğunlukta olmasının bu sonuca yol açtığı düşünülebilir. Bu bağlamda, sektörün genç ve deneyimsiz elemanlar için iş fırsatı sağladığı görülmektedir. Ayrıca katılımcıların sadece beşte biri uzun süredir (5 yıldan fazla) aynı otelde çalışmaktadır. Bölgedeki sezonluk çalışmanın veya yüksek personel devir hızının buna sebep olduğu düşünülebilir.
- Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde çoğunluğun ilköğretim ve lise mezunlarından oluştuğu görülmektedir (yaklaşık % 70). Yaklaşık % 40'ı turizm eğitimine sahip değildir. Bu sonuç eğitilmiş mezunların sektörden uzaklaştığına veya bölgede çalışanlara sağlanan ücret ve koşullar nedeniyle farklı bölgelerde çalışmayı tercih ettiklerini göstermektedir.

- Çalışma koşullarına yönelik bulgular incelendiğinde fazla mesai ile ilgili yoğunluğun olmadığı (çalışanların yaklaşık %5'inin sık sık veya her gün fazla mesai yaptığı) anlaşılmaktadır.
- Çalışanların % 45,3'ü çalıştıkları otelde iş sağlığı ve güvenliği kurulu olduğunu belirtmiştir. Sadece 4 ve 5 yıldızlı otellerde kurul bulunmaktadır. Grev durumu ve sivil toplum kuruluşlarına üyeliğin oldukça nadir olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, sektörde sosyal diyaloga ilişkin eksiklikler görülmektedir.
- Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda çalışanlara sağlanan sosyal haklar ve ücretlendirme ile ilgili veriler incelendiğinde, çalışanlara en fazla kalacak yer ve ulaşım yardımları sağlanmakta olduğu görülmüştür. Ayrıca maaşları genellikle asgari ücrete göre belirlenmektedir. Özellikle kadın çalışanların sektörde yer alabilmesi için gerekli olduğu düşünülen kreş gibi sosyal hakların eksik olduğu anlaşılmıştır.
- Çalışanların yarısından fazlası (%58,6) iş nedeniyle hastalanmadığını belirtmiştir. Çizelge incelendiğinde en fazla baş ağrısı ve sırt ağrısının yaşandığı görülmektedir. Çalışanların karşılaştıkları iş stresi ve yoğunluk buna sebep olabilir.

## **5.2. Öneriler**

### **5.2.1. İleride Yapılacak Akademik Çalışmalar için Öneriler**

İleride yapılacak akademik çalışmalar için geliştirilen bazı öneriler şöyledir:

- Araştırma sadece belirli bir bölgeyle sınırlandırılmıştır. Gelecek çalışmalarda farklı bölgelerde araştırma yapılabilir.
- Ayrıca daha büyük bir örneklem üzerinde araştırma yapılarak daha güçlü araştırma sonuçları elde edilebilir.
- İşten ayrılma niyetini etkileyebilecek diğer faktörler de göz önünde bulundurularak yeni modeller oluşturulup analiz edilebilir. İlgili yazın ve verilerden elde edilen sonuçlar incelendiğinde tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık konularının düzgün iş algısı ile işten ayrılma niyeti

arasındaki ilişkide açıklayıcı veya aracı değişkenler olarak yer alabileceği anlaşılmaktadır. Ayrıca, işten ayrılma niyetinde mevcut iş alternatiflerinin etkisi olabileceği için yapılacak çalışmalarda bu faktör de göz önünde bulundurulmalıdır. Çünkü yapılan araştırmalar alternatif iş fırsatlarına yönelik algı ile işten ayrılma niyeti arasında korelasyon olduğunu belirtmektedir (Rahman vd., 2008: 53).

### 5.2.2. Sektöre Yönelik Öneriler

Çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azaltılması çalışan devrinin azalmasına katkı sağlayabilecek ve maliyetleri düşürebilecektir. Bu bağlamda araştırma bulgu ve sonuçları doğrultusunda geliştirilen bazı öneriler şöyledir:

- Araştırmanın bulguları çalışanlar arasında Sivil Toplum Kuruluşlarına Üyeliğin az olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ayrıca çalışanların Sivil Toplum Kuruluşlarının faaliyetlerine yönelik algıları yüksek değildir. Bu kapsamda dernek ve sendika gibi kuruluşlar imajlarına yönelik ve verdikleri güven seviyesine ilişkin öz değerlendirmelerde bulunup planlama yapabilir.
- Otellerin sezonluk çalıştığı görülmüştür. Bu durumun istihdam üzerindeki olumsuz etkisinin önlenmesi için alternatif turizm olanakları geliştirilebilir.
- Çalışma sonuçlarına göre çalışanların %40'ının turizm eğitime sahip olmadığı anlaşılmıştır. Turizm eğitime sahip çalışanların sektöre daha fazla dâhil olabilmesi için ulusal boyutta yapılacak çalışmalar bu bölge için de faydalı olabilecektir.
- Sektörün kadınlar için önemli ölçüde istihdam sağladığı görülmüştür. Kreş gibi sosyal haklar verilerek kadın istihdamı daha fazla desteklenebilir.
- Ücretler genellikle asgari ücret seviyesinin üzerindedir. Daha fazla gelir bırakabilecek turizm türleri veya turist segmentleri seçilerek kârlılığa ve dolayısıyla ödenen ücretlere katkı sağlanabilir.
- Çalışanlar arasında en çok sırt ağrısı yoğunluğu görüldüğünden iş süresince yapılan aktivitelere yönelik bedeni doğru kullanma eğitimi verilebilir. Ayrıca

baş ağrısı ve sektördeki stres kaynaklı diğer rahatsızlıklar için çalışanların stres atabilecekleri aktiviteler düzenlenebilir. Ancak bu tip aktiviteler daha kurumsal ve büyük şirketlerin insan kaynakları departmanları tarafından gerçekleştirildiğinden kk otellerin buna zaman ve bütçe ayıramayacağı öngörülmektedir. Bu nedenle, bölgedeki yerel yönetimin sağlayacağı rekreasyon ortamlarının artırılması faydalı olabilir.

- Çalışanların gelecekte daha yüksek maaşlı bir iş bulabilecekleri konusundaki görüşlerinin çok olumlu olmadığı anlaşılmıştır. Bu kapsamda çalışanlara kendi iş yerlerini açabilmeleri ve kendilerini geliştirebilmeleri için eğitim, kurs, maddi teşvik, vergi indirim ve mikro kredi gibi destekler sağlanabilir.

- Ayrıca yöneticilere veya işletme sahiplerine eğitimler verilerek duyarlılık kazandırılabilir. Böylece personele yatırım yapmaları teşvik edilerek sektördeki durum iyileştirilebilir.

## KAYNAKÇA

- Adhikari, D. R., Hirasawa, K., Takakubo, Y., ve Pandey, D. L. (2012). Decent work and work life quality in Nepal: an observation. *Employee Relations*, 34 (1), 61–79.
- Ali, N. (n.d.). Factors Affecting Overall Job Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of Managerial Sciences*, 2 (2), 239–252.
- Almalki, M.J., Fitzgerald, G. and Clark, M. (2012). The relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia, *BMC Health Services Research*, 12 (314), 1-11.
- Alpar, R. (1997). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemlere Giriş 1* (1. Basım). Ankara: Bağırhan Yayımevi.
- Alper, Y. (2014). *Sosyal Politika*. A. Tokol ve Y. Alper. (Editörler) (5. Basım). Bursa: Dora Yayıncılık.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri - SPSS Uygulamalı* (7. Basım). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Andaç, F. (2013). *Turizm Hukuku* (5. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Andaç, F. (2014). *İş Hukuku* (1. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Anker, R., Chernyshev, I., Egger, P., Mehran, F. ve Ritter, J. (2003) Measuring decent work with statistical indicators. *International Labour Review*, 142 (2), 147–178.
- Ariyabuddhiphongs, V., & Marican, S. (2015). Big Five Personality Traits and Turnover Intention Among Thai Hotel Employees. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 16 (4), 355–374.
- Avcıkurt, C. (2015). *Turizm Sosyolojisi* (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aydın, İ., Çelik, Y. ve Uğurluoğlu, Ö. (2011). Sağlık Personeli Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği: Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenilirliği. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 22 (2), 79-100.

- Aziz, A. (2008). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri* (4. Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Balcı, A. (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler* (4. Basım). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Baloğlu, B. (2006). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemi* (3. Basım). İstanbul: Der Yayınları.
- Batman, O. (2003). *Otel İşletmelerinin Yönetimi* (2. Basım). İstanbul: Değişim Yayınları.
- Batman, O., ve Soybalı, H. H. (2009). *Turizm İşletmeleri*. Ş. Demirkol ve B. Zengin. (Editörler) (2. Basım). İstanbul: Değişim Yayınları.
- Bescond, D., Châtaignier, A., and Mehran, F. (2003). Seven indicators to measure decent work: An international comparison. *International Labour Review*, 142 (2), 179-211.
- Bonnet, F., Figueiredo, J. B. and Standing, G. (2006). İnsanca Çalışma Endeksleri Grubu (Çev. Ş. Geniş). *Sendikal Notlar*, (29), 128-156. (Orijinal makalenin yayım tarihi,2003)
- Bonnet, F., Figueiredo, J. B. and Standing, G. (2003). A family of decent work indexes. *International Labour Review*, 142 (2), 213–238.
- Brien, A., Thomas, N., & Hussein, A. S. (2015). Turnover Intention and Commitment as Part of Organizational Social Capital in the Hotel Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14 (4), 357–381.
- Briggs, S. R., and Cheek, J. M. (1986). The role of factor analysis in the development and evaluation of personality scales. *Journal of Personality*, 54, 106–148.
- Burchell, B., Sehnbruch, K., Piasna, A. and Agloni, N. (2013). The quality of employment and decent work: definitions, methodologies, and ongoing debates. *Cambridge Journal of Economics* 2013, 1-19.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum* (7. Basım). Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Cacioppe, R. ve Mock, P. (1984). A Comparison of the Quality and Private Organizations. *Human Relations*, 37 (11), 923-940.
- Chernyshev, I. (2009). ILO/UNWTO Joint Project on Employment in the Tourism Industries: Statistics Component, Keynote, Session III, Employment in

Tourism Industries Measurement Issues and Case Studies. *Fifth UNWTO International Conference on Tourism Statistics, Tourism: An Engine for Employment Creation* 30 Mart – 2 Nisan 2009, Bali.

Chernyshev, I. (2013). Measuring Employment in the Tourism Industries. *UNWTO Seminar Employment in Tourism - Realizing its Full Potential*. Malaga (Spain).

Cole, M. S., and Bruch, H. (2006). Organizational identity strength, identification, and commitment and their relationships to turnover intention: Does organizational hierarchy matter? *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 585–605.

Coşan, P. E., ve Gülova, A. A. (2014). Örgütsel Demokrasi. *Yönetim ve Ekonomi*, 21 (2 ), 231-248.

Çelik, A. H., ve Bingöl, O. (2014). *İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku* (13. Basım). Bursa: Ekin Yayınevi.

De Beer, A., Rogerson, C. M., and Rogerson, J. M. (2014). Decent work in the South African tourism industry: Evidence from tourist guides. *Urban Forum*, 25 (1), 89-103.

Demirkol Ş. ve Nasöz P. (2014). Türkiye'de Turizm Sendikalarının Sorunlarının Analizi. *15. Ulusal Turizm Kongresi-Engelsiz Turizm*, 1386-1398.

Egan, T. M., Yang, B., and Barlett, K. R. (2004). The Effects of Organizational Learning Culture and Job Satisfaction on Motivation to Transfer Learning and Turnover Intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15 (3), 279–301.

Emeksiz, M., Yolal, M., ve Çetinel, F. (2007). *Türkiye’de Küçük ve Orta Büyüklükteki Konaklama İşletmeleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Ercan, H. (2011). Türkiye’de Mesleki Görünüm. Uluslararası Çalışma Örgütü [http://www.tr.undp.org/content/dam/turkey/docs/projectdocuments/PovRed/MDG\\_F\\_1928/UNDP-TR-YEM\\_Mesleki%20Gorunum\\_Basim\\_TR.pdf](http://www.tr.undp.org/content/dam/turkey/docs/projectdocuments/PovRed/MDG_F_1928/UNDP-TR-YEM_Mesleki%20Gorunum_Basim_TR.pdf) adresinden 01.08.2015 tarihinde alınmıştır.

Erdem, B., ve Kaya, İ. (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (35), 135-150.

Fields, G. S. (2003). Decent Work and Development Policies. *International Labour Review*, 142 (2), 239-262.

- Garson, D. (2012). *Testing Statistical Assumptions*. Asheboro: Statistical Associates Publishing.
- Ghai, D. (2003). Decent Work: Concept and Indicators. *International Labour Review*, 142 (2), 113–145.
- Ghapanchi, A. H., & Aurum, A. (2011). Antecedents to IT personnel's intentions to leave: A systematic literature review. *The Journal of Systems and Software*, 84, 238–249.
- Günaydın, D. (2015). İnsana Yakışır İş: Türkiye Açısından Bir Değerlendirme. *The Journal of Academic Social Science Studies*, (37), 123-148.
- Gündoğan, N. (2010). İstihdam Politikalarının Bir Hedefi Olarak "İş Kalitesi" ve Uluslararası Kuruluşların Bu Konudaki Yaklaşımları. *Çimento İşveren Dergisi*, 4-15.
- Haar, J. M. (2004). Work-Family Conflict and Turnover Intention: Exploring the moderation effects of perceived work-family support. *New Zealand Journal of Psychology*, 33 (1), 35–39.
- Hellgren, J. ve Sverke, M. (1999). A Two-Dimensional Approach to Job Insecurity: Consequences for Employee Attitudes and Well-Being, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (2):179-195.
- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., ve Eberly, M. B. (2008). Turnover and Retention Research: A Glance at the Past, a Closer Review of the Present, and a Venture into the Future. *The Academy of Management Annals*, 2 (1), 231–274.
- Huck, S. W. (2008). *Reading statistics and research* (5th Ed.). Boston, MA: Pearson Education Inc.
- ILO. (1999). Report of the Director - General: Decent Work. In *International Labour Conference 87th Session*. Geneva.
- ILO. (2006). *Facts on Decent Work*. 03.09.2015 tarihinde [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_082654.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_082654.pdf) adresinden alınmıştır.
- ILO. (2012). *Decent Work Indicators: Concepts and definitions* (1st Ed.). Geneva. doi:ISBN 978-92-2-126426-2.
- International Institute for Labour Studies. (2006). *Pedagogical Materials on Decent Work*. Geneva, Switzerland.

- Işığışok, Ö. (1999). Sosyal Diyalog - Temel Nitelikleri ve Türkiye'de Sosyal Diyaloga İlişkin Genel Bir Değerlendirme. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 1 (1).
- Işığışok, Ö. (2005). *21. Yüzyılda İstihdam ve İnsana Yakışır İş*. (1. Basım). Bursa: Ezgi Kitabevi.
- İnciroğlu, L. (2013). *Çalışma Hayatında Esnek Çalışma Uygulamaları* (1. Basım). İstanbul: Legal.
- Kağnıcıoğlu, D. (2005). Avrupa Sosyal Modelini Oluşturma Sürecinde Bir Endüstriyel Demokrasi Aracı Olan Yönetime Katılmanın Rolü. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55 (1), 271-296.
- Kağnıcıoğlu, D. (2010). Sosyal Sorumluluk Raporlarında Çalışma ve İstihdam Göstergeleri. *Sosyal Siyaset Konferansları*, 57. Kitap, 125-165.
- Kapar, R. (2007). Uygun İş Açığı: İnsana Yaraşmayan İşler. *Türk Tabipleri Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Ocak-Şubat-Mart, 2-10. <http://www.ttb.org.tr/MSG/dergi/mart29/uygun.pdf> adresinden 03.09.2015 tarihinde alınmıştır.
- Karacaoğlu, K. (2015). Çalışanların İş Güvencesizliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Alanya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7 (1), 13-21.
- Kaya, İ. (2010). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatminini Etkileyen İş Bırakma Eğilimi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (2), 219 – 236.
- Kim, J. (2015). What Increases Public Employees' Turnover Intention? *Public Personnel Management*, 44 (4), 496-519.
- Kocacık, F. (2004). *Türkiye'de Çalışma Hayatından Kesitler: İşsizlik-Sendikal Örgütlenme-Kadın Emegi-İşportacılık*. Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Yayınları. No: 94.
- Korunka, C., Hoonakker, P., and Carayon, P. (2008). Quality of Working Life and Turnover Intention in Information Technology Work. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 18 (4), 409-423.
- Kozak, M. A. (2012). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY). M. A. Kozak (Dü.) içinde, *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuşlvan, Z., & Kuşlvan, S. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (2), 183-203.

- Kutal, G. (1979). İstihdam Güvencesi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* (30), 173-222.
- Lawrence, R. J., Paredes Gil, M., Flückiger, Y., Lambert, C., ve Werna, E. (2008). Promoting decent work in the construction sector: the role of local authorities. *Habitat International*, 32 (2), 160–171.
- Lee, Y., Dai, Y., Park, C. and McCreary, L.L. (2013). Predicting Quality of Work Life on Nurses' Intention to Leave, *Journal of Nursing Scholarship*, 45 (2): 160-168.
- Medlik, S. (1997). *Otel İşletmeciliği*. (Çev. Ömer L. MET). Bursa: Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayın No: 14.
- Mucuk, İ. (2013). *Modern İşletmecilik* (18. Basım). İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Olçay, A., Gölpek, F., ve İnce, E. (2014). A Study on the Assessment of Social Security Practices by the Personnel at the Hotels in Gaziantep. *International Journal of Humanities and Social Science*, 4 (3).
- Ören, K. (2013a). *Çalışma Sosyolojisi* (1. Basım). Ankara: Nobel.
- Ören, K. (2013b). *Sosyal Politika* (3. Basım.). Ankara: Nobel.
- Öz, C. S., ve Bulut, E. (2014). 'Düzenli İş' Bağlamında Mevsimlik Gezici Tarım İşçilerinin Çalışma Koşullarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Bilgi Dergisi*, 16 (1).
- Özel, Ç. H. (2012). Otelcilik Endüstrisi. M. A. Kozak (Dü.) içinde, *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Palaz, S. (2005). Düzenli İş (Decent Work) Kavramı ve Ölçümü: Türkiye ve OECD Ülkelerinin Bir Karşılaştırması. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi* (50), 479-505.
- Pallant, J. (2005). *SPSS Survival Manual* (2nd Ed.). Sydney: Allen and Unwin.
- Pang, L., Kucukusta, D., and Chan, X. (2015). Employee Turnover Intention in Travel Agencies: Analysis of Controllable and Uncontrollable Factors. *International Journal of Tourism Research*, 17, 577–590.
- Paredes Gil, M., Lawrence, R. J., Flückiger, Y., Lambert, C., and Werna, E. (2008). Decent work in Santo André: Results of a multi-method case study. *Habitat International*, 32, 172–179.

- Paulino, A. Y., Vilmar, M. L., and Baltar, R. (2007). Decent Work Enterprise Index: A Methodology To Analyse The Relation Between Social Development And Economic Growth. In *Labour and the Challenges of Development*, 1–20.
- Peji, B. A. (2013). A Study on Decent Work of Tuna Hand Line Fishermen in the Philippines.
- Peralta, T. (2006). The Philippine Labor Index: Measuring the country's progress in decent work. *Intramuros, Manila*.
- Rahman, A., Naqvi, S. M. M. R., and Ramay, M. I. (2008). Measuring Turnover Intention: A Study of IT Professionals in Pakistan. *International Review of Business Research Papers*, 4 (3), 45–55.
- Richer, S. F., Blanchard, C., and Vallerand, R. J. (2002). A Motivational Model of Work Turnover. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 1-26.
- Ritter, J. A., and Anker, R. (2002). Good jobs, bad jobs: Workers' evaluations in five countries. *International Labour Review*, 141 (4), 331-358.
- Sajjad, A., Imran, A., Akbar, S., ve Makhdum, A. H. (2015). Current Trends of Decent Work in Cotton Ginning Small and Medium Enterprises of Pakistan. *Journal of Environmental and Agricultural Sciences*, 2 (10), 1–6.
- Schaetzing, E. E. (1992). *Management in Hotellerie und Gastronomi*. (4th Ed.). Dt. Fachverlag, Frankfurt am Main.
- Seçer, İ. (2013). *SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi, Analiz ve Raporlaştırma* (1. Basım). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Stacey, J. (2015). *Supporting Quality Jobs in Tourism*. OECD Tourism Papers, 2015/02. Paris: OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5js4rv0g7szz-en>  
<http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/5js4rv0g7szz.pdf?expires=1438237511&id=id&accname=guest&checksum=C9FD6BE701138768EDDFFD75CBBC98A3> adresinden 30.07.2015 tarihinde alınmıştır.
- Standing, G. (2002). From People's Security Surveys to a Decent Work Index. *International Labour Review*, 141 (4), 441-454.
- Steel, R. P. ve Mento, A. (1987). The Participation-Performance Controversery Reconsidered, *Group and Organization Studies*, 12 (4):411-423.
- Şahin, M. (2014). Sosyal Politika Bağlamında Düzgün İş ve Türkiye'de Düzgün İş Performansının Değerlendirilmesi Açısından Bir Alan Araştırması "Çorum İmalat Sanayi Örneği". Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Şen, S. (2009). İnsanca İş ve İş Denetimi Boyutuyla Ölçülebilirliği. *Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu 22-23 Ekim*. Akdeniz Üniversitesi, Antalya: Belediye-İş Sendikası Yayını, 410-422.
- T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Teftiş Kurulu Başkanlığı. (2011). *Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu*. Ankara. [http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/itkb/dosyalar/yayinlar/yayinlar2013/2011\\_48](http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/itkb/dosyalar/yayinlar/yayinlar2013/2011_48) adresinden 27.08.2015 tarihinde alınmıştır.
- T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2014). *Türkiye Tarafından Onaylanan ILO Sözleşmeleri*. D. F. Aydın (Editör) Ankara,: ÇASGEM.
- T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2015). *6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu Gereğince; İşkollarındaki İşçi Sayıları ve Sendikaların Üye Sayılarına İlişkin 2015 Ocak Ayı İstatistikleri Hakkında Tebliğ*. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150124-9.pdf> adresinden 04.07.2015 tarihinde alınmıştır.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2013). *Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018*. Ankara.
- T.C. Kalkınma Bakanlığı. (2014). *Onuncu Kalkınma Planı (2014 -2018) Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu 2023*. Ankara.
- Talas, C. (1970). *Endüstriyel Demokrasi ve Türkiye'de Uygulanma Olanakları*. Ankara Üniversitesi.
- Tett, R. P., and Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259–293.
- Tokol, A. (2014). *Sosyal Politika*. A. Tokol ve Y. Alper. (Editörler) (5. Basım). Bursa: Dora Yayıncılık.
- Tuncer, M. (2014). Otel Çalışanlarının İşten Ayrılma Eğilimi: Sayfiye ve Şehir Otellerinde Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (3), 419-430.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 209–232.
- Türkiye İş Kurumu. (2011). *İŞKUR dünden bugüne, 1946 - 2011*. Ankara.

- TÜROFED. (2010). *TÜROFED Turizm Raporu*. İstanbul. <http://www.turofed.org.tr/galeri/cop/turi2.pdf> adresinden 01.09.2015 tarihinde alınmıştır.
- Tüzünkan, D. (2013). Uluslararası İş Gücü Göçünün Uluslararası Sosyal Politika ve Düzgün İş Unsurları İçinde İncelenmesi. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5 (1), 163-173.
- Tüzünkan, D. (2015). Düzgün İşin 4 Temel Hedefi Açısından Uluslararası İş Gücü Göçünün Değerlendirilmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1 (1), 1-15.
- Uçkun, C. G., Uçkun, S., Yüksel, A., Demir, B., ve Konak, O. (2012). Turizm İşletmelerinde SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı Düzeylerinin Belirlenmesi “Edremit Körfezi Örneği”.
- Ural, A., ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi* (4. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, Ö.(2002). *Genel Turizm*, Anadolu Matbaacılık, İzmir.
- Wu, J. C.-J. (2010). The Influence of Family-Friendly Policies and Decent Work Measures on Employees’ Perception of Gender Equality and Organisational Commitment. Unpublished master’s thesis, National Taiwan Normal University, Taiwan.
- Yiğit, A. (2008). *İş Güvenliği ve İş Sağlığı* (2. Basım). Bursa: Alfa Aktüel.
- Yüksel, İ. (2004). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 47-58.
- 2821 Sayılı Sendikalar Kanunu. (1983).  
<http://www.sgk.com.tr/mevzuatlar/2821%20SAYILI%20SEND%C4%B0KALAR%20KANUNU.pdf> adresinden 05.09.2015 tarihinde alınmıştır.
- 4857 Sayılı İş Kanunu. (2003).  
<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf> adresinden 05.09.2015 tarihinde alınmıştır.
- 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu. (2012).  
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/11/20121107-1.htm> adresinden 22.11.2015 tarihinde alınmıştır.
- <http://tuikapp.tuik.gov.tr/isgucuapp/isgucu.zul> adresinden 31.05.2015 tarihinde alınmıştır.

[http://www.ab.gov.tr/files/SBYPB/yayinlar/duzgun\\_is\\_forumu.pdf](http://www.ab.gov.tr/files/SBYPB/yayinlar/duzgun_is_forumu.pdf) adresinden  
25.08.2015 tarihinde alınmıştır.

[http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS\\_372880/lang--tr/index.htm](http://www.ilo.org/ankara/about-us/WCMS_372880/lang--tr/index.htm) adresinden  
26.08.2015 tarihinde alınmıştır.

<http://www.ilo.org/public/turkish/region/eurpro/ankara/about/soz158.htm> adresinden  
30.05.2015 tarihinde alınmıştır.

[http://www.inhak.adalet.gov.tr/inhak\\_bilgi\\_bankasi/uluslararası\\_belgeleri/insanhakla\\_ribeyanname.pdf](http://www.inhak.adalet.gov.tr/inhak_bilgi_bankasi/uluslararası_belgeleri/insanhakla_ribeyanname.pdf) adresinden 19.09.2015 tarihinde alınmıştır.

<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6356-20150404.pdf> adresinden  
04.07.2015 tarihinde alınmıştır.

<http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/3.5.20058948.pdf> adresinden 21.10.2015  
tarihinde alınmıştır.

<http://www.toleyis.org.tr/sayfam/1724/T> adresinden 04.07.2015 tarihinde alınmıştır.

<http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html> adresinden  
22.06.2015 tarihinde alınmıştır.

## EKLER

### Ek 1: Anket Formu

#### Sayın Katılımcı,

Bu anket formu Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütülmekte olan yüksek lisans tezi için ilgililerinize sunulmuştur. Araştırılan alanda düzgün çalışma koşullarını değerlendirmek amacıyla hazırlanmış olup, verilerin cevapları sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Araştırma sonuçlarının gerçeği yansıtması ve güvenilir olması için soruların dikkatle cevaplanması büyük önem taşımaktadır. Katılımcıların isim yazmaları gerekmemektedir. Araştırmaya vakit ayıran ve ilgi gösteren değerli katılımcılarımıza katkılarından dolayı teşekkür ederiz.

**Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT**

**Arş. Gör. Sultan Nazmiye KILIÇ**

**Tez Danışmanı**

**Yüksek Lisans Öğrencisi**

**Aşağıda oteliniz ile ilgili yargılar yer almaktadır. Bu yargılara ne oranda katıldığınızı lütfen belirtiniz; 1:Kesinlikle katılmıyorum 2:Katılmıyorum 3:Kararsızım 4:Katılıyorum 5:Tamamen katılıyorum**

#### İstihdam

1. Otelcilik sektörünün diğer sektörlere göre daha fazla iş imkânı sağladığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2. Deneyimsiz elemanlar bu sektörde kolaylıkla iş bulabilir.	1	2	3	4	5
3. Bu sektörde ileride daha yüksek maaşlı bir iş bulabileceğimi düşünüyorum.	1	2	3	4	5
4. Asgari ücret seviyesinin üzerinde kazanmaktayım.	1	2	3	4	5
5. Bu otelde, ücret ödemeleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
6. Bu otelde işle ilgili güncel eğitim veriliyor.	1	2	3	4	5
7. Bu otelde aldığım eğitimlerin kariyerim için faydalı olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
8. Bu otelde fazla mesai için ücret ödeniyor.	1	2	3	4	5
9. Bu otelde haksız yere işten atılmayacağımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
10. Bu otelde istersem 1 yıldan fazla süre çalışabilirim.	1	2	3	4	5
11. Bu otelde çalışma saatlerim çok uzun.	1	2	3	4	5
12. Sürekli fazla mesaiye kalıyorum.	1	2	3	4	5
13. İş koşullarım aile yaşamımı olumsuz etkiliyor. (Örneğin, aile bireyleriyle yeterince ilgilenemiyorum)	1	2	3	4	5
14. Bu zamana kadar, bu sektörde çalışırken iş kazası geçirmediğim.	1	2	3	4	5
15. Sağlıklı bir ortamda çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
16. Sektördeki işlerde, kaza, yaralanma ya da enfeksiyon kapma riski yok.	1	2	3	4	5
17. Genel olarak çalışma koşullarımın iyi olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

**Ek 1: (Devam)**

<b>Çalışanların Temel Hakları</b>					
18. Bu otelde farklı din, dil, milliyet ve etnik kökenden çalışanlara ayrımcılık yapılmıyor.	1	2	3	4	5
19. Bu otelde yönetici olabilmek için kadınlar ve erkekler eşit fırsatlara sahiptir.	1	2	3	4	5
20. Bu otelde bütün çalışanlara terfi, ücretlendirme ve eğitim gibi konularda adil davranılır.	1	2	3	4	5
21. Bu otelde yarı zamanlı (part-time) çalışanlar veya stajyerler diğer personellerden daha ağır koşullarda çalışmaktadır.	1	2	3	4	5
22. Çalıştığım otelde sendika üyesi olan ya da olmak isteyenlere baskı yapılmamaktadır.	1	2	3	4	5
<b>Sosyal Koruma</b>					
23. Bu otelde maaş dışında başka haklar da sağlanır (Örneğin, çocuk yardımı, yiyecek ve giyecek yardımı, lojman, vb.).	1	2	3	4	5
24. Bu otel beni başıma gelebilecek iş kazalarına karşı sigortaladı.	1	2	3	4	5
25. Bu otel SGK primimi eksiksiz olarak yatırıyor.	1	2	3	4	5
26. İşime son verilmesi durumunda kıdem tazminatı alabilirim.	1	2	3	4	5
27. Cenaze veya evlilik gibi durumlarda izin alabilirim.	1	2	3	4	5
<b>Sosyal Diyalog</b>					
28. Bu otelde çalışanları etkileyen konularda karar alınırken çalışanların fikirlerine dikkat edilir.	1	2	3	4	5
29. Bu otelde çalışanları etkileyen sorunların nasıl çözümleneceğine çalışanların karar verme imkânı var.	1	2	3	4	5
30. Bu otelde işimi etkileyen kararlarla ilgili görüş ve önerilerime başvurulur.	1	2	3	4	5
31. Sektörle ilgili sivil toplum kuruluşlarının (dernekler, ticari birlikler vb.) aktif olarak çalıştığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
<b>İşten Ayrılma Eğilimi</b>					
32. Mevcut işimden çıkarılmadığım sürece işime devam edeceğim.	1	2	3	4	5
33. Şu anda çalıştığım işimden emekli olmayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
34. Gelecek sezon bu işimde çalışmayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
35. Turizm sektörü dışında iş arıyorum.	1	2	3	4	5
36. Aktif olarak iş arıyorum.	1	2	3	4	5

Ek 1: (Devam)

<b>37. Hangi sıklıkla fazla mesai yapmaktasınız?</b>	<input type="checkbox"/> Fazla mesai yapmıyorum. <input type="checkbox"/> Nadiren <input type="checkbox"/> Bazen <input type="checkbox"/> Sık sık	<input type="checkbox"/> Her gün <input type="checkbox"/> Diğer..... (Belirtiniz)
<b>38. Otel hangi dönemlerde açık?</b>	<input type="checkbox"/> Tüm yıl <input type="checkbox"/> Sezonluk	
<b>39. Oteldeki kadro durumunuz?</b>	<input type="checkbox"/> Kadrolu <input type="checkbox"/> Mevsimlik/ Dönemsel <input type="checkbox"/> Günlük / Ekstra <input type="checkbox"/> Stajyer <input type="checkbox"/> Diğer..... (Belirtiniz)	
<b>40. Otelde çalışanlara hangi sosyal haklar veriliyor?</b> <i>(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)</i>	<input type="checkbox"/> Kalacak yer <input type="checkbox"/> Sosyal-kültürel faaliyetlere katılım <input type="checkbox"/> Eğitim ve kurslara katılım <input type="checkbox"/> Çocuk bakım evi /Kreş <input type="checkbox"/> Ulaşım masrafı karşılanıyor/ Servis var	<input type="checkbox"/> Özel sağlık hizmetleri <input type="checkbox"/> Özel sağlık sigortası <input type="checkbox"/> Mağazalarda indirim kartı <input type="checkbox"/> Diğer..... (Belirtiniz) <input type="checkbox"/> Hiçbiri
<b>41. Maaşınız neye göre belirleniyor?</b> <i>(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)</i>	<input type="checkbox"/> Otelin kâr durumuna göre belirleniyor. <input type="checkbox"/> Toplu iş sözleşmelerine göre belirleniyor. <input type="checkbox"/> Performansımıza göre belirleniyor.	<input type="checkbox"/> Asgari ücrete göre belirleniyor. <input type="checkbox"/> Diğer otellerde verilen ücrete göre belirleniyor. <input type="checkbox"/> Bilmiyorum. <input type="checkbox"/> Diğer..... (Belirtiniz)
<b>42. Otelde çalışmakta olduğunuz iş nedeniyle hastalandınız mı?</b> <i>(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)</i>	<input type="checkbox"/> İş nedeniyle hastalanmadım <input type="checkbox"/> Sık sık öksürme <input type="checkbox"/> Sık sık ateşlenme <input type="checkbox"/> Göz enfeksiyonu <input type="checkbox"/> Görme bozukluğu	<input type="checkbox"/> Kesik ve yanıklar <input type="checkbox"/> Sırt ağrısı <input type="checkbox"/> Baş ağrısı <input type="checkbox"/> Kulak çınlaması <input type="checkbox"/> Diğer..... (Belirtiniz)
<b>43. Çalıştığınız departman?</b>	<input type="checkbox"/> Ön Büro <input type="checkbox"/> Mutfak <input type="checkbox"/> Servis-Restoran <input type="checkbox"/> Kat Hizmetleri <input type="checkbox"/> Diğer..... (Lütfen belirtiniz.)	<input type="checkbox"/> Muhasebe-Finansman <input type="checkbox"/> Teknik Servis <input type="checkbox"/> Satış-Pazarlama <input type="checkbox"/> İnsan Kaynakları <input type="checkbox"/> Güvenlik
<b>44. Çalıştığınız otelde resmi bir İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu var mı?</b>	<input type="checkbox"/> Var <input type="checkbox"/> Yok <input type="checkbox"/> Bilmiyorum	<b>45. Çalıştığınız otelde grev yapıldı mı?</b> <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Bilmiyorum

Ek 1: (Devam)

<b>46. Otelin yıldız sayısı</b>	<input type="checkbox"/> 5 Yıldız <input type="checkbox"/> 4 Yıldız <input type="checkbox"/> 3 Yıldız <input type="checkbox"/> 2 Yıldız <input type="checkbox"/> Diğer	<b>47. İşletmedeki pozisyonunuz?</b>	<input type="checkbox"/> <b>Üst Kademe Yöneticiyim</b> <i>Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı</i> <input type="checkbox"/> <b>Orta Kademe Yöneticiyim</b> <i>Departman/ Bölüm Müdürü</i> <input type="checkbox"/> <b>Alt Kademe Yöneticiyim</b> <i>Bölüm Şefi, Takım Lideri vb.</i> <input type="checkbox"/> <b>Yönetici Değilim</b>
<b>48. Cinsiyetiniz</b>	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek	<b>49. Medeni Hâliniz</b>	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekâr
<b>50. Eğitim Seviyeniz (Bitirilen)</b>	<input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisans üstü	<b>51. Geliriniz</b>	<input type="checkbox"/> 0-1000 TL <input type="checkbox"/> 1001-2000 TL <input type="checkbox"/> 2001-3000 TL <input type="checkbox"/> 3001-4000 TL <input type="checkbox"/> 4001-5000 TL <input type="checkbox"/> 5001 TL ve üzeri
<b>52. Yaşınız</b>	<input type="checkbox"/> 15-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> 65 ve üzeri	<b>53. Ne zamandan beri bu otelde çalışmaktasınız</b>	<input type="checkbox"/> 0-6 Ay <input type="checkbox"/> 6 Ay -1 Yıl <input type="checkbox"/> 1-3 Yıl <input type="checkbox"/> 3-5 Yıl <input type="checkbox"/> 5-10 Yıl <input type="checkbox"/> 10-15 Yıl <input type="checkbox"/> 15 Yıl ve Üzeri
<b>54. Sektör ile ilgili herhangi bir sivil toplum kuruluşuna, üye misiniz?</b>			
	<input type="checkbox"/> Üye değilim <input type="checkbox"/> Derneğe üyeyim		<input type="checkbox"/> Sendikaya Üyeyim <input type="checkbox"/> Diğer..... (Lütfen belirtiniz.)
<b>55. Ne zamandan beri otelcilik sektöründe çalışmaktasınız?</b>	<input type="checkbox"/> 0-6 Ay <input type="checkbox"/> 6 Ay -1 Yıl <input type="checkbox"/> 1-3 Yıl <input type="checkbox"/> 3-5 Yıl <input type="checkbox"/> 5-10 Yıl <input type="checkbox"/> 10-15 Yıl <input type="checkbox"/> 15 Yıl ve Üzeri	<b>56. Turizm ile ilgili eğitim seviyeniz?</b>	<input type="checkbox"/> Turizm Eğitimi Almadım <input type="checkbox"/> Otel. ve Tur. Mes. Lisesi <input type="checkbox"/> Turizm Ön Lisans <input type="checkbox"/> Turizm Lisans <input type="checkbox"/> Turizm Lisans üstü <input type="checkbox"/> Diğer ..... (Lütfen belirtiniz.)

**Ek 2: Düzgün İş Unsurlarına Yönelik Algıları Ölçen İfadeler ve Faydalanılan Çalışmalar**

Düzgün İş Unsurları		İlgili İfade	Alınan veya Uyarlanan İfade ile ilgili Çalışma
<b>İstihdam Unsuru</b>			
<b>İstihdam Olanakları</b>		<b>1.</b> Otelcilik sektörünün diğer sektörlerle göre daha fazla iş imkânı sağladığını düşünüyorum.	Yeni Madde
		<b>2.</b> Deneyimsiz elemanlar bu sektörde kolaylıkla iş bulabilir.	Yeni Madde
<b>Gelir Getiren ve Üretken İstihdam</b>		<b>3.</b> Bu sektörde ileride daha yüksek maaşlı bir iş bulabileceğimi düşünüyorum.	Yeni Madde
		<b>4.</b> Asgari ücret seviyesinin üzerinde kazanmaktayım.	(Wu, 2010)
		<b>5.</b> Bu otelde, ücret ödemeleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	(Erdem ve Kaya, 2013: 148-150). Not: Çalışmadaki önermeler için Cacioppe ve Mock (1984), Yüksel (2004) ve Aydın ve diğerlerinin (2011) çalışmalarından faydalanmışlardır.
		<b>6.</b> Bu otelde işle ilgili güncel eğitim veriliyor.	(Wu, 2010)
		<b>7.</b> Bu otelde aldığım eğitimlerin kariyerim için faydalı olduğunu düşünüyorum.	Yeni Madde
		<b>8.</b> Bu otelde fazla mesai için ücret ödeniyor.	(Uçkun vd., 2012: s.y.)
		<b>Çalışma Koşulları</b>	<b>İş Güvencesi</b>
<b>10.</b> Bu otelde istersem 1 yıldan fazla süre çalışabilirim.	(Wu, 2010) (Şahin, 2014)		
<b>Uygun Çalışma Saatleri</b>	<b>11.</b> Bu otelde çalışma saatlerim çok uzun. (TS) <sup>4</sup>		(Erdem ve Kaya, 2013: 148-150). Not: Çalışmadaki önermeler için Cacioppe ve Mock (1984), Yüksel (2004) ve Aydın ve diğerlerinin (2011) çalışmalarından faydalanmışlardır.

<sup>4</sup> Ters (Olumsuz) Soru

Ek 2: (Devam)

Düzenli iş Unsurları	İlgili İfade	Alınan veya Uyarlanan İfade ile ilgili Çalışma	
Çalışma Koşulları	<i>Uygun Çalışma Saatleri</i>	<b>12.</b> Sürekli fazla mesaiye kalıyorum.	Yeni Madde
	<i>İş ve Aile Hayatı Arasındaki Denge</i>	<b>13.</b> İş koşullarım aile yaşamımı olumsuz etkiliyor. (Örneğin, aile bireyleriyle yeterince ilgilenemiyorum) (TS)	(Erdem ve Kaya, 2013: 148-150). Not: Çalışmadaki önermeler için Cacioppe ve Mock (1984), Yüksel (2004) ve Aydın ve diğerlerinin (2011) çalışmalarından faydalanmışlardır.
	<i>İş Sağlığı ve İş Güvenliği</i>	<b>14.</b> Bu zamana kadar, bu sektörde çalışırken iş kazası geçirmediğim.	(Wu, 2010)
	<i>İş Sağlığı ve İş Güvenliği</i>	<b>15.</b> Sağlıklı bir ortamda çalıştığımı düşünüyorum.	(Kuşluvan ve Kuşluvan, 2005: 203)
	<i>İş Sağlığı ve İş Güvenliği</i>	<b>16.</b> Sektördeki işlerde, kaza, yaralanma ya da enfeksiyon kapma riski yok.	(Aydın vd., 2011: 94)
	<i>Genel Çalışma Koşulları</i>	<b>17.</b> Genel olarak çalışma koşullarımın iyi olduğunu düşünüyorum.	(Yıldız, 2013: 602)
<b>Çalışanların Temel Hakları Unsuru</b>			
Ayrımcılığın Engellenmesi		<b>18.</b> Bu otelde farklı din, dil, milliyet ve etnik kökenden çalışanlara ayrımcılık yapılmıyor.	(Uçkun vd., 2012: s.y.)
		<b>19.</b> Bu otelde yönetici olabilmek için kadınlar ve erkekler eşit fırsatlara sahiptir.	(Wu, 2010) (Şahin, 2014)
		<b>20.</b> Bu otelde bütün çalışanlara terfi, ücretlendirme ve eğitim gibi konularda adil davranılır.	(Uçkun vd., 2012: s.y.)
		<b>21.</b> Bu otelde yarı zamanlı (part-time) çalışanlar veya stajyerler diğer personellerden daha ağır koşullarda çalışmaktadır. (TS)	(Uçkun vd., 2012: s.y.)
Sendikalaşma Özgürlüğü		<b>22.</b> Çalıştığım otelde sendika üyesi olan ya da olmak isteyenlere baskı yapılmamaktadır.	(Uçkun vd., 2012: s.y.) (Şahin, 2014)

**Ek 2: (Devam)**

<b>Düzensiz İş Unsurları</b>	<b>İlgili İfade</b>	<b>Alınan veya Uyarılanan İfade ile İlgili Çalışma</b>
<b>Sosyal Koruma Unsuru</b>		
<b>Sağlanan Sosyal Yardımlar</b>	<b>23.</b> Bu otelde maaş dışında başka haklar da sağlanır (Örneğin, çocuk yardımı, yiyecek ve giyecek yardımı, lojman, vb.).	(Uçkun vd., 2012: s.y.)
<b>Sigortalanma Durumu</b>	<b>24.</b> Bu otel beni başıma gelebilecek iş kazalarına karşı sigortaladı.	(Wu, 2010)
	<b>25.</b> Bu otel SGK primimi eksiksiz olarak yatırıyor.	Yeni Madde
	<b>26.</b> İşime son verilmesi durumunda kıdem tazminatı alabilirim.	(Olca vd., 2014: 161)
	<b>27.</b> Cenaze veya evlilik gibi durumlarda izin alabilirim.	(Olca vd., 2014: 161)
<b>Sosyal Diyalog Unsuru</b>		
<b>Endüstriyel Demokrasi</b>	<b>28.</b> Bu otelde çalışanları etkileyen konularda karar alınırken çalışanların fikirlerine dikkat edilir.	(Steel ve Mento, 1987:415) (Kuşlvan ve Kuşlvan, 2005: 201)
	<b>29.</b> Bu otelde çalışanları etkileyen sorunların nasıl çözümleneceğine çalışanların karar verme imkânı var.	(Steel ve Mento, 1987:415) (Kuşlvan ve Kuşlvan, 2005: 201)
	<b>30.</b> Bu otelde işimi etkileyen kararlarla ilgili görüş ve önerilerime başvurulur.	(Steel ve Mento, 1987:415) (Kuşlvan ve Kuşlvan, 2005: 201)
<b>Ulusal Seviyede Katılım</b>	<b>31.</b> Sektörle ilgili sivil toplum kuruluşlarının (dernekler, ticari birlikler vb.) aktif olarak çalıştığını düşünüyorum.	(Ghai, 2003: 134-135)
<b>İşten Ayrılma Eğilimi</b>		
<b>İşten Ayrılma Eğilimi</b>	<b>32.</b> Mevcut işimden çıkarılmadığım sürece işime devam edeceğim. (TS)	(Tuncer, 2014: 425)
	<b>33.</b> Şu anda çalıştığım işimden emekli olmayı düşünüyorum. (TS)	(Tuncer, 2014: 425)
	<b>34.</b> Gelecek sezon bu işimde çalışmayı düşünüyorum. (TS)	(Tuncer, 2014: 425)
	<b>35.</b> Turizm sektörü dışında iş arıyorum.	(Tuncer, 2014: 425)
	<b>36.</b> Aktif olarak iş arıyorum.	(Tuncer, 2014: 425)