


Mutfak ve servis çalışanlarının aşırı turizme bakış açıları üzerine fenomenolojik bir araştırma

A phenomenological study on the kitchen and service employees' perspectives of over-tourism

Mete Sezgin¹ 

Abdullah Köseoğlu² 

Ali Keleş³ 

Gözde Uyanık Erkilic⁴ 

¹ Prof. Dr, Selçuk Üniversitesi, Konya, Türkiye, metesezgin@hotmail.com

ORCID: 0000-0001-9079-2520

² Öğr. Gör., KTO Karatay Üniversitesi, Konya, Türkiye, a.koseoglu@msn.com

ORCID: 0000-0002-6885-7225

³ Dr., Bağımsız Araştırmacı, Türkiye, alikelesh.mail@gmail.com

ORCID: 0000-0002-9389-4482

⁴ Yüksek Lisans Öğrencisi, Selçuk Üniversitesi, Konya, Türkiye, [gzdeuyanik@gmail.com](mailto:gздеuyanik@gmail.com)

ORCID: 0000-0001-7695-9056

Öz

Turizm, özellikle endüstri devrimiyle birlikte elde edilen yıllık izin hakkı ve yine endüstri devrimi sonrası daha hissedilir olan rekreasyon kavramının ortaya çıkmasıyla insanlar için lüks tüketimden ziyade bir ihtiyaç haline dönüşmüştür. Başlangıçtan bu zamana kadar geçen süreçte her geçen gün büyüyen ve gelişen turizm endüstrisinde katılımcı sayısı her geçen yıl artmaktadır. Turizmin dünya geneline yayılmış olması katılım sağlayan kişiler açısından olumlu sonuçlar doğururken gidilen destinasyonlar, işletmeler ve çalışanlar açısından bir yıpranma sürecini de ortaya çıkarmaktadır. Ülkelerin turizm sezonları birbirinden farklı dönemlere denk gelse de özellikle yoğun sezon olarak ifade edilen dönemlerde literatüre henüz yeni girmiş olan aşırı turizm (overtourizm) kavramının etkileri hissedilmektedir. Aşırı turizm hem bölge hem de çalışanlar açısından farklı yoğunluklar ve yorgunluklar ortaya çıkaran bir kavramdır. Bu çalışmada Türkiye’de yoğun sezon döneminde aşırı turizmin mutfak ve servis çalışanları üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın amacına yönelik olarak Antalya’nın Side ve Manavgat bölgelerinde seçilen 8 ayrı turizm işletme belgeli tesiste mutfak ve servis çalışanlarına açık uçlu 9 sorudan oluşan yüz yüze mülakatlar yapılmıştır. Elde edilen mülakat verileri nitel araştırma deseni kapsamında VOYANT, MS Excel ve Word programları aracılığıyla betimsel ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Yapılan analizler sonrası elde edilen sonuçlara göre; aşırı turizmin genel olarak mutfak ve servis çalışanları üzerinde olumsuz etkilerinin olmadığı, yoğun olan dönemlerde daha çok hava sıcaklığından kaynaklanan etkilerin hissedildiği ifade edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Aşırı Turizm, Turizm İşletmeleri, Mutfak ve Servis Çalışanları

Jel Kodları: L83, D23, M12

Sorumlu Yazar/Corresponding Author:

Gözde Uyanık Erkilic,

Selçuk Üniversitesi, Konya, Türkiye

[gzdeuyanik@gmail.com](mailto:gздеuyanik@gmail.com)

Başvuru/Submitted: 4/03/2023

1. Revizyon/1th Revised: 30/05/2023

2. Revizyon/2nd Revised: 15/06/2023

Kabul/Accepted: 18/07/2023

Yayın/Online Published: 25/09/2023

Atf/Citation: Sezgin, M., Köseoğlu, A., Keleş, A. & Uyanık Erkilic, G. Mutfak ve servis çalışanlarının aşırı turizme bakış açıları üzerine fenomenolojik bir araştırma, bmij (2023) 11 (3): 715-730, doi: <https://doi.org/10.15295/bmij.v11i3.2219>

Abstract

Tourism has become a necessity for people rather than a luxury consumption, especially with the annual leave right obtained with the Industrial Revolution and the emergence of the more pronounced concept of recreation after the Industrial Revolution. The number of participants increases yearly in the growing and developing tourism industry. While the spread of tourism worldwide has positive results for participants, it also brings about a process of wear and tear for destinations, businesses, and employees. Although the tourism seasons of countries coincide with different periods, the effects of over-tourism, a newly introduced concept to the literature, are felt, especially during the busy season. Over-tourism is a concept that creates different intensities and fatigue for both the region and employees. This study aims to determine the effects of over-tourism on kitchen and service employees during the busy season in Turkey. For the research, face-to-face interviews of 9 open-ended questions were conducted with the kitchen and service employees in 8 different tourism operation-certified facilities in Antalya's Side and Manavgat regions. The interview data obtained was subjected to descriptive and content analysis through VOYANT, MS Excel, and Word programs within the scope of the qualitative research design. According to the results obtained after the analysis, it was stated that over-tourism generally does not have negative effects on kitchen and service employees, and the effects felt during busy periods are mainly due to the high temperatures.

Keywords: Overtourism, Tourism Businesses, Kitchen and Service Employees

Jel Codes: L83, D23, M12

The fifth question was, "Does your business practice waste management? Is waste management continued during periods of full capacity operation?" The participants answered that waste management is done without interruption, even during busy periods.

The sixth question posed to the participants in the interview was, "Is your business sensitive to hygiene and safety issues when operating at full capacity? Does the need to accommodate more guests and complete tasks in shorter timeframes affect this?" The participants stated that the business is sensitive to hygiene, and operating at full or lower capacity does not affect this aspect.

In the interview for the research, the seventh question asked the participants was, "Does your workplace make any changes to your working hours when operating at full capacity? If so, how does this affect you as an employee?" When the answers provided by the participants were examined, it was found that 21 people worked in an 8-hour shift system, and their workplaces did not change their working hours during busy periods. One participant stated there were generally no changes, but they worked overtime twice a month for special occasions or similar situations.

The eighth question posed to participants in the research interview is, "Do you have a request to regulate working hours when the business you work for operates at full capacity?" Based on the responses received, it can be concluded that most of the facilities where the participants work adhere to working hours, and a regular and systematic working pattern is established. Thus, there is no reduction or increase in working hours.

The ninth question posed to participants in the research interview is, "Do all employees continue to follow the rules when the business you work for operates at full capacity?" In general, the answer was that rules are followed, but it was also mentioned that some employees occasionally do not comply with the rules, albeit rarely.

Conclusion, recommendation and limitations

The research contributes to the issue of whether or not over-tourism affects kitchen and service staff. As stated in the literature, defining the concept of over-tourism and examining its effects is difficult. Still, according to previous studies and the research conducted, it can be said that kitchen and service staff are accustomed to fast-paced work and do not experience any issues related to the work process, even during full-capacity service.

In the study, 22 participants were asked nine open-ended questions, and the responses were generally positive. However, some employees mentioned personal hygiene problems caused by hot weather during periods of over-tourism, although it was mentioned less frequently. Based on the problems mentioned and the issue of over-tourism, the following recommendations can be made within the scope of the research:

- During increased heat, cooler working environments can be provided to kitchen staff.
- Facilities such as showers and resting areas can be increased to prevent personal hygiene issues from the hotter kitchen than other areas.
- Businesses can provide activities for employees to socialize during busy periods when socializing may be difficult.
- Tourism can be spread throughout the year to mitigate the potential effects of over-tourism.
- Spreading tourism throughout the country, rather than just a particular region, can help distribute the potential effects of over-tourism.

Based on the responses provided by the participants in the study, it can be concluded that personal, work-related, and organizational harmony is established among kitchen and service staff, which enables tasks to be completed smoothly and promptly.

Giriş

Uluslararası turizm literatüründe “overtourism” olarak geçmekte olan ve Türkçe diline “aşırı turizm” olarak çevrilen bu kavramın, yeni yeni kullanılmaya başlanması ve tam olarak anlaşılabilen ve kavranabilen içeriği sebebiyle şu an da genel olarak kabul görmüş bir tanımının olmadığını söylemek mümkündür. Goodwin (2017: 1) aşırı turizmi “yerli halkın ve ziyaretçilerin, çok fazla ziyaretçiden dolayı bölgedeki yaşam kalitesinin ve deneyiminin kabul edilemeyecek bir şekilde kötü hale geldiğini hissetmesi” şeklinde tanımlamıştır. Bir başka tanıma göre ise, aşırı turizm “belirli bir yerde, belirli bir zamanda turizmin fiziksel, ekolojik, sosyal, ekonomik, psikolojik ve politik eşikleri aşması sonucunda ortaya çıkan durum” şeklinde ifade edilmektedir (Peeters, Gössling, Klijs, Milano, Novelli, Dijkmans, Eijgelaar, Hartman, Heslinga, Isaac, Mitas, Moretti, Nawijn, Papp ve Postma 2018: 15). Aşırı turizm tanımları incelendiğinde araştırmacıların aşırı turizmin etkileri ve destinasyon kavramı üzerinden tanım yaptıkları söylenebilir (Genç, 2020: 28).

Aşırı turizm kavramı ile ilgili çalışmalardan bazıları 2017 yılını gösterse de konu ile alakalı uluslararası literatür 2018 yılından itibaren gelişim göstermeye başlamış olup, 2019 yılı itibari ile ulusal literatüre de konu olmuştur (Alexis, 2017; Koens, Postma ve Papp 2018; Smith, Sziva ve Olt 2019; Cheer, Milano ve Novelli 2019; Duyar ve Bayram, 2019; Yüksel, Ön Esen, Kılıç ve Akçay 2020; Aylan ve Aylan, 2020; Akyurt Kurnaz ve İpar, 2020; Çam ve Çelik, 2022;). Bu bağlamda aşırı turizm kavramının yeni bir kavram olduğunu söylemek yerinde olacaktır. Ancak aşırı turizm tarafından yorumlandığında, turizm konusunda yerel halka yönelik rahatsızlık ve baskı konu alan araştırmalar 1970’li yıllara; destinasyonun kapasitesinin aşılmasının oluşturduğu ve oluşturacağı risklerin yer aldığı çalışmalar ise 1980’li yıllara kadar gitmektedir (Evans, 1976; Boissevain, 1977; LaFlamme, 1979; Williams, 1979; UNWTO,1983; O’Reilly, 1986; Pizam ve Milman, 1986). Aslında aşırı turizm kavramının taşıma kapasitesi kavramı ile iç içe geçmiş bir olgu olduğu söylenebilir. Taşıma kapasitesi, “bir bölgeyi ziyaret eden ve o bölgenin çevreye fazla zarar vermeden ve turist memnuniyetini düşürmeden ağırlayabileceği en yüksek turist sayısı” olarak ifade edilmektedir (Sonuç, 2014: 26). Bu bağlamda; aşırı turizmin ortaya çıkmasındaki nedenler şu şekilde sıralanmaktadır:

- Havayolu ve karayolu ulaşımı gibi seyahat maliyetlerinin giderek daha azalması sonucunda, insanların her yıl birden fazla seyahat gerçekleştirebilmesi ve buna bağlı olarak da daha fazla turistik ziyaret yapabiliyor olması (Goodwin, 2017; Phi, 2019),
- İnternet tabanlı platformlar aracılığıyla ev/oda kiralama imkanının ortaya çıkmasıyla birlikte, konut piyasası ve yerel halkın yaşadığı bölgede zorluklar ortaya çıkması (Phi, 2019; Zmyslony vd., 2020),
- Turistlere ücretsiz kullanım hakkı sağlanan kamuya açık alanların, bakım/onarım gibi giderlerinin ev sahipleri ve halktan alınan vergilerle karşılanıyor olması (Goodwin, 2017; Adie vd., 2019),
- Turistlerin daha az ziyaret edilen bölgelere yönlendirilmesi amacıyla yapılan çabalar sonucunda, bu bölgelerde yaşayan sakinlerin evlerinin yanında veya geçiş güzergahlarında turistik etkilerin artmasıyla kuyrukların ve tıkanıklıkların oluşması. Aynı destinasyonu daha önce ziyaret eden turistlerin tekrar aynı yeri görmek amacıyla tekrar gelmeleri (Goodwin, 2017; Adie vd., 2019),
- Turist hareketinin genel olarak belirli mevsimlerde yapıyor olması (Phi, 2019),
- Mevsimsel süre ile kısıtlanan ve düşük ücret verilerek yaptırılan turizm mesleklerinin ortaya çıkması (Phi, 2019; Zmyslony vd., 2020),
- Tatil olanaklarının ve çalışan yıllık izin sürelerinin artmasıyla birlikte ortaya çıkan seyahat etme eğiliminde artış yaşanması (Goodwin, 2017),
- Uçak, otobüs, tren ve yolcu gemileri gibi ulaşım araçlarının hacminin giderek artmasıyla birlikte her seferinde fazla yolcu gelmesi ve seferlerin sık yapabiliyor olması (Goodwin, 2017).

Aşırı turizmin ortaya çıkmasının ardından, yol açtığı ve açabileceği birtakım sorunlarda oluşmaktadır. Bunlar (WTTC, 2017: 18-19’dan akt. Çolak, vd. 2020: 611):

- Yabancılaşmış yerel halk,
- Düşük turist deneyimi,
- Altyapı sorunları,
- Doğal çevreye verilen zarar,
- Kültür ve mirasa yönelik tehditler.

Tüm bu bilgilerden hareketle, hemen hemen her dönem yaşanabilen aşırı turizm sorunsalı gerek yerel halk gerekse destinasyonlar açısından büyük bir kriz haline gelebilmektedir. Bunun yanında literatür incelendiğinde aşırı turizm ile ilgili; turistler ve yerel halk (Phi, 2019), Aşırı turizm ve hükümet – toplum ilişkisi (Anuar vd., 2019), Aşırı turizm ve çözüm yolları (Seraphin vd., 2019), aşırı turizmin kontrol altına alınması (Kariuki, 2021), paylaşım ekonomisi (Zmyslony vd., 2021), aşırı turizmde destinasyon direnci (Fontanari vd., 2021) şeklinde çalışmalar gerçekleştirilmiş olup, genellikle toplum, yerel halk ve taşıma kapasitesi gibi konular üzerine durulmuştur. Diğer taraftan çok fazla kaynak ve bilgiye rastlanmamasına rağmen ve aşırı turizmden fazlasıyla etkilenen turizm sektörü çalışanlarına ve hangi konularda, ne gibi sorunlarla karşılaşabildiklerine de değinmek yerinde olacaktır.

Yoğun bir şekilde emek gösterilmesi gereken turizm sektörü ve otel işletmelerinde çalışma saatlerinin normalden fazla olması ve bu saatlerin düzensiz olması, misafirlerle birebir iletişim halinde çalışanların tükenmişlik hissi geliştirmesine sebep olabilmektedir (Kaplan ve Ulutaş, 2016:165). Duygusal olarak tükenmişlik hissi, bireyin duygusal kaynaklarının aşırı olarak zorlanması ya da bitmiş olması durumu olarak ifade edilmekte ve duyarsızlaşmaya neden olabilmektedir. Duyarsızlaşma neticesinde de kişisel başarıda azalma hissi uyanmakta ve dolayısıyla kişide yeterlilik ve verimliliğinin düştüğüne inanmasına yol açabilmektedir (Maslach ve Zimbardo 1982: 2; Hochschild, 1983: 7; Kaplan ve Ulutaş, 2016:165). Bu bağlamda, bu çalışmada mutfak ve servis çalışanlarının aşırı turizm olgusundan ne kadar etkilendikleri ve aşırı turizme bakış açıları ele alınmıştır.

Aşırı turizmde çalışanların karşılaştığı bir sorun, iletişim eksikliği nedeniyle çalışma performanslarının önemli ölçüde etkilenmesidir. Yoğunluk nedeniyle yeterli dikkat gösterilememesi, iletişim sorunlarının ortaya çıkmasına yol açmaktadır.

İletişimin, özellikle yüz yüze temas ve yoğun hizmet gerektiren sektörlerde başarıyı belirleyici işlevi daha ağır basmaktadır. Bu nedenle de iletişim sürecinin en önemli odak noktası olan insan da iletişimin kaynağı olarak dikkat çekmektedir. Özellikle turizm dâhilindeki işletmeler insan odaklı çalışıyor olduğu düşünüldüğünde, iletişim sürecinin son derece önemli olduğu çok net bir şekilde görülebilmektedir. İletişim sürecini hizmet sektörü açısından son derece önemli yapan çok fazla etken bulunmaktadır. Otel işletmelerini ele aldığımızda hizmet veren çalışanlar ve karşılıklı iletişimde buldukları müşteriler arasındaki iletişim, işletmenin performansını, verimliliğini, imajını etkilemesinin yanında müşteri sadakati ve memnuniyeti üzerinde de önemli derecede belirleyici bir etkidir. Yoğun hizmet gerektiren turizm sektörünün özellikle insan kaynağına dayandığı düşünüldürse, iletişim sürecinin turizm de öncelikli olarak ele alınması gereken bir konu olması kaçınılmazdır (Erkuş ve Günlü 2009: 7-8). Nitekim ortaya çıkan bir ürünü hizmet yoluyla en iyi şekilde müşteriye sunmak görevinden dolayı servis çalışanlarının ayrı bir görev alanı vardır. Mutfak bölümünde üretilen bir ürünün nihai ürün haline getirilme görev ve becerisi serviste görev yapan çalışanlara aittir (Denizer, 2012: 12).

Turizm sektöründe, hizmetin odak noktasında yer alan servis çalışanları, müşterilerle doğrudan iletişim halinde olan ve sözlü ile sözsüz iletişimi etkin bir şekilde kullanan departman çalışanlarıdır. Bu nedenle, iletişim becerilerini geliştirmek ve öz yeterliliklerini sağlamak, büyük önem taşımaktadır. Öz yeterlilik algısının performansa birebir yansıdığı ve beraberinde de müşteri memnuniyet ve sadakatini getirdiği düşünüldüğünde, çalışanların iş tatmininin ve buna bağlı olarak da devamlılığının önemi anlaşılmaktadır. Benzer bir şekilde aşırı turizme bağlı olarak çalışanların yetkin olmadığı birçok işte görevlendirilmesi, ücretlerin düşük tutulması, yoğunluğa bağlı olarak iletişim alışverişinin yüzeysel ve etkin kullanılmaması çalışanın kendisini yetersiz hissetmesine neden olabileceği söylenebilir.

Fakat turizm sektörü birtakım özellikleriyle diğer sektörlerden farklı yapıya sahiptir. Sektör çalışanlarının karşılaştıkları diğer sorunlara bakıldığında, bunlara yetersiz ücret, örgüt iklimi (Saldamlı, 2000), demografik faktörler (Aydın, 2004), zaman sınırlılığı, yetki ve görevlendirme (Tarakçıoğlu, 2004), yetenek kullanımı, yöneticilerle anlaşmazlık (Sökmen, 2005), mobbing (Çelik, 2009), çalışma saatleri (Chuang ve Lei, 2011), iş yükü (Tiyce vd., 2013), iş yaşam kalitesi (Öksüz ve Erkılıç, 2022) gibi nedenler ve bunlara bağlı olarak yaşanan iletişim eksiklikleri bu farklılığa ve sorunlara örnek olarak gösterilebilir. Bunun yanında yine çalışanların yoğun stres altında olmaları performanslarını olumsuz yönde etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır.

Fakat aşırı turizm olgusuyla birlikte belirtilen bu sorunların müşteriye yansımalarına bakıldığında çeşitli beklentilerin ve isteklerin karşılanmaması veya karşılanamaması durumunda ortaya çıktığı öne sürülebilir. Yani hizmet alan kişiler üzerindeki etkisi, kendisini tüm bu süreçlerin sonucunda göstermekte, müşterilerin istek ve beklentilerini değiştirmemektedir. Müşteriler ürünlerin üretim ve sunumlarında değişen ve gelişen sektör yansımalarını, yaratıcılıklarını görme isteklerini sürdürmeye devam edebilmektedirler.

Müşteriler genellikle yiyecek içecek işletmelerinden iki yönde bir yaratıcılık ve yenilik bekleyebilirler. Bunlardan birincisi servis çalışanlarının yürüttüğü, yemeğin servisi, sunumu ya da tüketiciye gelene kadar olan süreçteki yetkinlik ve yeniliklerdir. İkincisi ise yemeğin ortaya çıkışındaki tatların kullanımı ve bu kullanımla ortaya çıkarılan yaratıcılıktır. Tüm bu süreçlerin sorunsuz ilerlemesi de mutfak ve servis çalışanlarının kendilerini geliştirmelerinden aynı zamanda da koordineli bir şekilde çalışmalarından geçmektedir. Mutfak bölümündeki çalışmalar yaratıcılık ve estetik gerektiğinden mutfak çalışanlarının ortaya bir yemek sanatı çıkarmaları gerekmektedir. Bunun yanında değişime ayak uydurarak, yaratıcı yönetim ilkelerine de kayıtsız kalmamaları gerekir (Hu, 2010: 582; Quan ve Wang 2003: 302; Cummings, 1965: 225; Aydoğan Çiftçi, 2014: 59; Oğan, 2021: 758).

Tüm bu verilen bilgilere bakıldığında da servis çalışanları kadar, onlarla yüksek koordineyle çalışan mutfak çalışanlarının da işletme açısından yüksek öneme olduklarını söylemek gerekmektedir. Ayrıca yiyecek- içecek işletmelerine büyük ölçüde yön verdikleri ve buna bağlı olarak da değer kattıkları belirtilirken, mutfak bölümüne, yoğunluğuna ve zaman kısıtlılığına paralel olarak ortaya çıkan sorunlar da incelenmelidir.

Mutfak bölümü, işletme içerisinde etkin alanlardan biri olmakla birlikte yoğun bir tempoda işlerin görüldüğü bir kısımdır. Nitekim söz konusu yoğunluğun yanında iş ortamından dolayı ortaya çıkan nedenlerle birlikte ürünü ortaya çıkartma aşamasında birtakım sorunlarla karşılaştıklarını ve bu sorunların mutfaktaki faaliyetlerine de yansıdığını görülmektedir (Çakıcı vd.,2016: 39; Unur ve Pekerşen,2017). Aşırı turizmden kaynaklanan sektör çalışanlarının gerektiğinden fazla iş yüküne sahip olmaları, uzun çalışma saatleri ve bununla birlikte çalışanların demografik özelliklerine bağlı olarak gelişen hissiyatları ve bunları tetikleyen diğer nedenlerden dolayı negatif yönde etkilenmeleri yine, belirtilen sorunlara örnek olarak verilebilir. Nitekim ifade edilen bu sebepler çalışanların negatif örgütsel davranışlar sergilemelerine de neden olabilir. İlgili davranışların çalışanlar tarafından sergilenmesi, yöneticilerin de bu durumları göz ardı etmesi işletme içerisinde tabir edilen olumsuz davranışlar olmakla birlikte, işletmelerin işleyişlerinin bu durumdan olumsuz etkilenmelerine zemin hazırlamaktadır.

Bütün bu ifadeler dikkate alındığında hepsinin belirli zaman, emek, tecrübe ve sürekli yenilenecek bir eğitim gerektirdiği kaçınılmazdır. Fakat aşırı turizmden kaynaklı yoğunluk ve beraberinde getirdiği kapasite aşımı bunların gerçekleşmesini oldukça güçleştirmektedir. Gerek servis çalışanlarının gerekse mutfak çalışanlarının aşırı turizm olgusuna bağlı olarak aşırı rol yüküne maruz kaldığını da belirtmek gerekmektedir.

Aşırı rol yükü, çalışanlara normalinden fazla yüklenen işler olarak ifade edilmekle birlikte, uzun bir süre çalışmayı ve onları zorlayan görevleri ifade etmektedir (Greenhaus vd., 1989). Çalışanlardan kapasitelerinin üzerinde bir iş istenmesi onlarda yüksek strese ve mutsuzluğa neden olmaktadır. Çalışanlar aşırı olan rol yüklerini verilen çalışma süresi içerisinde başaramayacaklarını anladıklarında yetiştiremeyeceğim algısına kapılarak daha az çaba sarf etmeye başlayabilirler (Çelik ve Çıra, 2013: 13; Akgündüz vd., 2015: 530). Bu bağlamda, söz konusu durumun altında yatan en önemli etkenlerden birinin özellikle mevsimsel yoğunlukla birlikte ortaya çıkan aşırı turizm olgusunun olduğu öne sürülebilir.

Turizmdeki istihdamın genel olarak yoğun sezonda ya da mevsimlik olması turizm çalışanlarının diğer sezonlar da iş bulma olanaklarını da kısıtlamaktadır. İşletmelerin ölü sezonda personeli işten çıkarmak zorunda kalmaları gibi faktörler de göz önüne alındığında bu kişilerin başka bir alanda istihdam etmelerinin güçlüğü de belirtilebilmektedir (Olalı ve Timur, 1988: 379).

Yöntem

Bu araştırmada aşırı turizmin mutfak çalışanları üzerine muhtemel etkileri incelenmiştir. Araştırmanın amacı, yoğun geçen turizm sezonu içerisinde mutfak çalışanlarının stresli ve temposu yüksek çalışma düzenine vermiş oldukları tepkileri ölçmektir. Aşırı turizmin olumsuz etkilerinin en iyi gözlemlenebileceği yerlerin konaklama tesisleri olduğu ifade edilebilir. Bu şekilde ifade edilmesinin sebepleri arasında konaklama, yeme-içme ve eğlence hizmetlerini bir arada ve eş zamanlı olarak sunmaları gösterilebilir.

Nitel araştırma, topluma mal olan olayları ve insanoğlunun yaşam içerisinde edindiği deneyimleri ortaya koyma süreçlerini içeren bir yapıya sahiptir. Bu sebeple nitel araştırma, insanları, yaşadıkları olayları ve bu olaylar sonucunda ortaya çıkan olguları açıklamaya ve yorumlamaya yönelik süreçlerin tamamı şeklinde ifade edilebilir (Creswell, 2013). Creswell'in yorumladığı nitel araştırma kavramı doğurtulsun da araştırmada, nitel araştırma deseni ve olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden amaca göre örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Nitel araştırmacıların sıklıkla kullandığı olasılıklı

olmayan örneklem yönteminde örneklem seçimi, evren hakkında araştırmacının bildikleri ya da araştırmacının amacı doğrultusunda şekillenir (Marczyk vd., 2005).

Araştırmanın konusu ne olursa olsun bilimsel bir araştırma yapmak için veriye ihtiyaç duyulur. Araştırmacı, araştırmasını tamamlaması için ihtiyaç duyduğu tüm veriyi olguların bulunduğu, bireylerin bir araya gelerek oluşturdukları toplumsal yaşam alanlarından yani; evrenden elde eder. Ancak, araştırmacının verilerini toplarken evrenin tamamını incelemesi zaman ve maddi açıdan mümkün değildir. Nitekim araştırmacı maliyet açısından sıkıntı yaşamamak adına verilerini evreni en iyi şekilde temsil edeceğini düşündüğü örneklem içerisinde elde eder (Baltacı, 2018:234).

Araştırma sonuçlarının evren üzerinde genellenebilmesi ve yorumlanabilmesi için örneklemin bütün detayları ile tanımlanması gerekir (Gazeloğlu ve Erkiç, 2020: 2). Yukarıda bahsi geçtiği şekilde bu araştırmacının evreni, Antalya bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde görev yapan mutfak ve servis çalışanları olarak seçilmiştir. Ancak, Baltacı 2018 yılında yapmış olduğu araştırmasında maliyet açısından tüm evrende görev yapan mutfak ve servis çalışanlarına ulaşamayacağını ifade etmiştir. Bu bağlamda Cresswell'in Araştırma Deseni kitabında "Araştırmacı, Nitel mülakatlarda; altı veya sekiz kişilik gruplarla odak grup görüşmesi şeklinde yüz yüze ve telefonla odak grup mülakatları gerçekleştirir" ifadesine dayanılarak (Cresswell, 2013) araştırmacının evrenini temsil edebileceği düşünülen, Manavgat-Side bölgesinde bulunan 8 otelden 22 mutfak ve servis çalışanı örneklem olarak belirlenmiştir.

Araştırmada, veri toplama aracı olarak nitel araştırma desenlerinden görüşme (mülakat) tekniği kullanılmıştır. Nitel araştırma mülakatları, katılımcılarla yüz yüze ya da telefon görüşmeleri şeklinde gerçekleştirilir. Bu araştırmada "dikkatlice yazılmış ve belirli bir sıraya konmuş bir dizi sorudan oluşan ve her görüşülen bireye bu sorular aynı tarzda ve sırada sorulur" (Patton, 1987:12) şeklinde tanımlanan standartlaştırılmış açık uçlu görüşme yöntemi gerçekleştirilmiştir. Ayrıca bu görüşme yöntemi bir araştırmacının farklı araştırmacılar tarafından tekrar edilmesi olasılığını artırır. Creswell'in de ifade etmiş olduğu üzere araştırmacının mülakatı, amaca göre örneklem yöntemi doğrultusunda belirlenen 8 otelin 22 mutfak ve servis çalışanlarına araştırmacılar tarafından hazırlanarak uzman görüşleri alınan 9 soru yöneltilerek yüz yüze şeklinde gerçekleştirilmiştir (Creswell, 2017:190). Bu bağlamda araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen sorular şöyledir;

- Soru 1. Aşırı turizmden kaynaklı iş yoğunluğu çalışanlar için zararlı mı? Zararlı ise ne gibi zararları var?
- Soru 2. Çalıştığınız işletme tam kapasite hizmet verdiği zamanlarda işler zamanında tamamlanabiliyor mu?
- Soru 3. Çalıştığınız işletme tam kapasite hizmet verdiği zamanlarda çalışma alanınızda yoğunluk ve kalabalık oluşuyor mu? Oluşuyorsa bu durum sizi ne yönde etkiliyor?
- Soru 4. Çalıştığınız işletme tam kapasite hizmet verdiği zamanlarda ekipmanların yoğun kullanımı çalışma ortamınızı etkiliyor mu? Bu durum sizin için ne derecede önemli?
- Soru 5. Çalıştığınız işletme atık yönetimi gerçekleştiriyor mu? İşletmeniz tam kapasite hizmet verdiği dönemlerde de atık yönetimini uygulamaya devam ediyor mu?
- Soru 6. Çalıştığınız işletme tam kapasite hizmet verdiği dönemlerde hijyen ve güvenlik konusunda hassas davranıyor mu? İşletme doluluğu ve işlerin daha kısa zamanda yapılması gerekliliği bu hususu etkiliyor mu?
- Soru 7. Çalıştığınız tam kapasite hizmet verdiği dönemlerde çalışma saatlerinizde değişikliğe gidiliyor mu? Gidiliyor ise bu durum bir çalışan olarak sizi nasıl etkiliyor?
- Soru 8. Görev yaptığınız işletme tam kapasite ile hizmet verdiği zamanlarda çalışma saatlerinin düzenlenmesi konusunda bir istekte bulunuyor musunuz?
- Soru 9. Görev yaptığınız işletme tam kapasite ile hizmet verdiği zamanlarda çalışanların hepsi kurallara uymaya devam ediyor mu?

Nitel araştırmalarda veri analiz süreci, araştırmacının veri toplama ve bulguları ortaya çıkarma süreçleriyle paralel olarak iş birliği içinde ilerler. Metin ve imgesel veriler açısından oldukça zengin olan nitel araştırmalarda verilerin tamamı kullanılmaya bilir. Bundan dolayı araştırmacı, verilerden hangilerini kullanacağı konusunda karara vardığı bir ayıklama sürecine de ihtiyaç duyar. Nitel araştırmalarda, ayıklama sürecinin etkisi araştırmacının beş ila yedi gibi az sayıda tema üzerine şekillenmesinden kaynaklanır. Ayıklama sürecine tabi tutulan verilerin analizinde bilgisayar destekli bir analiz programı kullanılıp kullanılmayacağı kararı ise araştırmacıya aittir bu bağlamda elde edilen

veriler bilgisayar destekli açık kaynak kodlu VOYANT, Microsoft Excell ve Word programları aracılığıyla betimleme ve içerik analizine tabi tutulmuştur (Creswell, 2013; Creswell, 2017; Guest, MacQueen ve Namey, 2012).

Araştırmanın konusuna ilişkin herhangi bir ölçekten yararlanılmamıştır. Nitel araştırmalarda geçerlilik, belirlenen aşamalar doğrultusunda bulguların doğruluğunun sağlanabilmesi için araştırmacının kontrolüne güvenilirlik ise farklı çalışmalar ve araştırmacılar tarafından araştırmacının tutumuna karşılık gelir. Mülakat formu araştırmaya katkı sağlayan tüm yazarların fikirleri doğrultusunda ortak karar alınarak hazırlanmış ve geçerlilik-güvenirliliğin sağlanması için diğer uzmanlar tarafından da kontrol edilmiştir (Creswell, 2017:201). Araştırmacılar tarafından hazırlanan uzmanlar tarafından kontrol edilen mülakat sorularının geçerlilik ve güvenilirliğin sağlanması adına aşağıda sıralanan maddelerde sırasıyla uygulanmıştır:

- Araştırmanın metodolojisi net ifadeler kullanılarak ayrıntılı olarak açıklanmıştır.
- Mülakatta kullanılan sorular yapılan alan yazın taraması ve uzman kişi görüşleri doğrultusunda oluşturulmuştur.
- Amaca göre örneklem yöntemi bağlamında araştırmaya dâhil edilen katılımcılar konu ile ilişkili kişiler arasından seçilerek yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir.
- Araştırma verilerinin toplanması esnasında elde edilen detaylar ayrıntılı şekilde incelenmiştir.

Bulgular

Araştırmanın mülakatına katılımcılar hakkında genel bilgilerin elde edildiği demografik bilgi sorularıyla başlanmıştır. Katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, görev yaptığı işletmenin niteliği, yıldızı ve alanında kaç yıldır görev yaptığı bilgilerinin yer aldığı demografik bilgiler katılımcıların bir kodlama ile (K01, K02, K03 gibi) verildiği Tablo 1’de sunulmaktadır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Bilgileri

Sıra	Katılımcı Kodu	Cinsiyeti	Yaşı	Eğitim Durumu	Mezuniyet Alanı*	İşletme Türü	Departmandaki Görevi	Meslekteki Yılı
1	K 01	Kadın	36	Lise	TUREM	Otel	Asistan	15
2	K 02	Kadın	53	İlkokul	H.E.M.	Otel	Demi Chef	25
3	K 03	Erkek	44	Ön Lisans	M.E.M	Otel	Sıcak Şefi	25
4	K 04	Erkek	48	Lise	YOTEM	Otel	Pastane Şefi	28
5	K 05	Kadın	40	Lise	M.E.M	Otel	Demi Şef	12
6	K 06	Erkek	45	Lise	H.E.M & M.E.M	Otel	Su Şefi	10
7	K 07	Kadın	43	İlkokul	M.E.M	Otel	Soğuk Demi Chef	24
8	K 08	Erkek	46	İlkokul	M.E.M	Otel	Sıcak Şefi	30
9	K 09	Kadın	46	Ortaokul	M.E.M	Otel	Kahvaltı Demi Chef	19
10	K 10	Erkek	41	Ortaokul	H.E.M & M.E.M	Otel	Su Şefi	25
11	K 11	Erkek	31	Lise	H.E.M & M.E.M	Otel	Sıcak Şefi	14
12	K 12	Erkek	27	Lise	X	Otel	Pastane Şefi	7
13	K 13	Erkek	46	Ortaokul	M.E.M	Otel	A La Carte Şefi	28
14	K 14	Erkek	33	Lisans	M.E.M	Otel	Barlar Şefi	15
15	K 15	Kadın	35	Lise	M.E.M	Otel	Kahvaltı Şefi	12
16	K 16	Erkek	46	İlkokul	X	Otel	Demi Şef	25
17	K 17	Erkek	44	Ortaokul	H.E.M & M.E.M	Otel	Sıcak Şefi	20
18	K 18	Erkek	46	Lise	M.E.M	Otel	Restoran Şefi	28
19	K 19	Erkek	42	Ortaokul	M.E.M	Otel	Su Şefi	15
20	K 20	Erkek	50	İlkokul	M.E.M	Otel	Kasaphane Şefi	27
21	K 21	Erkek	50	Lise	TUREM	Otel	A La Carte Şefi	30
22	K 22	Erkek	44	Ortaokul	H.E.M & M.E.M	Otel	Soğuk Şefi	26

*Tablo 1’de Mezuniyet alanı için verilen kısaltmalar aşağıdaki gibidir;

-TUREM (Turizm Eğitim Merkezleri)

-H.E.M. (Halk Eğitim Merkezi)

-M.E.M (Mesleki/Çıtraklık Eğitim Merkezi)

-YOTEM (Yetişkinler Otelcilik ve Turizm Eğitim Merkezleri)

Tablo 1’de 8 otelden 22 çalışanın genel bilgileri yer almaktadır. Tablo 1 incelendiğinde araştırmanın mülakat sürecine 6 kadın 16 erkek çalışanın katıldığı görülmektedir. Katılımcıların vermiş oldukları diğer bilgiler incelendiğinde ise çoğunluğun meslekle ilgili eğitimlerini Halk eğitim merkezleri ve Mesleki Eğitim Merkezlerinde aldıkları, 1 kişinin ön lisans, 1 kişinin lisans mezunu olduğu geriye kalan katılımcıların ise lise (9), ortaokul (6) ve ilkokul (5) düzeyinde eğitim kurumlarından mezun oldukları görülmektedir. Yine Tablo 1’e göre katılımcılardan yaşı en küçük olanın 27 en büyük olanın ise 53 olduğu çalışma sürelerinin ise 7 ila 30 yıl arasında değiştiği görülmektedir.

Araştırmanın mülakatında katılımcılara yöneltilen birinci soru “Aşırı turizmden kaynaklı iş yoğunluğu çalışanlar için zararlı mı? Zararlı ise ne gibi zararları var?” sorusudur.

Tablo 2: Aşırı Turizm Kaynaklı İş Yoğunluğu ve Etkileri

Katılımcıların Verdiği Cevaplar	Benzer Cevapların İfade Edilme Sıklığı (Kişi)
Vardiyalı sistemde çalışıyoruz bundan dolayı etkileri yok. Ancak, bazen sosyalleşmeye vakit kalmayabiliyor	20
Yaşam kalitesini ve çevreyi doğrudan etkilediği için yoğun çalışmanın zararlı olduğunu düşünüyorum.	2

Tablo 2’de de görüleceği üzere katılımcılardan 20 kişinin verdiği cevap çalışma sistemlerinin vardiyalı ve sekiz saat şeklinde olduğu ancak bazı zamanlarda sosyalleşmeye vakit kalmadığı yönünde, 2 katılımcı ise aşırı turizmden kaynaklı yoğun çalışmanın zararının olduğu, yaşam kalitesi ve çevreyi doğrudan etkilediği yönünde cevap vermiştir. Verilen cevaplar ayıklama sürecinden geçirilmiş benzer cevaplar gruplama yapılarak ortak noktada buluşturulmuştur. Çoğunluğun verdiği cevaplara göre aşırı turizmin genel olarak çalışma sistemini etkilemediği yönündedir.

Araştırmanın mülakatında katılımcılara yöneltilen ikinci soru “Çalıştığınız işletme tam kapasite hizmet verdiği zamanlarda işler zamanında tamamlanabiliyor mu?” sorusudur.

Tablo 3: Tam Kapasite Çalışılan Dönemlerde İşlerin Tamamlanması Durumu

Katılımcıların Verdiği Cevaplar	Benzer Cevapların İfade Edilme Sıklığı (Kişi)
Planlı ve programlı çalışıldığından işler zamanında tamamlanıyor	22

Tablo 3’de çalışanlara çalıştıkları işletmenin tam kapasite hizmet verdiği zamanlarda işlerin tamamlanması durumu sorulmuş ve tüm katılımcılar benzer cevapları iletmişlerdir. Ayıklama süreci sonrası ortaya çıkan ortak cevaba göre işlerin zamanında tamamlandığı, sürecin iyi yönetildiği ve planlı-programlı çalışıldığı için ek bir zamana ihtiyaç duyulmadığı ortaya çıkmaktadır.

Araştırmanın mülakatında katılımcılara yöneltilen üçüncü soru “Çalıştığınız işletme tam kapasite hizmet verdiği zamanlarda çalışma alanınızda yoğunluk ve kalabalık oluşuyor mu? Oluşuyorsa bu durum sizi ne yönde etkiliyor?” sorusudur.



Şekil 1: Tam Kapasite Çalışılan Dönemlerin Çalışma Şekline Etkisi (Dar Kapsamlı Görseli)

Şekil 1’de katılımcıların vermiş olduğu cevapların dar kapsamlı bir görseline yer verilmiştir. Katılımcıların soru 3’e verdikleri cevaplar sırasıyla şu şekildedir; fazla etkilemediği sadece akşam büfesinde yoğunluk olduğu (5), olumlu şekilde etkilediği (4), fazla etkilemediği sadece büfelerde yoğunluk olduğu (3), kısa süreli yoğunluk yaşandığı (2).

Araştırmanın mülakatında katılımcılara yönetilen dördüncü soru “Çalıştığınız işletme tam kapasite hizmet verdiği zamanlarda ekipmanların yoğun kullanımı çalışma ortamınızı etkiliyor mu? Bu durum sizin için ne derecede önemli?” sorusudur.

Tablo 4: Mutfak Ekipmanlarının Kullanımının Çalışma Ortamına Etkisi

Katılımcıların Verdiği Cevaplar	Benzer Cevapların İfade Edilme Sıklığı (Kişi)
Ekipmanlardan kaynaklı problem yok sıcak havanın etkisi oluyor	15
Ekipmanlar çalışma ortamını etkiliyor çalışma ortamının çok sıcak olmasına neden oluyor	3
Ekipmanlar çalışma ortamı etkiliyor, sıcaklık kişisel hijyen sorunu yaşanmasına neden oluyor bundan dolayı kişisel bakım ve dinlenmeye uygun olmalı	3
Ekipmanlar çalışma ortamını etkilemiyor restoran ve barlarda misafirlerin kullanımına uygun şekilde tasarlandığından çalışma ortamımız rahat bir sorun yaşamıyoruz	1

Tablo 4’te katılımcılara işletme tam kapasite çalıştığı zamanlarda mutfak ekipmanlarının çalışma ortamını etkileyip etkilemediği sorusu yöneltilmiş ve 15 katılımcı mutfak ekipmanlarından kaynaklı bir sorun olmadığı ancak sıcak havanın çalışma ortamını etkilediğini ifade etmişlerdir. Yine aynı soruya 3 katılımcı ekipmanların çalışma ortamını etkilediğini sıcaklık değerlerini artırdığını ifade etmişlerdir, 3 katılımcı ise benzer şekilde ekipmanların çalışma ortamını etkilediğini ve sıcaklığı artırdığını buna bağlı olarak kişisel hijyen sorunu yaşadıklarını ve gün içerisinde kişisel hijyen ihtiyaçlarını giderebilecek uygunlukta çalışma alanları oluşturulması gerektiğini ifade etmişlerdir. Verilen cevaplara göre mevcut durumun işletmeden işletmeye değişiklik gösterdiği ancak genel olarak bakılacak olursa ekipmanlardan kaynaklı sorunun olmadığı, turizm sezonunda sıcak havanın çalışma ortamını ve çalışanların performansını etkilediği ifade edilebilir.

Araştırmanın mülakatında katılımcılara yönetilen beşinci soru “Çalıştığınız işletme atık yönetimi gerçekleştiriyor mu? İşletmeniz tam kapasite hizmet verdiği dönemlerde de atık yönetimini uygulamaya devam ediyor mu?” sorusudur.

Tablo 5: İşletmelerde Atık Yönetimi Süreci İşleyişi

Katılımcıların Verdiği Cevaplar	Benzer Cevapların İfade Edilme Sıklığı (Kişi)
Sıfır atık projesine dahiliz benzer işlemler yoğun sezonlarda da uygulanmaya devam ediliyor	22

Tablo 5'te katılımcılara sorulan beşinci sorunun cevaplarına yer verilmiştir. Verilen cevap benzer olduğu için ayıklanma sürecinden geçirilmiş ve 22 katılımcının da aynı cevabı verdiği görülmüştür. Verilen cevaplar incelendiğinde mülakat gerçekleştirilen tesislerde atık yönetimi her zaman uygulanmaya devam ediliyor. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplara göre tam kapasite çalışılan yoğun dönemlerde de atık yönetim süreci aksatmadan gerçekleştiriliyor.

Araştırmanın mülakatında katılımcılara yönetilen altıncı soru "Çalıştığınız işletme tam kapasite hizmet verdiği dönemlerde hijyen ve güvenlik konusunda hassas davranılıyor mu? İşletme doluluğu ve işlerin daha kısa zamanda yapılması gerekliliği bu hususu etkiliyor mu?" sorusudur.

Tablo 6'da görüldüğü üzere katılımcıların hijyen konusunda hassas davranıldığı, işletmenin tam kapasite ile veya daha düşük kapasite ile çalışmasının durumu ve süreci etkilemediği ifade edilmiştir.

Tablo 6: İşletmelerin Hijyen ve Güvenlik Konularına Yaklaşımı

Katılımcıların Verdiği Cevaplar	Benzer Cevapların İfade Edilme Sıklığı (Kişi)
Hijyen konusunda hassas davranılıyor, işletme doluluğu ve işlerin kısa zamanda yapılması durumu sürece etki etmiyor.	22

Araştırmanın mülakatında katılımcılara yönetilen yedinci soru "Çalıştığınız tam kapasite hizmet verdiği dönemlerde çalışma saatlerinizde değişikliğe gidiliyor mu? Gidiliyor ise bu durum bir çalışan olarak sizi nasıl etkiliyor?" sorusudur.

Tablo 7: Tam Kapasite Çalışılan Dönemlerde Çalışma Saatlerinin Durumu

Katılımcıların Verdiği Cevaplar	Benzer Cevapların İfade Edilme Sıklığı (Kişi)
Vardiyalı şekilde 8 saat çalışıyoruz bundan dolayı çalışma saatlerinde herhangi bir değişikliğe gidilmiyor	21
Genel olarak çalışma saatlerinde herhangi bir değişikliğe gidilmiyor. Ancak, özel günler vb. durumlarda ayda iki sefer mesaiye kalıyoruz.	1

Tablo 7'de katılımcılara tam kapasite hizmet verilen dönemlerde işletmenin çalışma saatlerinde bir değişiklik yapıp yapmadığı konusu sorulmuştur. Katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde 21 kişi vardiyalı sistemde 8 saat şeklinde çalıştıklarını yoğun dönemlere özgü işletmelerinin herhangi bir şekilde çalışma saatlerinde değişiklik yapmadığını ifade etmişlerdir. Katılımcılardan 1 kişi ise bu soruya genel olarak herhangi bir değişikliğe gidilmediğini ancak, özel günler vb. durumlara özgü olarak ayda iki kez mesaiye kaldıklarını ifade etmiştir.

Araştırmanın mülakatında katılımcılara yönetilen sekizinci soru "Görev yaptığınız işletme tam kapasite ile hizmet verdiği zamanlarda çalışma saatlerinin düzenlenmesi konusunda bir istekte bulunuyor musunuz?" sorusudur.

Tablo 8: Tam Kapasite Çalışılan Dönemlerde Çalışma Saatlerinin Düzenlenmesi Talebi

Katılımcıların Verdiği Cevaplar	Benzer Cevapların İfade Edilme Sıklığı (Kişi)
Duruma göre uygulanıyor	4
Hayır talepte bulunmuyorum	18

Görev yapılan tesis tam kapasite hizmet verdiği dönemlerde çalışanların mesai saatlerine ilişkin yöneltilen soruya cevaben katılımcılardan 18'i çalışma saatlerinde düzenleme yapılmasını talep etmediğine dair cevap vermiştir 4 katılımcı ise mevcut duruma göre düzenlemeler yapılabildiğini belirtmiştir. 18 katılımcı çoğunlukla talepte bulunmamalarını mesai saatlerinin düzenli ve işi yetiştirebilecek yeterlilikte olduğuna bağlamıştır. Verilen cevaplara göre katılımcıların görev yapmakta oldukları tesislerin büyük bir kısmının mesai saatlerine riayet ettiği, düzenli ve sistemli bir çalışma şekli oluşturulduğu içinde mesaiye eksiltme ya da fazlalaştırma yapılmadığı sonucuna varılmaktadır.

Araştırmanın mülakatında katılımcılara yönetilen dokuzuncu soru "Görev yaptığınız işletme tam kapasite ile hizmet verdiği zamanlarda çalışanların hepsi kurallara uymaya devam ediyor mu?" sorusudur.

Tablo 9: Tam Kapasite Çalışılan Dönemlerde Çalışanların Kurallara Uyuma Durumu

Katılımcıların Verdiği Cevaplar	Benzer Cevapların İfade Edilme Sıklığı (Kişi)
Genellikle Kurallara Uyulur (Bazen Uymayanlar Olabiliyor)	14
Kurallara Uyuluyor	8

Tablo 9’da işletmenin tam kapasite hizmet verdiği dönemlerde çalışanların genel işleyişte uyması gereken kurallara uyup uymadığı, herhangi bir şekilde aksamanın yaşanıp yaşanmadığına yönelik katılımcıların vermiş olduğu cevaplarda genel olarak kurallara uyulduğu cevabı ağırlıklı şekilde yanıtlanmış ancak bazen uymayanlarında olabildiği bu durumun her zaman değil nadiren meydana geldiğini de belirtmişlerdir.

Katılımcılara yöneltilen açık uçlu 9 sorudan elde edilen cevaplara bakıldığında mutfak ve servis çalışanlarının genel anlamda aşırı turizmden kaynaklı büyük çaplı sorunlar yaşamadıkları ifade edilebilir. Bunun yanı sıra işin gerekliliklerini yoğun zamanlarda da yerine getirdikleri, kurallara uyulduğu ve çalışma düzenlerinden memnun olduklarını da ifade etmek mümkündür. Elde edilen tüm cevaplardan yola çıkarak araştırmanın bir sonraki aşamasında ufak çaplıda olsa yaşanan sorunlar, mevcut sunulan hali hazırda iyi olan şartları daha da iyi durumu getirme ve aşırı turizmin genel etkilerinin yıla yayılması konularında öneriler getirilecektir.

Sonuç ve öneriler

Araştırma, aşırı turizmin mutfak ve servis çalışanları üzerinde etkisi olup olmadığını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Literatürde de belirtildiği üzere aşırı turizm kavramını net bir şekilde tanımlamak, tam olarak etkilerinin olup olmadığı konusunu irdelemek oldukça zor olsa da yapılan araştırmadan elde edilen genel kanıya göre mutfak ve servis çalışanlarının yoğun çalışma temposuna alıştıkları ve tam kapasite hizmet verildiği dönemlerde bile iş süreci ile ilgili sorun yaşamadıkları ifade edilebilir. Ancak, ifade edilme sıklığı az da olsa bazı çalışanlar turizm hareketliliğinin üst sınırı aştığı dönemde hava sıcaklığından kaynaklı kişisel hijyen sorunları yaşadıklarına da değinmişlerdir. Hem bahsi geçen sorunlar hem de aşırı turizm için araştırma kapsamında şu öneriler getirilebilir;

- Sıcaklıkların artış gösterdiği dönemlerde mutfak çalışanlarına daha serin bir çalışma ortamı sunulabilir.
- İşletmelerin mutfak kısımlarının diğer kısımlara nazaran daha sıcak olmasından kaynaklı kişisel hijyende sorun yaşanmaması adına duş – dinlenme vb. olanaklar artırılabilir.
- Yoğun dönemlerde ara sıra ortaya çıkan sosyalleşme sorunu için işletmeler çalışanları içinde aktiviteler sağlayabilir.
- Türkiye’de Turizmin belirli bölgelerde (Akdeniz-Ege Kıyıları) gerçekleştiği göz önüne alındığında ülke geneline yayılması yine aşırı turizmin olası etkileri ülke geneline yayılabilir.

Bir örgütün parçası olmanın bireyi ne yönde etkilediği, örgütsel değerlere bağlı olmadığını incelenmesi kişi- örgüt uyumu şeklinde ifade edilir (Alınacak ve Mehtap, 2015:166, Chatman, 1989:342). Kişi-örgüt uyumu aynı zamanda bir iş için bireylerin ihtiyaç duyduğu bilgi, beceri ve yetenekler arasındaki eşleşme olarak ifade edilen kişi-iş uyumu kavramını da kapsar (Alınacak ve Mehtap, 2015:166, Carless, 2005:411-413). Yapılan bu tanımlamalar ışığında uyum etkisinin, iş sürecini, çalışanların iş ve birbirleriyle olan uyumunu ve çalışma niyetlerini olumlu ya da olumsuz şekilde ifade etmek mümkündür. Yapılan araştırmada katılımcıların vermiş olduğu cevaplar göz önüne alındığında mutfak ve servis çalışanlarının kişisel, iş ve örgütsel uyumlarının sağlandığı ve bu sayede işlerin aksamadan olması gerektiği şekilde ve zamanında yapıldığı ortaya çıkmaktadır.

Aşırı turizm, yoğun turizm sezonunda ortaya çıkan bir kavramdır. Aşırı turizmin dönemlik olarak ortaya çıkartmış olduğu yoğunluğun mutfak ve servis çalışanları üzerine etkilerini inceleyen bu araştırmanın bundan sonra benzer konularda yapılacak araştırmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Zaman ve maliyet kısıtlılıklarından kaynaklı nitel araştırma deseni ve odak grup görüşmesinin ve belirli bölgenin ele alındığı bu araştırmadan sonra yapılacak yeni araştırmalarda evren-örneklem genişletilebilir, soru kapsamı ve sayısı geliştirilebilir, çalışma saatleri dışında kalan zamana ilişkin geliştirme yapılabilir, yeni yapılacak araştırmanın kapsamına bağlı olarak nicel bir desene desteklenerek analiz, bulgular ve sonuç kısmı geliştirilebilir.

Hakem Değerlendirmesi / Peer-review:

Dış bağımsız

Externally peer-reviewed

Çıkar Çatışması / Conflict of interests:

Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

The authors have no conflict of interest to declare.

Finansal Destek / Grant Support:

Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

The authors declared that this study has received no financial support.

Etik Kurul Onayı / Ethics Committee Approval:

Bu çalışma için etik kurul onayı, KTO Karatay Üniversitesi, İnsan Araştırmaları Etik Kurulu 08/08/2022 tarihli E.38888 sayılı karar ile alınmıştır.

Ethics committee approval was received for this study from KTO Karatay University, Human Research Ethics Committee on 08/08/2022 and E.38888 document number.

Yazar Katkıları / Author Contributions:

Fikir/Kavram/Tasarım - *Idea/Concept/ Design*: M.S., A.K.², G.U.E, Veri Toplama ve/veya İşleme - *Data Collection and/or Processing*: A.K.², A.K.³, Analiz ve/veya Yorum - *Analysis and/or Interpretation*: A.K.², A.K.³, Kaynak Taraması - *Literature Review*: M.S., G.U.E., Makalenin Yazımı - *Writing the Article*: M.S., A.K.² G.U.E Eleştirel İnceleme - *Critical Review*: M.S. Onay - *Approval*: M.S., A.K.², A.K.³. G.U.E.

Kaynakça / References

- Adie, B., Falk, M., Savioli, M. (2019). Overtourism As a Perceived Threat To Cultural Heritage In Europe. *Current Issues in Tourism*, 14(23), 1737-1741.
- Akg6nd6z Y., Akdağ G., G6ler O. & S6nnetioğlu S. (2015). İşten ayrılma niyeti ve aşırı rol y6k6n6n otel çalışanlarının sosyal aylaklık davranışlarına etkisi. *Dokuz Eyl6l niversitesi Sosyal Bilimler Enstit6s6 Dergisi*, 16 (4), 515-536.
- Akyurt Kurnaz, H. & İpar, M. S. (2020). Yavaş Őehir Akyaka'da Aşırı Turizm Olgusunun Esnafın Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 2 (1) , 39-55.
- Alexis, P. (2017). Over-tourism and anti-tourist sentiment: an exploratory analysis and discussion. *Ovidius University Annals, Economic Sciences Series*, 17 (2), 288-293.
- Alnaık, E. & Mehtap, 6. (2015). Subjektif Uyumun İş ıktlarına Etkisi: Benzerlik Uyumunu mu, B6t6nleyici Uyum mu? *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29, 165-186.
- Anuar, A., Ridzuan, F., Jaini, N., Sulaiman, F., Hashim, N. (2019). The Impact Of Overtourism Towards Local Community In Heritage City. *Journal of Tourism & Hospitality*, 03(08), 1-5.
- Aydın, Ő. (2004). 6rg6tsel Stres Y6netimi, *Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (3), (49-74).
- Aydoğan ifti, M. (2014). İş ortamının yaratıcılık performansına etkisi: mutfak çalışanları 6zerine bir uygulama, *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstit6s6 Y6ksek Lisans Tezi*, Antalya.
- Aylan, F. K., & Aylan, S. (2020). Aşırı Turizm Kavramının Farklı Boyutlarıyla İncelenmesi: Instagram'da Paylaşılan Fotoğraf ve Yorumların İçerik Analizi (Examining of Overtourism with Different Dimensions: Content Analysis of Photos and Comments Shared on Instagram). *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 8(1), 584-607.

- Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda 6rneklemeye Y6ntemleri ve 6rnek Hacmi Sorunsalı 6zerine Kavramsal Bir İnceleme, *Bitlis Eren 6niversitesi Sosyal Bilimler Enstit6s6 Dergisi*, 7(1), 231-274.
- Boissevain, J. (1977). Tourism and development in Malta. *Development and Change*, 8 (4): 523-538.
- Carless, Sally A. (2005). "Person-job fit versus person-organization fit as predictors of organizational attraction and job acceptance intentions: A longitudinal study". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78: 411-429.
- Chatman, Jennifer A., (1989). "Improving Interactional Organizational Research: A Model of Person-Organization Fit". *Academy of Management Review*, 14(3): 333-349.
- Cheer, J. M., Milano, C. & Novelli, M. (2019). Tourism and community resilience in the anthropocene: Accentuating temporal overtourism. *Journal of Sustainable Tourism*, 27 (4), 554-572.
- Chuang, N. K. L. & Simon, A. (2011). Job Stress Among Casino Hotel Chefs in a Top-Tier Tourism City. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20(5), 551-574.
- Cresswell, J. W. (2017). Araştırma Deseni Nitel, Nicel ve Karma Y6ntem Yaklaşımları (3.Baskı, 6ev. Ed. Sel6uk Beşir Demir). Eğiten Kitap: Ankara.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. New York: Sage.
- Cummings, L. (1965). Source Organizational Climates for Creativity. *The Academy of Management Journal*, 8 (3), 220-227.
- 6akıcı, A. C., Uzpak, B. D. & Kaynak, M. (2016). Antakya'da Alakart Servis Yapılan Restoranların Sık Karşılaştıkları İşletmecilik Sorunları 6zerine Bir Araştırma'. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*. 4 (Special Issue1). 32-42.
- 6am, O. & 6elik, C. (2022). Aşırı Turizm Kapsamında Turistlere Y6nelik Olumsuz İfadeler, Yapılan Eylemler ve Bunların Turizme Yansımalarının Değerlendirilmesi. *6ađ 6niversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (1), 66-84.
- 6elik, M., & 6ıra, A. (2013). 6rg6tsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti 6zerine etkisinde aşırı iş y6k6n6n aracılık rol6. *Ege Akademik Bakış*, 13 (1): 11-20.
- 6elik, N. (2009). Konaklama İşletmelerinde 6alışanlara Y6nelik Yıldıрма Davranışları (Mobbing) ve İş Stresi: Mersin İli 6rneği, Yayınlanmamış Y6ksek Lisans Tezi, Mersin 6niversitesi Sosyal Bilimler Enstit6s6, Mersin.
- 6olak, O., Kiper, V. O. & Batman, O. (2020). 6l6s6z turizm'e (over-tourism) dair kavramsal bir yaklaşım, *Akademik Araştırmalar ve 6alışmalar Dergisi*, 12 (23): 609-621.
- Denizer, D. (2012). *Yiyecek İ6ecek Hizmetleri*. Eskişehir: Anadolu 6niversitesi Yayınları.
- Duyar, M. & Bayram, M. (2019). Aşırı turizm ve turizm korkusu: yerel halk ve turizm ilişkisinin evrimi. *International Journal of Geography and Geography Education*, (40), 347-362.
- Erkuş, A. & G6nl6 E. (2009). İletişim tarzının ve s6zs6z iletişim d6zeyinin 6alışanların iş performansına etkisi: Beş yıldırlı otel işletmelerinde bir araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 7-24.
- Evans, N. H. (1976). Tourism and cross cultural communication. *Annals of Tourism Research*, 3 (4), 189-198.
- Fontanari, M., Traskevich, A., & Seraphin, H. (2021). (De) growth imperative: the importance of destination resilience in the context of overtourism. In *Issues and cases of degrowth in tourism* (pp. 22-41). Wallingford UK: CABI.
- Gazeloğlu, C. & Erkalıç, E. (2020). *Bilimsel araştırmalarda temel 6rneklemeye y6ntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Goodwin, H. (2017). The challenge of overtourism. responsible tourism partnership working paper 4. (Erişim:01.12.2021). <https://haroldgoodwin.info/pubs/RTP'WP4Overtourism01'2017.pdf>
- Greenhaus, J.H., Parasuraman S., Granrose C.S., Rabinowitz S. & Beutell N.J. (1989). Sources of WorkFamily Conflict Among Two Career Couples. *J. Vocational Behaviour*, 34: 133-153.
- Guest, G., MacQueen, K. M. & Namey, E. E. (2012). *Applied thematic analysis*. Thousand Oaks., CA: Sage.

- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- <https://voyant-tools.org/?corpus=0373600940aab090cfc0fa2231c51ecd&view=Cirrus> Erişim Tarihi:22.05.2023
- Hu, M.L. (2010). Developing a Core Competency Model of Innovative Culinary Development. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (4), 582-590.
- Kaplan, M. & Ulutaş, 6. (2016). Duygusal Emeğin T6kenmişlik 6zerindeki Etkisi: Otel işletmelerinde Bir Araştırma. *Selçuk 6niversitesi Sosyal Bilimler Enstit6s6 Dergisi*, (35), 165-174.
- Kariuki, R. (2021). Effect Of Regulation On Curbing Over Tourism In East Africa. a Critical Literature Review. *IJMHT*, 1(1), 44-57.
- Koens, K., Postma, A. & Papp, B. (2018). "Overtourism?" - Understanding and Managing Urban Tourism Growth Beyond Perceptions (Executive Summary). Madrid: UNWTO.
- Koray, G. (2020). İstanbul'da aşırı turizm: sivil toplum kuruluşları g6r6şleri 6zerinden yorumlayıcı ve karşılaştırmalı bir araştırma. Sakarya uygulamalı bilimler 6niversitesi lisans6st6 eğitim enstit6s6, Sakarya.
- LaFlamme, A. G. (1979). The impact of tourism: A case from the Bahama Islands. *Annals of Tourism Research*, 6 (2), 137-148.
- Marczyk, G., DeMatteo, D., & Festinger, D. (2005). *Essentials Of Research Design And Methodology*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Maslach, C., & Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout – The Cost of Caring*, New Jersey: Prentice-Hall Inc. Englewood Cliffs.
- Oğan, Y. (2021). Mutfak 6alışanlarının yaratıcılık algı d6zeyleri 6zerine bir araştırma. *Fiscaoeconomia*, 5 (2), 756-768.
- Olalı, H. & Timur, A. (1988). *Turizm Ekonomisi*. İzmir: Ofis Ticaret Matbaacılık.
- O'Reilly, A.M. (1986). Tourism carrying capacity: Concept and issues. *Tourism Management*, 7 (4), 254-258.
- 6ks6z, S., & Erkilic, E., (2022). iş yaşam kalitesi ve kurumsal sosyal sorumluluk algısının içe adanmişlık 6zerindeki etkisinin incelenmesi: Zincir otel işletmeleri 6zerine bir araştırma, *Business and Management Studies: An International Journal*, 10 (4): 1492-1511.
- Patton, Q. M. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Newsbury Park, London, New Dehli: Sage Publications.
- Peeters, P., G6ssling, S., Klijs, J., Milano, C., Novelli, M., Dijkmans, C., Eijgelaar, E., Hartman, S., Heslinga, J., Isaac, R., Mitas, O., Moretti, S., Nawijn, J., Papp, B. & Postma, A. (2018). Research for TRAN Committee - Overtourism: Impact and Possible Policy Responses. Brussels: European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies.
- Phi, G. (2019). Framing Overtourism: a Critical News Media Analysis. *Current Issues in Tourism*, 17(23), 2093-2097.
- Pizam, A. & Milman, A. (1986). The Social Impacts of Tourism, *Tourism Recreation Research*, (11) 1, 29-33.
- Quan, S. & Wang, S. (2003). Towards a Structural Model of the Tourist Experience: An Illustration from Food Experiences in Tourism. *Tourism Management*, 25, 297-305.
- Saldamlı, A. (2000). Otel işletmelerinde Stres Kaynakları ve 6alışanlar 6zerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Çukurova 6niversitesi Sosyal Bilimler Enstit6s6 Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (1), 288-302.
- Seraphin, H., Gowreesunkar, V., Zaman, M., Lorey, T. (2019). Limitations Of trexit (Tourism Exit) As a Solution To Overtourism. *WHATT*, 5(11), 566-581.
- Smith, M. K., Sziva, I. P. & Olt, G. (2019). Overtourism and resident resistance in Budapest. *Tourism Planning & Development*, 16 (4), 376-392.
- Sonuç, N. (2014). S6rd6r6lebilir Turizm: Tanımı ve içeriği (içinde: S6rd6r6lebilir Turizm, Ed. Metin Kozak), Ankara: Detay Yayıncılık.

- S6kmen, A. (2005). Konaklama İşletmelerinin Y6neticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Fakt6r6: Adana'da Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 1-27.
- Tarakçioğlu, S. (2004). Bursa Y6resindeki Konaklama İşletmesi Y6neticilerinin Stres Nedenleri 6zerine Bir Araştırma. *Gazi 6niversitesi Eğitim Fak6ltesi Dergisi*, 2 (1), 1-15.
- Tiyce, M. H., Nerilee C., Grant-Breen, H. (2013). Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(2), 126-154.
- Unur, K. & Pekerşen, Y. (2017). İş stresi ile toksik davranışlar arasındaki ilişki: aşçılar 6zerinde bir araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1), 108-129.
- UNWTO. (1983). Risks of Saturation of Tourist Carrying Capacity Overload in Holiday Destinations. Madrid. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284407545>
- Williams, T. A. (1979). Impact of Domestic Tourism on Host Population. *Tourism Recreation Research*, 4(2), 1521.
- World Travel & Tourism Council (WTTC). (2017). Coping with Success Managing Overcrowding in Tourism Destinations, McKinsey & Company and World Travel & Tourism Council.
- Yıldırım, A. & şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Y6ntemleri (11.Baskı)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yüksel, F. , 6n Esen, F. , Kılıç, B. & Akçay, S. (2020). Paydaşların g6z6yle yavaş şehir Akyaka'da aşırı turizm. *Turizm Akademik Dergisi*, 7 (1), 257-268.
- Zmyřlony, P., Kowalczyk-Anioł, J., Dembińska, M. (2020). Deconstructing the Overtourism-related Social Conflicts. *Sustainability*, 4(12), 1695.
- Zmyřlony, P., Leszczyński, G., A, W., Alejziak, W. (2020). The Sharing Economy and Sustainability Of Urban Destinations In The (Over)tourism Context: The Social Capital Theory Perspective. *Sustainability*, 6(12), 2310.