

Citation: Doğan S & Tuncer M. (2018), Otel Personeli İş İlanlarında Aranan Nitelik Ve Becerilere Yönelik Bir Araştırma, BMIJ, (2018), 6(4): 1231-1251 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v6i4.310>

OTEL PERSONELİ İŞ İLANLARINDA ARANAN NİTELİK VE BECERİLERE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA¹

Sait DOĞAN²

Mehmet TUNCER³

Received Date (Başvuru Tarihi): 23/10/2018

Accepted Date (Kabul Tarihi): 04/12/2018

Published Date (Yayın Tarihi): 04/01/2019

ÖZ

Bu çalışmanın amacı turizm sektöründe çalışmak isteyen personel adaylarının iş başvurularında ve işe yerleştirilmelerinde kendilerinden istenen demografik nitelikler ile mesleki-teknik becerilerin (iş gerekleri) neler olduğunu belirlemek ve bu nitelikler hakkında personel adaylarının fikir sahibi olmalarını sağlamaktır. Bu araştırma kariyer.net internet adresinde, Türkiye'deki otel işletmelerine yönelik iş ilanlarını içermekte olup, ilgili iş ilanları içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Araştırma kapsamında 7 iş pozisyonuna yönelik olarak toplam 160 iş ilanı değerlendirmeye alınarak analiz edilmiştir. Bu çalışma güncel olarak turizm işletmelerinin personel adaylarında aradıkları nitelikleri departman ve pozisyon bazında ortaya koyması ve bu alanlarda çalışmak isteyen personel adaylarına yol gösterici olması açısından önemli görülmüştür. Araştırma sonucunda incelenen mevcut iş ilanlarının %53'ünün İstanbul, %24'ünün Antalya bölgesindeki otellere ait olduğu, iş ilanlarının %90'unun hem erkek hem de kadınlara yönelik işlerden oluştuğu, %46'sında ise üniversite (lisans veya ön lisans) ya da meslek liselerinin turizm ve otelcilik bölümlerinden mezun olma şartının tercih sebebi olacağı ortaya çıkmıştır. İş ilanlarına göre, eğitim seviyesi yüksek (lise ve üzeri) ve yabancı dil şartı olan meslek ve iş pozisyonları: Resepsiyon görevlisi, rezervasyon görevlisi, garson ve bellboy olarak belirlenmiştir. Diğer yandan her bir iş pozisyonu için iş ilanlarında aranan mesleki-teknik beceriler ilgili pozisyonlara göre ayrı ayrı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Otel Personeli, İş İlanları, İş Gerekleri, İçerik Analizi

JEL Kodları: J64, L83, M12, O15

A RESEARCH ON THE REQUIRED QUALIFICATIONS AND SKILLS IN THE HOTEL EMPLOYEE JOB ADVERTISEMENTS

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the demographic qualifications and occupational-technical skills (job requirements) demanded from employee candidates in their job applications who want to work in the tourism sector and job placements, and provide an insight to employee candidates concerning these qualifications. The study includes the job advertisements of hotel enterprises in Turkey placed on the kariyer.net internet site and relevant job advertisements were examined with content analysis method. A total of 160 job advertisements were evaluated and analyzed regarding 7 job positions within the scope of the study. This study has been considered important as it reveals the qualifications currently demanded by tourism establishments from worker candidates on the basis of department and position and guides employee candidates who want to work in these areas. As a result of the study, it was determined that 53% of present advertisements were placed by hotel enterprises in İstanbul, 24% by hotel enterprises in Antalya and considering in general terms, 90% of occupations being examined within the frame of hotel enterprises were both for women and men and 46% of job advertisements prefer to graduate from tourism and hotel management departments of university (undergraduate or associate degree) or vocational high schools. According to job advertisements, occupations that require a higher educational level (high school and above) and foreign language are as follows: Receptionist, reservation attendant, waiter and bellboy. On the other hand, occupational-technical skills demanded for every profession in job advertisements were determined separately according to relevant positions.

Keywords: Hotel Employees, Job Advertisements, Job Requirements, Content Analysis

JEL Codes: J64, L83, M12, O15

¹ Bu araştırmanın bir kısmı "VII. ULUSAL III. ULUSLARARASI DOĞU AKDENİZ TURİZM SEMPOZYUMU'nda" bildiri olarak sunulmuştur.

² Asst. Prof., Aksaray University, Faculty of Tourism, dogansait@gmail.com

<http://orcid.org/0000-0003-4486-8699>

³ Asst. Prof., Aksaray University, Faculty of Tourism, metuncer2002@gmail.com

<http://orcid.org/0000-0001-5929-4902>

1. GİRİŞ

İşletmelerin en önemli kaynak olarak insanı görmeye başladığı günümüzde, insan kaynakları yönetiminin (İKY) önemi de ciddi derecede artmıştır. İnsan kaynakları yönetim anlayışı, insanı yatırım yapılacak en önemli kaynak olarak değerlendirirken, bilgi ve teknolojiyi etkin olarak kullanabilen ve yaratıcılığını sürekli geliştiren nitelikli işgücünün yaygınlaşmasını amaçlamaktadır (Güler, 2006). İşgörenin işe alınmasından, işten ayrılmasına kadar geçen tüm süreçler İKY uygulamaları çerçevesinde, personelin gereksinimlerini karşılama ve motivasyonunu sağlama amacına yönelik gerçekleştirilmektedir (Fındıkçı, 1999: 5). Turizm endüstrisinin emek yoğun özelliği, turizm işletmelerinde insan kaynakları faaliyetlerini daha da önemli kılmaktadır. Dünya genelinde 5 yıldızlı oteller için oda başına düşen personel sayısına bakıldığında; Uzak Doğu (1,93), Afrika (1,91), Asya (1,50), Avrupa (0,85), Amerika (0,48) personel ortalamasına sahip iken; Türkiye’de ise 5 yıldızlı otellerdeki ortalama personel sayısı oda başına 1,18’dir (Turizm Bakanlığı, 1989: 61; Oral ve Kurgun 1997: 185; Yeşiltaş, Arslan ve Temizkan, 2012: 101). Bu verilere göre otel işletmelerinde oda başına ortalama 1 personel düşmekte olup, bu durum insan faktörünün otelcilik sektörü için ne denli önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

Diğer yandan otel işletmelerinde üretilen hizmet ve ürünün stoklanamaması, işletmeciliğin sürekli değişiklik gösteren bir yapıya sahip olması, sektörün emek-yoğun özellik göstermesi, dinamik bir karaktere sahip olması, verilen hizmetin zevk ve moda göre değişkenlik göstermesi, talebin önceden kesin olarak bilinmesinin güçlüğü ve tahminde bulunmanın zor olması gibi birtakım özellikler mevcuttur (Aras, 1993: 5). Emek-yoğun özellikte olmasının yanı sıra yukarıda bahsedilen özelliklerinden dolayı otel işletmelerinin hem yönetim hem de işgücü faaliyetlerinde yer alacak olan insan kaynağı bu işletmeler açısından önemli bir kaynak olarak görülmektedir. Bu kapsam da otel işletmelerinde doğru insan kaynağını temin edecek, işe alım sürecini yürütecek ve insan kaynağı ile ilgili gerekli çalışmaları zamanında ve etkin bir şekilde yerine getirecek olan birim de, “insan kaynakları yönetimi” birimidir (Doğan, 2017: 2). Bu birim bir işletmede, işgücü planlaması, iş analizi, insan kaynağını bulma, seçme ve işe yerleştirme, işe alıştırma ve eğitim, performans değerlendirme, motivasyon, ücretleme, disiplin ve endüstriyel ilişkilerle ilgili süreçleri yerine getirmektedir (Kozak, 1999: 18).

İKY’nin doğru personeli seçmesi ve işe yerleştirme yapabilmesi öncesinde birtakım ön hazırlık çalışmalarını yerine getirmesi gerekmektedir. İşgören seçim çalışmasının daha etkili

olabilmesi için aday personel havuzu oluşturma çalışmalarından önce bir personelde aranacak olan özelliklerin işletmenin temel politikasına göre saptanması gerekmektedir. Bu amaçla işletmelerde öncelikle iş analizleri ve iş tanımlarının yapılması gerekmektedir. İşgören seçiminin hazırlık safhasını oluşturan bir diğer aşama da işgücü planlaması olup, bu plan doğrultusunda tedarik çalışmaları yapılacaktır (Erdoğan, 1991: 13). İşletmeler personel teminini birçok kaynaktan tedarik edebilmektedir. Bu çalışmada otel işletmeleri tarafından dış kaynaktan personel bulma yöntemlerinden birisi olan “internet” üzerinden verilen iş ilanları ele alınarak incelenmiştir. Veriler, kariyer.net internet sitesinde yer alan iş ilanlarından derlenmiş olup, otel işletmelerinin iş ilanlarına göre aday personellerden hangi demografik nitelikleri ve iş gereklerini (mesleki-teknik bilgi-becerileri) arıyor oldukları, bu çalışmanın araştırma sorusunu oluşturmaktadır. İş gerekleri, belirli bir işin başarılı bir şekilde yapılması için bir çalışanın sahip olması gereken bilgi, beceri, eğitim, deneyim, sertifikalar ve yetenekleri tanımlamaktadır (Çetin, 2017: 42). Bu çalışma turizm alanında yapılan diğer çalışmalardan farklı olarak, verilen iş ilanları kapsamında otel işletmelerinin personel adaylarında aradıkları nitelikler ile iş gereklerini departman ve pozisyon bazında ortaya koymaktadır.

2. İŞE ALIM SÜREÇLERİ

İnsan kaynakları tedarik süreci, yeni açılan veya boşalan pozisyonlara uygun adayları bulmak için gerçekleştirilen faaliyetleri içermektedir. İşgören seçme sürecinin amacı işin nitelik ve gereklerine uygun bilgi, beceri, tutum ve davranıştaki personelin belirlenmesidir. İşletmeler ihtiyaç duyduğu personelin tedarikinde çeşitli kaynaklara başvurulabilmektedir. Bunlar: iç kaynaklar ve dış kaynaklar olmak üzere iki grup altında toplanmaktadır. Bu kaynakların kullanımı işletmenin insan kaynakları politikasına, yönetim tarzına, yöneticinin özelliklerine ve yönetimin kurduğu ilişki sistemine göre değişiklik gösterebilmektedir. Bazı işletmeler bu iki kaynaktan da yararlanma yoluna gidebilmektedirler. Her iki yöntemin de kendi içerisinde avantaj ve dezavantajları söz konusudur (Çetin, Elmalı ve Arslan, 2017: 71). İç kaynaklardan başvuru toplamada kullanılan başlıca yöntemler; *yükseltme (terfi)*, *iç transferler*, *iş zenginleştirme*, *iş genişletme* ve *rotasyondur*. Dış kaynaklardan başvuru toplamada kullanılan başlıca yöntemler ise; *iş ilanları*, *işletmeye doğrudan yapılan başvurular*, *personel tavsiyeleri*, *eğitim kurumlarına yapılan ziyaretler*, *iş ve işçi bulma kurumları*, *özel bürolar* ve *internet* üzerinden başvurudur (Erdem, 2016: 172-177).

İş ilanı ve başvuru yöntemlerinden birisi olan “internet” günümüzde boş olan iş pozisyonlarına uygun adayların bulunmasında yararlanan yaygın ve önemli araçlardan bir tanesidir. İKY süreçlerinde internet tabanlı uygulamalar “personel seçim sürecinde” kendini

daha fazla göstermektedir. Günümüzde internet sitesi bulunan pek çok işletme, personel aday havuzunun oluşturulması, ön eleme gerçekteştirilmesi işlemleri ve personel adaylarına seçim sonuçlarının gönderilmesi gibi işlemleri internet üzerinden yapmaktadır. İnsan kaynakları alanında internet sitelerinin işletmelerce tercih edilme sebeplerinin başında, internet sayesinde işe alım süreçlerinin daha hızlı ve daha ucuz olarak gerçekteşmesi gelmektedir. (Erdem ve Kabakçı, 2004). Diğer yandan internet üzerinden işe alma; işletmelere maliyet avantajı sunmasının yanı sıra, verimliliği artırması ve iş arayanlar ile iş imkânı sunanlara kolaylık sağlaması açısından da büyük avantajlar sağlamaktadır (Lee, 2005a: 175). Forrester araştırma şirketi araştırma sonuçlarına göre internet üzerinden bir çalışanın işe alınmasının maliyeti ortalama 183 dolar olurken, gazete ve dergi gibi geleneksel araçlarla işe alınmasının ortalama maliyeti ise 1383 dolar olarak belirlenmiştir (Lee, 2005b: 87). Diğer yandan işletmeler, üye oldukları internet sitelerinde istedikleri zaman ilan yayımlayabilme şansına sahip olup, ilanlarına gelen yanıtları belirli kriterlere göre kısa bir sürede de değerlendirebilmektedir. İnternet üzerinden verilen iş ilanlarının dezavantajları ise; verilen iş ilanı ile ilgisi olmayan başvuru sayısının fazla olabilmesi, internet erişimi olmayan kişilere ulaşamaması ve iş arayanların ilk tercihi olmamasıdır. (Erdem ve Kabakçı, 2004; Çetin, Elmalı ve Arslan, 2018: 77). Fakat günümüzde gelişen teknoloji ve internet altyapısının yaygınlaşması sonucunda artan internet kullanımına paralel olarak gerek iş arayan adaylar gerekse personel arayan örgütler için “internet” sıkça başvurulan kaynaklardan birisi haline gelmiştir (Jansen, Jansen ve Spink’den (2005) aktaran: Erdem, 2016:191; Rozelle ve Landis, 2002; Akova, Sarıışık ve Akbaba 2007). İnternet üzerinden işe alım sürecinin daha hızlı ve daha az maliyetle gerçekteşmesi bu yöndeki işe alım süreçlerini yaygınlaştıracaktır.

3. LİTERATÜR TARAMASI

İnternet veya farklı mecralar üzerinden iş ilanlarına yönelik turizm ve diğer sektörlerde yapılan araştırmaların genelde içerik analizi yöntemi ile incelendiği söylenebilir (Bacaksız ve Sönmez, 2015; Basım, Şeşen ve Şeşen, 2008; Bayraktar, 2015; Bennett, 2002; Cevher, 2013; Demir, 2011; Erdem ve Gezen, 2014; Özdemir, Polat ve Met, 2015). Bu bağlamda ilgili araştırmalar aşağıda özetlenmiştir.

Osmanlı İmparatorluğu’nun son döneminde ve Cumhuriyet’in ilk yıllarında yayımlanan personel ilanlarını içerik analizi yöntemi ile araştıran Bayraktar (2015) 1909-1924 yılları arasında Osmanlıca yayımlanan 125 personel iş ilanı ve bu ilanlarda yer alan 173 farklı personel talebini incelemiştir. Yaptığı araştırma sonucuna göre personel ilanlarında 15 yıl boyunca

aranan personellerin niteliklerinde önemli değişmeler olmamıştır. En çok personel talebinde bulunan kurumlar Maarif Nezareti ve Düyun-u Umumiye İdaresi'dir. Kamu kurumlarının personel seçiminde eğitim durumu ve sınavda başarılı olma şartı ön planda iken, özel sektörün personel seçiminde ise yetkinlik ve beceri gerekleri ön plana çıkmıştır.

Basım vd. (2008) tarafından yapılan araştırma sonucunda, Türkiye'deki iş ilanlarında "işverenin adı" gibi en temel bilgilere bile yer verilmediği, nitelikli işgücünün işletmeye çekilmesi için gazete ilanlarının kullanımının da sınırlı kaldığı; İngiltere'deki gazetelerde verilen iş ilanlarında ise işletmelerin adayları cezbetmeye daha fazla odaklandığı ve işletmelerin haklarında olumlu bir izlenim oluşturmak için özel çaba sarf ettikleri tespit edilmiştir.

Bennett, 2002 yılında yeni mezunlara yönelik yaptığı çalışmada 1000 iş ilanını içerik analizi yöntemi ile incelemiştir. Bennett, çalışma kapsamında pazarlama, genel yönetim, finans ve insan kaynakları yönetimi birimlerine yönelik iş ilanlarını incelenmiştir. Araştırma sonucunda pazarlama ve genel yönetim işlerine yönelik iş ilanlarında adaylardan, "girişim, motivasyon ve iletişim" becerilerine yönelik taleplerin, finans pozisyonları için yapılan iş ilanlarında "sayısal ve bilgi teknolojileri" konusunda becerilerin daha fazla öne çıktığını tespit etmiştir. İnsan kaynakları yönetimi alanındaki iş ilanlarında ise "iletişim" becerisi rutin olarak aranan tek beceri olarak belirlenmiştir.

Cevher tarafından 2012 yılında kariyer.net'te yer alan sekreterlere yönelik iş ilanları, belirli nitelikler dikkate alınarak içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Sekreterlere yönelik iş ilanlarının daha çok İstanbul ve Kocaeli illeri için çıktığı, yüzde 90'ında kadın adaylara yer verildiği, en az 1 yıllık iş deneyimi arandığı, bazı ilanlarda ise bekâr olma durumunun belirtildiği tespit edilmiştir. İş ilanlarında en az lise veya meslek yüksekokulu mezunu olunması gerektiği, bu alanda ise daha çok "Büro Yönetimi ve Sekreterlik" mezunlarının arandığı ve en az bir yabancı dil olarak "İngilizce" bilinmesi ilgili ilanlarda aranan şartlar olarak tespit edilmiştir.

Turizm alanında yapılan çalışmalara bakıldığında, Erdem ve Gezen (2014) sonbahar döneminde iki Türkçe gazetenin Pazar günleri yayınlanan ekinde ve dört Türkçe internet sitesinde yer alan turizm işletmelerine yönelik iş ilanlarını içerik analizi yöntemiyle incelemişlerdir. Yaptıkları araştırma sonucunda: iş ilanlarının illere göre dağılımında İstanbul, Antalya ve Muğla kentlerinin öne çıktığı, otel departmanlarına göre dağılımında ön büro, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri bölümlerinin baskın olduğu, incelenen iş ilanlarının büyük çoğunluğunun iş tanımı bilgisini içermedikleri, iş ilanlarının %68,9'unda bir cinsiyet ayırımına

gidilmediği, iş ilanlarında lisans ve lise mezunlarına öncelik verildiği, yabancı dilin arandığı ilanlarda İngilizce dilinin baskın durumda olduğu, bilgisayar bilgisi açısından incelendiğinde ilanların birçoğunun böyle bir bilgiyi içermediği, paket programlara yer veren işletmelerin oranının % 17,3 olduğu gibi sonuçlara ulaşılmıştır.

Demir (2011) tarafından, turizm işletmelerine yönelik iş ilanlarının ayrımcı bir tutum sergileyip sergilemediğini incelediği araştırma sonucunda iş ilanlarında “cinsiyet ve medeni durum” en önemli ayrımcılık unsurları olarak tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda komi, garson ve barmen gibi pozisyonlara daha çok erkek adayların arandığı; kasiyer, havalimanı yer hizmetleri, kat hizmetleri ve misafir ilişkileri gibi iş pozisyonları için ise kadın adayların daha fazla tercih edildiği belirlenmiştir.

Akoğlan Kozak ve Güçlü (2008), turizm işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin işe alma sürecinde kullanılması üzerine kurguladıkları araştırma kapsamında insan kaynakları gazetesinde yer alan turizm işletmeleriyle ilgili 192 iş ilanını incelemiştir. Araştırma sonucunda, “samimi davranış” faktörünün en fazla önem verilen duygusal çaba faktörü olduğunu “iyi konuşma, iyimserlik, empatik, uyumlu ve prezantabl (bakımlı, düzenli, özenli) olma” gibi kişisel özelliklerin, incelenen iş ilanlarında sıklıkla tercih edildiğini tespit etmişlerdir. Diğer taraftan, otel işletmelerinde duygusal çaba faktörlerinin personel bulma aşamasında dikkate alındığı ve aranan duygusal çaba faktörleri ile personelin istihdam edileceği bölüm, eğitim durumu ve işletme türü arasında anlamlı ilişkiler olduğu araştırma kapsamında elde edilen bulgulardır.

2014 yılı Mart ayı içerisinde ise Özdemir vd. (2015) tarafından turizm gazetesini.com internet sitesinde yayınlanan iş ilanlarının incelemesiyle, Bodrum’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin niteliksiz personel istihdam etme eğiliminde oldukları, ayrıca personeli sezonluk ve ucuz iş gücü olarak değerlendirmek isteyebilecekleri sonucuna ulaşılmıştır.

4. YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı güncel olarak turizm sektöründe çalışmak isteyenlerin iş başvurularında ve işe yerleştirilmelerinde otel işletmeleri tarafından verilen iş ilanlarında kendilerinden istenen demografik nitelikler ile mesleki teknik-becerilerin (iş gerekleri) neler olduğunu ortaya koymak ve bu nitelikler hakkında personel adayları ile kariyerlerini bu yönde sürdüren öğrencilerin gelişimine katkıda bulunmaktır.

Çalışma verileri kariyer.net sitesinde yer alan ilanlardan elde edilmiştir. Araştırmanın verileri kariyer.net internet sitesinde 2-17 Şubat 2018 ile 1-16 Ağustos 2018 tarihleri arasında yer alan iş ilanlarını kapsamaktadır. Bu tarihlerin seçilmesindeki amaç Türkiye turizm sezonu açısından birisinin düşük (Şubat) birisinin de yüksek sezon (Ağustos) aylarından birisi olmasındandır. Bu doğrultuda iki sezonda verilen iş ilanları analiz edilerek benzerlik ve farklılıkları da ortaya konmuştur.

Kariyer.net, Türkiye'nin en büyük personel aday veritabanına sahip insan kaynakları sitelerinden biridir. 1999'dan bu yana Türkiye'nin en büyük insan kaynakları platformu olan kariyer.net, iş arama ve işe alım süreçlerinde yeni nesil teknolojileri kullanarak, iş arayanlarla işverenleri internet ortamında bir araya getirmektedir. Kariyer.net internet sitesinin aday veritabanında 24 milyondan fazla özgeçmiş bulunmaktadır. Bunun yanı sıra kariyer.net üyesi 75 binin üzerinde işletme, ihtiyaç duyduğu işgücünü kariyer.net aracılığıyla aramaktadır. Bugün İstanbul merkez ve Yeşilköy satış ofisinin yanı sıra Ankara, Antalya, Adana, Bursa, Eskişehir, Gaziantep, Kayseri, Kocaeli, Konya, İzmir ve Samsun'da bulunan 12 bölge ofisi ile müşteri ve personel adaylarına hizmet vermeye devam etmektedir (kariyer.net, b.t.). Türkiye'nin en büyük personel aday veritabanına sahip insan kaynakları sitelerinden birisi olması ve birçok firmayı bünyesinde barındırması gibi sebeplerle kariyer.net internet sitesi çalışmanın örneklemini oluşturmuştur.

Bu çalışmada doğru ilanlara ulaşabilmek adına, ilanlar ile ilgili bazı kısıtlar belirlenmiştir. Kısıt olarak çalışmada yönetici pozisyonunda verilen ilanlar ile konaklama sektöründe oteller dışında kalan diğer işletmelerin vermiş olduğu iş ilanları dikkate alınmamıştır. Çalışma kapsamında belirlenen arama kriterleri ise şu şekildedir:

Anahtar kelime: “Otel” ve “Hotel” olarak ayrı ayrı girilmiş ve bu anahtar kelimeler doğru ilanlara ulaşmak için “sadece firma adında ara” başlığı altında aratılmıştır.

Sektör: “Turizm” ve “Konaklama ve Otelcilik” olarak işaretlenmiştir.

Pozisyon olarak ise: “Otel” ve “Hotel” anahtar kelimeleri ile yapılan arama neticesinde, kariyer.net sitesinde yer alan ilanlarda aynı işletme tarafından verilen birden fazla iş ilanına rastlanmıştır. Ancak bunlardan bir kısmı farklı özellikler aradıkları için her biri ayrı bir iş ilanı olarak kabul edilerek incelemeye alınmış, birden fazla tekrar eden aynı içerikli ilanların ise yalnızca ilki incelenmiştir. Çalışmada böylelikle, otel işletmelerine yönelik olarak toplam 255 iş ilanı içerisinden 160'ı bu araştırmanın verilerini (resepsiyon görevlisi (66); garson (35); kat hizmetleri görevlisi (21); bellboy (15); rezervasyon görevlisi/elemanı (9); aşçı (7) ve meydancı

(7)) oluşturmuştur. Çalışmada birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve okuyucunun anlayabileceği bir biçimde düzenleyerek yorumlayabilmek için bu çalışmada içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi yoluyla verileri tanımlamaya, verilerin içinde saklı olabilecek gerçekler ortaya çıkarılmaya çalışılır. İçerik analizinde temelde yapılan işlem, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları okuyucunun anlayabileceği biçimde düzenleyerek yorumlamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 227). Bu kapsamda ilgili iş ilanlarından elde edilen veriler analiz edilmiş, bir iş koluna yönelik olarak verilen tüm iş ilanları aynı grupta toplanarak birbirine benzeyen tekrar eden belirli kavram ve temalar bulunarak bir araya getirilmiş ve uzman görüşlerinden de (turizm akademisyenleri) yararlanılarak yorumlanmıştır. Bu araştırmanın planlanması ve yürütülmesi süresince uzmanlarla veriler ve analizler paylaşarak, işbirliği yapılmış, veri kaynaklarından doğrudan alıntı yapılmış, veriler ayrıntılı şekilde içerik analizi ile betimlenmiş ve tüm elde edilen veriler dikkatli bir şekilde toplanmıştır. Brantlinger, Jimenez, Klingner, Marleen, ve Virginia (2005: 201) nitel araştırmada yukarıda sayılan stratejilerin geçerlilik ve güvenilirliği sağlamak için kullanılabileceğini belirtilmiştir.

5. BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma kapsamında, kariyer.net internet adresinde 2-17 Şubat 2018 tarihleri arasında 187, 1-16 Ağustos 2018 tarihleri arasında da 68 ilan olmak üzere toplamda 255 ilan, otel personellerinde aranan nitelikler “cinsiyet, tecrübe, eğitim durumu, yabancı dil” olarak demografik başlıklarda incelenmiştir. Arama sonucunda 255 iş ilanı içerisinde ilan sayısı en az “3” olan ve toplamda 160 iş ilanının iş pozisyonlarına göre (resepsiyon görevlisi; garson; kat hizmetleri görevlisi; bellboy; rezervasyon görevlisi; aşçı; meydancı) iş gerekleri tespit edilmeye çalışılmıştır. İlgili iş pozisyonlarına yönelik demografik veriler ve teknik beceriler doğrultusunda tüm ilanlar incelenerek, belirlenen pozisyonlara yönelik olarak ilanların şehirlere göre dağılım verileri de çıkarılmıştır.

5.1. Otel Personeli İş İlanlarının Şehirlere Göre Dağılımı

Otel personeli iş ilanı sayılarının iş pozisyonlarına, şehirlere ve dönemlere göre ait verileri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 1: Otel Personeli İlanlarının Şehirlere Göre Dağılımı

İş Pozisyonları	Şehirler	İstanbul	Antalya	Muğla	Diğer	Dönemlere Göre Toplam İlan Sayısı
	Tarih					
Resepsiyon Görevlisi	Şubat 2018	31	14	3	8	56
	Ağustos 2018	3	2	-	5	10
Rezervasyon Görevlisi (Elemanı)	Şubat 2018	2	5 (24K*)	1	1	9 (28 K)
	Ağustos 2018	-	-	-	-	-
Garson	Şubat 2018	16	7	4	2	29
	Ağustos 2018	2	2	-	2	6
Kat Hizmetleri Görevlisi	Şubat 2018	8	3	1	4	16
	Ağustos 2018	4	-	-	1	5
Aşçı	Şubat 2018	1	2	-	1 (6K)	4 (9 K)
	Ağustos 2018	2	-	1	-	3
Bellboy	Şubat 2018	10 (11 K)	1	-	1	12 (13 K)
	Ağustos 2018	2	-	-	1	3
Meydancı	Şubat 2018	4	2 (4K)	-	1 (5K)	7 (13 K)
	Ağustos 2018	-	-	-	-	-
Toplam		85 %53	38 %24	10 %6	27 %17	160 %100

* Kişi

Tablo 1’de Şubat ayı istatistiklerine bakıldığında resepsiyon görevlisine yönelik olarak 56 ilanın yer aldığı ve bu ilanların çoğunlukla %55 ile İstanbul, %25 ile de Antalya bölgesinde yer alan otellere ait olduğu görülmektedir. Rezervasyon görevlisi arayışında ise tersi bir durum söz konusu olup en fazla eleman Antalya bölgesi otelleri %55 tarafından aranmaktadır. Garsonluk mesleğine yönelik iş ilanlarının %50’sinin İstanbul bölgesi, %25’inin ise Antalya bölgesi otellere ait olduğu görülmektedir. Kat görevlisi ilanlarında benzer durum söz konusu olup ilanların %50’si İstanbul bölgesine aittir. Aşçılara yönelik ilanların %50’sini Antalya bölgesi otelleri oluştururken; en fazla istihdam ise 6 kişi ile Bursa ilinde yer alan tek otele ait olduğu tespit edilmiştir. Bellboy ve Meydancılara yönelik iş ilanlarının ise çoğunlukla (%83,3 / %62,5) İstanbul bölgesinde yer alan otellere ait olduğu görülmüştür. Genel olarak Tablo 1’de yer alan iş pozisyonlarına yönelik 133 iş ilanının (164 Kişi) çoğunluğunun şubat ayında İstanbul ve Antalya bölgesinde yer alan otellere ait olduğu görülmektedir. Diğer kategorisinde verilen

ilanlara bakıldığında sırasıyla: Bursa (7), Gazimağusa (5), Girne (3), İzmir (2), Samsun (2), Ankara, Çanakkale, Denizli, Eskişehir, Kayseri, Konya, Nevşehir ve Sakarya'dan ise 1'er personel ilanı verilmiştir. Gazimağusa ve Girne (Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti) için kariyer.net'te Türkçe olarak verilen ilanlar çeşitli ve fazla sayıda veri toplamak ve analiz edebilmek amacıyla çalışmaya dâhil edilmiştir.

Ağustos 2018 verilerine bakıldığında ise yukarıda belirlenen iş pozisyonlarına yönelik iş ilanlarının tamamında ilan sayısının düştüğü, rezervasyon görevlisi ile meydancılara yönelik ise ilgili tarih aralığında hiç bir iş ilanının olmadığı görülmüştür. Tablo 1'e göre, kariyer.net internet adresi üzerinden Şubat ve Ağustos ayları için verilen ilanların çoğunluğu İstanbul iline aittir. Şubat ayında incelenen ilanlar göz önüne alındığında 187 ilandan 133'ü (%71,1) yukarıda sıralanan iş pozisyonlarına ait iken; Ağustos döneminde ise incelenen 68 ilandan ise yalnızca 27'si (%39,7) yukarıda sıralanan iş pozisyonlarına aittir. Bu sonuçlara bakıldığında otel işletmelerinin ilgili aylarda vermiş oldukları iş ilanlarına göre otellerin Şubat ayında daha çok otelin temel alanlarına ve çekirdek kadroya (resepsiyon görevlisi; garson; kat hizmetleri görevlisi; bellboy; rezervasyon görevlisi; aşçı; meydancı) yönelik iş ilanlarına daha fazla yer ayırdığı görülmüştür. Ağustos ayı için ise daha çok otelde bulunan yan işlere (terzi, kredi uzman yrd.; depo sayım ve kabul elemanı; masaj uzmanı; kasiyer; cankurtaran; misafir ilişkileri görevlisi; elektrik teknisyeni, vale, maliyet kontrol asistanı, muhasebe elemanı, güvenlik, sosyal medya uzmanı vb.) yönelik iş ilanlarına daha fazla yer ayırdığı belirlenmiştir.

5.2. Otel Personeli İş İlanlarının Demografik Dağılımı

Otel personeli iş ilanlarının iş pozisyonlarına göre demografik dağılım verileri aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 2: Otel Personeli İlanlarının Demografik Verilere Göre Dağılımı

İş Pozisyonları		Recepsiyon Görevlisi		Rezervasyon Görevlisi		Garson		Kat Hizmetleri Görevlisi		Aşçı		Bellboy		Meydancı		Diğer		Toplam	
		Şubat 2018	Ağustos 2018	Şubat 2018	Şubat 2018	Ağustos 2018	Şubat 2018	Ağustos 2018	Şubat 2018	Ağustos 2018	Şubat 2018	Ağustos 2018	Şubat 2018	Şubat 2018	Ağustos 2018				
Dönemler																			
Demografik Veriler																			
Cinsiyet	Erkek	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	2	1	-	-	-	13	
	Kadın	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	
	Erkek /Kadın	51	10	9	28	6	15	4	4	3	7	1	6	-	-	-	-	144	
Eğitim Durumu	İlköğretim	4	-	-	6	1	11	3	1	-	1	-	5	-	-	-	-	32	
	Lise	24	5	4	17	5	5	2	3	3	8	1	2	-	-	-	-	79	
	Ön Lisans	23	5	5	5	-	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	-	43	
	Lisans	5	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
Yabancı Dil Şartı	Yok	1	-	1	8	4	16	5	4	3	2	-	7	-	-	-	-	51	
	Var, En Az 1 Dil	38	8	7	21	2	-	-	-	-	9	3	-	-	-	-	-	88	
	Var, En Az 2 Dil	17	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	21	
Yabancı Dil	İngilizce	48+7	7	8	21	2	-	-	-	-	11	3	-	-	-	-	-	107	
	Almanca	2+9	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	
	Rusça	2+7	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	13	
	Diğer	3+2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	
İlan Dili	Türkçe	52	10	5	27	6	16	5	4	3	12	2	7	-	-	-	-	149	
	İngilizce	3	-	4	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	10	
	Almanca	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
İş Tanımı	Var	15	3	4	6	3	4	1	1	1	1	2	2	-	-	-	-	43	
	Yok	41	7	5	23	3	12	4	3	2	11	1	5	-	-	-	-	117	
Çalışma Şekli	Sürekli / Tam Zamanlı	54	10	8	26	6	15	5	4	3	12	3	7	-	-	-	-	153	
	Mevsimlik	2	-	1	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	
Turizm Otelcilik Bölüm Tercih veya Şart	Belirtilmiş	35	5	6	15	-	-	-	2	-	9	2	-	-	-	-	-	74	
	Belirtilmemiş	21	5	3	14	6	16	5	2	3	3	1	7	-	-	-	-	86	
Toplam		56	10	9	29	6	16	5	4	3	12	3	7	54	41	-	-	160/255	

Tablo 2'ye bakıldığında, otel personeline yönelik Şubat dönemi iş ilanlarının yaklaşık %10'unda cinsiyet ayrımı yapılmış; geriye kalan iş ilanlarının %90'ı ise hem Erkek hem de Kadın adaylara açık ilan olarak yayınlanmıştır. Ağustos döneminde çıkan ilanlarda da benzer durum söz konusu olup ilanların yaklaşık %5'inde (kat hizmetleri görevlisi ve bellboylarda) cinsiyet ayrımı yapılmıştır. Bellboy iş pozisyonunun yapısı gereği (ağır eşya taşıma) şubat ayındaki iş ilanlarının yaklaşık %42'sinde; Ağustos ayında çıkan ilanların ise yaklaşık %67'sinde “erkek” aday olma şartı aranmıştır. Her iki dönem ortalamasına bakıldığında ise çıkan iş ilanlarının %90'ı hem erkek hem de kadın adaylara açık ilan olarak yayınlanmıştır.

Şubat 2018 döneminde, resepsiyon görevlisine yönelik iş ilanlarının %43'ünde (24) en az lise, %41'inde (23) en az ön lisans, %9'unda (5) ise en az lisans mezuniyeti asgari şart olarak aranmaktadır. Resepsiyon görevlisine yönelik iş ilanlarının sadece %7'sinde (4) ilköğretim mezuniyeti şartı konmuştur. Ağustos döneminde çıkan ilanlarda ise eşit şekilde (%50-50) lise ve ön lisans mezuniyet şartı aranmıştır. Şubat dönemine ait ilanların %98'inde (55) yabancı dil şartı aranmakta olup; bu ilanların %68'inde (38) en az 1 yabancı dile sahip olma şartı söz konusu iken; %30'unda (17) ise en az 2 yabancı dil şartı aranmıştır. Sadece 1 iş ilanında da yabancı dil şartı aranmamıştır. Ağustos döneminde ise ilanların tamamında yabancı dil şartı aranmakta olup, %80'inde en az 1 yabancı dil, %20'sinde ise en az 2 yabancı dil şartı aranmıştır. Şubat dönemindeki yabancı dil kapsamında ilanların %86'sında (48) İngilizce zorunlu aranan dil şartı iken, %12'lik (7) kısımda ise tercih edilebilir yabancı dillerde Almanca, Rusça ve diğer dillerden (Arapça) birisi şart olarak ortaya konmuştur. Ağustos döneminde ise ilanların %70'inde İngilizce aranan dildir. Şubat dönemindeki iş ilanlarının 3'ünde Arapça (İstanbul), 2'sinde Almanca, 2'sinde de Rusça aranan zorunlu yabancı diller olarak tespit edilirken; Ağustos döneminde aranan ikinci zorunlu yabancı dil Rusça'dır. Şubat döneminde yayınlanan işlerin ilan dili incelendiğinde resepsiyon görevlisi pozisyonuna yönelik ilanların %93'ü (52) Türkçe yayınlanırken, yaklaşık % 5'i (3) İngilizce ve yaklaşık %2'si de Almanca dilindedir. Ağustos döneminde ise ilanların tamamı Türkçe olarak yayınlanmıştır. Şubat döneminde resepsiyon görevlisi pozisyonuna yönelik iş ilanlarının sadece %27'sinde (15) iş tanımına yer verilirken Ağustos döneminde ise bu oran %30'dur. Şubat döneminde, resepsiyon görevlisi iş ilanlarının %96'sı (54'ü) “sürekli / tam zamanlı” bir iş ilanı iken; %4'ü (2) ise “mevsimsel” iş ilanı olarak yayınlanmıştır. Ağustos döneminde ise yayınlanan iş ilanlarının tamamı “sürekli / tam zamanlı” bir iş ilanındır.

Rezervasyon görevlisine yönelik iş ilanlarının tamamı Şubat 2018 dönemine ait olup, iş ilanlarının 4'ü (24 kişi) için en az lise, 5'i için de en az ön lisans, mezuniyeti asgari şart olarak

aranmaktadır. İlanların 7'sinde en az 1 yabancı dile sahip olma şartı söz konusu iken; 1'i için ise en az 2 yabancı dil şartı aranmıştır. Sadece 1 iş ilanında da yabancı dil şartı aranmamıştır. Yabancı dil kapsamında ilanların 8 tanesinde İngilizce zorunlu aranan dil şartı iken 1'inde ise Rusça zorunlu yabancı dil şartı olarak aranmaktadır. İlan dili incelendiğinde rezervasyon görevlisi pozisyonuna yönelik ilanların 5'i Türkçe yayınlanırken, 4'ü ise İngilizce olarak yayınlanmıştır. Rezervasyon görevlisi pozisyonuna yönelik ilanların %44'ünde (4) iş tanımına yer verilmiştir. İş ilanlarının 8'i "sürekli / tam zamanlı" bir iş ilanı iken; 1 tanesi ise "mevsimsel" bir iş ilanıdır.

Garson'a yönelik olarak Şubat 2018 döneminde 29 adet iş ilanı olduğu belirlenmiştir. İlgili dönemdeki iş ilanları incelendiğinde işletmelerin %21'i (6) en az ilköğretim, %59'u (17) lise, %17'si (5) en az ön lisans, %3'ü de (1) en az lisans mezuniyetini asgari şart olarak aramaktadır. Ağustos 2018 dönemi iş ilanlarına bakıldığında ise çoğunlukla lise mezuniyet şartı (%83) aranmaktadır. Şubat dönemindeki iş ilanlarının %72'sinde (21) en az 1 yabancı dile sahip olma şartı söz konusu iken; %28'inde (8) ise yabancı dil şartı aranmamıştır. Ağustos döneminde ise garsona yönelik iş ilanlarının sadece %33'ünde yabancı dil şartı aranmakta olup, aranan yabancı dil ise İngilizcedir. Şubat döneminde yabancı dil kapsamındaki ilanların %72'sinde (21) İngilizce zorunlu aranan dil şartı iken, 2 tanesinde ise 2. dil olarak Almanca tercih edilebilir yabancı dil olarak ifade edilmiştir. Şubat döneminde, garsona yönelik iş ilanlarının ilan dili incelendiğinde, ilanların %93'ü (27) Türkçe yayınlanırken, 2'si ise İngilizce dilinde yayınlanmıştır. Garson'a yönelik iş ilanlarının sadece %21'inde (6) iş tanımına yer verilmiştir. İş ilanlarının %90'ı (26) "sürekli / tam zamanlı" bir iş ilanı iken; 3'ü ise "mevsimsel" bir iş ilanıdır. Ağustos döneminde ise garsona yönelik iş ilanlarının tamamı Türkçe dilinde olup "sürekli / tam zamanlı" bir iş ilanı olarak yayınlanmıştır.

Kat hizmetleri görevlisine yönelik Şubat dönemi iş ilanlarının 11'inde ilköğretim mezuniyetinin yeterli olduğu; 5'i için ise en az lise mezuniyetinin asgari şart olarak aranmakta olduğu tespit edilmiştir. Ağustos döneminde ise verilen iş ilanlarının çoğunluğunda lise mezuniyeti asgari şart olarak aranmıştır. Kat hizmetleri görevlisi iş pozisyonu için her iki dönemde de çıkan ilanlarda yabancı dil şartı aranmamış olup ilanların tamamı Türkçe dilinde verilmiştir. Kat hizmetleri görevlisi iş pozisyonuna yönelik Şubat döneminde verilen iş ilanlarının %25'inde (4) iş tanımına yer verilirken; Ağustos döneminde ise bu oran %20'dir. Şubat dönemindeki iş ilanlarının 15'i "sürekli / tam zamanlı" bir iş ilanı iken; 1 tanesi ise "mevsimsel" bir iş ilanıdır. Ağustos dönemindeki iş ilanlarının tamamı (5) ise "sürekli / tam zamanlı" bir iş ilanıdır.

Aşçıya yönelik Tablo 2 verilerine bakıldığında, Şubat döneminde 4 iş ilanı, Ağustos döneminde ise 3 iş ilanı tespit edilmiştir. Şubat dönemindeki iş ilanlarının 1'inde ilköğretim mezuniyetinin yeterli olduğu; 3'ü için ise en az lise mezuniyetinin asgari şart olarak aranmakta olduğu belirlenmiştir. Ağustos dönemindeki iş ilanlarının tamamı için ise en az lise mezuniyeti asgari şart olarak aranmıştır. Aşçı'ya yönelik ilanların tamamında her iki dönem için yabancı dil şartı aranmamış olup ilanların tamamı Türkçe olarak yayınlanmış ve her dönemde verilen iş ilanlarının 1'er tanesinde iş tanımına yer verilmiştir. İş ilanlarının tamamı da “sürekli / tam zamanlı” bir iş ilanı olarak yayınlanmıştır.

Bellboylara yönelik olarak şubat döneminde 12 adet, Ağustos döneminde ise 3 adet iş ilanı olduğu belirlenmiştir. Şubat dönemindeki ilgili iş ilanları incelendiğinde ilanların %67'sinde (8) en az lise, %25'inde (3) ise en az ön lisans mezuniyeti asgari şart olarak aranmaktadır. Ağustos döneminde çıkan ilanlarda da en az lise mezuniyet şartı aranmıştır. Şubat dönemindeki iş ilanlarının %75'inde (9) en az 1 yabancı dile sahip olma şartı zorunlu iken; %8'inde (1) en az iki yabancı dil şartı, %17'sinde ise (2) herhangi bir yabancı dil şartı aranmamıştır. Yabancı dil kapsamında ilanların %92'sinde (11) İngilizce zorunlu aranan dil şartı iken 1 tanesinde ise Rusça zorunlu yabancı dil olarak ifade edilmiştir. Ağustos döneminde çıkan ilanların tamamında ise en az 1 yabancı dil bilme şartı olup aranan yabancı dil İngilizce olarak belirlenmiştir. Şubat döneminde bellboylara yönelik iş ilanların tamamı Türkçe olarak yayınlanmış ve ilanların yalnızca birinde iş tanımına yer verilmiştir. Ağustos döneminde verilen iş ilanlarının 2'sinde iş tanımına yer verilirken, ilanların 1'i İngilizce dilinde yayınlanmıştır. Diğer yandan her iki dönemdeki iş ilanlarının tamamı “sürekli / tam zamanlı” bir iş ilanidir.

Meydancı iş pozisyonuna yönelik olarak Şubat döneminde kariyer.net internet adresinde 7 adet iş ilanı tespit edilmiş olup, Ağustos döneminde ise herhangi bir ilan bulunmamıştır. Şubat dönemindeki iş ilanları incelendiğinde, iş ilanlarının 5'inde ilköğretim mezuniyetinin yeterli olduğu; 2'si için ise en az lise mezuniyetinin asgari şart olarak aranmakta olduğu belirlenmiştir. Meydancılığa yönelik iş ilanlarının tamamında (7) yabancı dil şartı aranmamış olup ilanlar Türkçe yayınlanmış, sadece 2 iş ilanında iş tanımına yer verilmiştir. Diğer taraftan meydancılığa yönelik iş ilanlarının tamamı “sürekli / tam zamanlı” bir iş ilanı olarak yayınlanmıştır.

Eğitim durumu ile ilgili, Tablo 2 verilerine bakıldığında ilgili iş ilanlarında lise ve daha üzeri mezuniyet şartının yer aldığı ilanların çoğunluğunda üniversite ya da meslek liselerinin turizm ve otelcilik bölümlerinden mezun olma şartının gerektiği veya mezun olmanın tercih

sebebi olacağı şartı: resepsiyon görevlisi, garson, bellboy, rezervasyon görevlisi ve aşçı için belirtilmişken; kat hizmetleri görevlisi ve meydancı iş pozisyonları için ise belirtilmemiştir.

5.3. Adaylarda Aranılan Mesleki-Teknik Bilgi ve Becerilere (İş Gereklere) Yönelik Bulgular

Otel işletmeleri tarafından 2-17 Şubat ile 1-16 Ağustos 2018 tarihleri arasında verilen toplamda 160 iş ilanı iş pozisyonlarına göre (resepsiyon görevlisi; garson; kat hizmetleri görevlisi; bellboy; rezervasyon görevlisi; aşçı; meydancı) Excel programında kategorilendirilmiş, her bir iş ilanı analiz edilerek birbirine benzeyen veriler belirli kavram ve temalar çerçevesinde bir araya getirilerek yorumlamalar yapılmıştır. Çalışma sonucunda ilgili iş pozisyonlarına yönelik ön plana çıkan iş gerekleri ortaya konulmuştur. Bu kapsamda ilgili iş pozisyonlarına yönelik tespit edilen iş gerekleri aşağıda özetlenmiştir.

Resepsiyon görevlisine yönelik Şubat ve Ağustos dönemlerinde çıkan iş ilanlarının %89'unda (59) tecrübeli eleman olma şartı aranmaktadır. Resepsiyon görevlisine yönelik iş ilanlarının, % 45'inde (30) "Microsoft Office" program bilgisi, % 65'inde (43) ön büro paket program bilgisi ve kullanımı (Opera ve Fidelio %72), %55'inde (36) misafir ağırlama ve hizmet odaklı çalışabilme bilgi ve becerisi, %8'inde (5) rezervasyon bilgisi ile misafir giriş-çıkış işlemleri bilgisi, %2'sinde (1) ise otelcilik bilgisi, online satış bilgisi, bilgisayar bilgisi, ofis araçları bilgisi, destinasyon ile ilgili bilgi ve gece işlemleri bilgisi mesleki bilgi ve beceri olarak aranmaktadır. Bu nitelikler göz önüne alındığında resepsiyon görevlisi personel adaylarından: ***Turizm ve otelcilik lisesi mezuniyeti ve en az 1 yabancı dil bilgisinin yanı sıra (bkz. Tablo 2), "Microsoft Office" bilgisayar programları bilgisi, ön büro paket programları bilgisi ile misafir odaklı olarak çalışabilme bilgi-becerisi*** iş gereği olarak ilgili iş ilanlarında ağırlıklı olarak aranmaktadır.

Rezervasyon görevlisine yönelik Şubat dönemindeki 9 iş ilanının 8'inde tecrübeli eleman aranırken; ilanların sadece 1'inde tecrübe şartı yer almamıştır. Rezervasyon görevlisine yönelik iş ilanlarının, % 66'sında "Microsoft Office" program bilgisi, % 78'inde ön büro paket program bilgisi ve kullanımı (Opera, Fidelio ve Sedna), %11'inde misafir ağırlama ve hizmet odaklı çalışabilme bilgi ve becerisi ve bilgisayar bilgisi mesleki-teknik bilgi ve beceri olarak aranmaktadır. Bu nitelikler göz önüne alındığında ortaya çıkan tabloda, rezervasyon görevlisi personel adaylarından: ***Turizm ve otelcilik lisesi mezuniyeti ve en az 1 yabancı dil bilgisinin yanı sıra (bkz. Tablo 2), tecrübeye sahibi olma, "Microsoft Office" bilgisayar programları***

bilgisi ile ön büro paket programlarını bilgisine sahip olma ağırlıklı olarak aranan iş gerekleridir.

Kat hizmetleri görevlisine yönelik Şubat ve Ağustos dönemlerinde çıkan iş ilanlarının %71'inde (15) tecrübeli eleman olma şartı aranmaktadır. Kat hizmetleri görevlisine yönelik iş ilanlarının, % 57'sinde (12) temizlik ve hijyen bilgi-becerisi, %24'ünde (5) misafir memnuniyeti ve hizmet odaklı çalışabilme bilgi-becerisi, %29'unda (6) oda temizliği ve oda düzenleme bilgi-becerisi, %10'ünde (2) ise temizlik kimyasalları bilgisi ile temizlik araç-gereçleri kullanım bilgisi mesleki bilgi ve beceri olarak aranmaktadır. Bu nitelikler ile Tablo 2'de yer alan bilgiler göz önüne alındığında, kat hizmetleri görevlilerinde: **İlköğretim mezuniyeti, temizlik araç-gereçleri, kimyasalları ve temizlik/hijyen uygulamaları bilgi-becerisi ile misafir memnuniyet odaklı çalışabilme bilgi-becerisine** sahip olma iş gereği olarak ilgili iş ilanlarında ağırlıklı olarak aranmaktadır.

Garson olarak servis elemanlarına yönelik Şubat ve Ağustos dönemlerinde çıkan iş ilanlarının %89'unda (31) tecrübeli eleman olma şartı aranmaktadır. Garsonluk mesleğine yönelik iş ilanlarının, % 57'sinde (20) misafir ağırlama ve hizmet odaklı çalışabilme bilgi ve becerisi, %17'inde (6) servis kültürü ve sunum bilgi-becerisi, %11'inde (4) Micros Restoran Yönetim Sistemi (program) bilgisi, %9'unda (3) planlama organizasyon bilgi ve becerisi ile servis ön hazırlık bilgisi, %6'sında (2) mönü sunumu, tavsiye ve sipariş alabilme bilgi-becerisi, hesap takibi ve kontrol bilgi-becerisi, yiyecek ve içecek ürün bilgisi, "Microsoft Office" program bilgisi, %3'ünde (1) ise masa takip ve kontrol bilgi-becerisi, işletmecilik bilgisi, hijyen, sanitasyon ve HACCP kriter bilgisi, a'la carte servis bilgisi ve füzyon mutfak bilgisi mesleki bilgi ve beceri olarak garson personel adaylarında aranmaktadır. Bu meslekte çalışmak isteyen personel adaylarından: **Lise mezuniyeti ve en az 1 yabancı dil bilgisinin yanı sıra (bkz. Tablo 2), konukla iletişim bilgi-becerisi, yiyecek-içecek ürün ve servis bilgisi ile teknolojik donanımları kullanabilme bilgi-becerisine** sahip olmak ağırlıklı olarak aranan iş gerekleridir.

Aşçılara yönelik Şubat ve Ağustos dönemlerinde çıkan iş ilanlarının %71'sinde (5) tecrübeli eleman olma şartı aranmaktadır. Aşçı mesleğine yönelik iş ilanlarının, %57'sinde (4) gıda güvenliği ve hijyen bilgi-becerisi, % 29'unda (2) dünya mutfakları bilgisi, %14'ünde (1) ise Türk mutfağı ön hazırlık ve kahvaltı bilgi becerisi mesleki bilgi ve beceri olarak aranmaktadır. Bu nitelikler ile Tablo 2'de yer alan bilgiler göz önüne alındığında, aşçılık mesleğinde çalışmak isteyen personel adaylarında: **Lise mezuniyeti ile birlikte, gıda hijyen**

bilgi-becerisi ve dünya mutfaklarından biri veya birkaçı hususunda bilgi ve tecrübeye sahip olmak iş gereği olarak ilgili iş ilanlarında ağırlıklı olarak aranmaktadır.

Bellboyluğa yönelik Şubat ve Ağustos dönemlerinde çıkan iş ilanları incelendiğinde, işletmelerin %80'i (12) tecrübeli eleman ararken; teknik bilgi ve beceri kapsamında %60'ı (9) bellboy personel adaylarından: **Turizm ve otelcilik lisesi mezuniyeti ve en az 1 yabancı dil bilgisinin yanı sıra (bkz. Tablo 2), B sınıfı ehliyet sahibi ve aktif araç kullanabilme becerisine** sahip olmak ağırlıklı olarak aranan iş gerekleridir.

Meydancılığa yönelik Şubat dönemindeki iş ilanları incelendiğinde, **ilköğretim mezuniyetine** ek olarak işletmelerin %71'i **tecrübeli eleman** aramaktadır. Meydancıya yönelik iş ilanlarında bunların yanı sıra otel işletmeleri personel adaylarının %71'inde **temizlik ve hijyen bilgi-becerisini, %43'ünde kat ve genel alanlarda kullanılan makinelerle ilgili bilgi-becerisini, %14'ünde ise kat ve genel alanlarda kullanılan ürünler ile cam ve cilalama bilgisini** iş gerekleri olarak aramaktadır. Bu çalışmada ilgili iş pozisyonlarına yönelik iş ilanları analiz edilerek her bir mesleğe yönelik iş gereklerine asgari düzeyde yazılı olarak yer verilmeye çalışılmıştır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında kariyer.net internet adresinde yayınlanan otel personeline yönelik 255 iş ilanı içerisinde ilan sayısı en az “3” olan ve toplamda 160 iş ilanı: İş ilanının verildiği şehirler, “cinsiyet, tecrübe, eğitim durumu, yabancı dil” demografik başlıklar altında ve iş pozisyonlarında aranan “mesleki bilgi ve beceriler” başlığı üzere üç kategoride incelenmiştir. Bu çalışma güncel olarak otel işletmelerinin personel adaylarında aradıkları nitelikler ile iş gereklerini departman ve pozisyon bazında ortaya koyması ve bu alanlarda çalışmak isteyen personel adaylarına yol gösterici olması açısından önem arz etmektedir.

Kariyer.net internet adresinden elde edilen veriler kapsamında otel personeline en fazla ihtiyacın İstanbul ve Antalya illerinde olduğu görülmektedir. Bu iki il aynı zamanda ülkemizde en fazla turist ziyaretinin gerçekleştiği iki il olarak öne çıkmaktadır. Bu veri analiz edildiğinde, iş ilanları sayısı ile turizm faaliyetlerinin yoğunluğu arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. İlanlara genel olarak bakıldığında otelcilik kapsamında ele alınan meslek ve iş pozisyonlarının %90'ının hem erkek hem de kadınlara yönelik işlerden oluştuğu, işler kapsamında cinsiyet ayrımının sadece “bellboy” gibi fiziki güç gereken işlerde daha fazla yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçları dikkate alındığında otelciliğe yönelik neredeyse her iki ilandan birisinde nitelikli ilgili alanda eğitimini tamamlamış personel ihtiyacının söz konusu olduğu ve otel işletmelerinin buna önem verdiği görülmüştür. Bu tür ilanların varlığı bu alanda eğitim alan öğrencilerin istihdamı açısından önemli bir durumdur. Diğer taraftan otellerin de verdikleri iş ilanları ile nitelikli personele olan ihtiyaçları açıkça görülmektedir.

Otellerin incelenen dönemler içerisinde en fazla (%41) resepsiyon görevlisine yönelik iş ilanı yayınladığı tespit edilmiştir. Tüm ilanlar kapsamında otel personellerinin “bilgisayar (Microsoft Office) bilgisi, otomasyon sistemi bilgisi, araç-gereç ve ürün bilgisi ile birlikte misafir memnuniyetini ön planda tutacak şekilde hizmet odaklı çalışabilme bilgi-becerisine” sahip olmaları gerektiği incelenen ilanlar neticesinde ortaya çıkmıştır. Hizmet ağırlıklı olan otel işletmelerinde teknoloji kullanımı ve teknolojinin gelişimine bağlı olarak personel adaylarında teknik bilginin özellikle ön büro için önemli olduğu, bunun yanı sıra yiyecek-içecek departmanı için de öneminin giderek artacağı söylenebilir. Kozak ve Özdemir (2013) tarafından bir gazetenin” insan kaynakları ekinde yer alan otel işletmeleriyle ilgili iş ilanlarının taranması yoluyla yaptıkları çalışma sonucunda, teknik yeteneklerden bilgisayar kullanma becerisinin özellikle, ön büro çalışanları (resepsiyon ve rezervasyon görevlisi) için önemli bir yetenek olduğu ortaya konmuştur. Bu grupta yer alan yetenekler ön büronun ardından müşteri ilişkileri kapsamında da aranan yetenekler olarak tespit edilmiştir. Kozak ve Özdemir, bu durumun otellerde e-müşteri ilişkileri yönetiminin hızla gelişmekte olduğunun bir göstergesi olarak ifade etmişlerdir. Diğer taraftan teknolojinin gelişimi ile birlikte restoranların teknolojiden daha fazla faydalandığı ve restoran otomasyon programı kullanmaya başladıkları, dolayısıyla garson personel adaylarının restoran otomasyon sistemi hususunda eğitim almaları ve kendilerini bu hususta geliştirmeleri önemlidir. Turizm eğitimi verilen ön lisans ve lisans bölümlerinde verilen bilgisayar içerikli derslerin yanı sıra müfredatta seçmeli ders olarak Restoran Otomasyon programı dersine de yer verilmesi öneri olarak sunulabilir. Öteki taraftan otelcilik mesleklerine yönelik iş ilanlarının %93’ünde (148) tecrübe şartı aranmakta olup bu durum ara eleman kategorisinde verilen ilanlar kapsamında düşünüldüğünde oldukça fazladır. Bunun yanı sıra iş tecrübesi olmayan yeni mezunlar açısından bu dezavantajlı bir durum olarak görülmekle birlikte, öğrencilerin bunun üstesinden gelebilmeleri açısından turizm işletmelerinde yaptıkları staj deneyimi ile staj dışında da çalışarak kendilerini geliştirme imkânı bulmaları ve tecrübelerini artırmaları tecrübe şartı açısından avantaj teşkil edecektir. Araştırma sonuçlarına göre verilen iş ilanlarının büyük çoğunluğu 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri tarafından verilmiş

olup, “*ilgili alanda eğitim*”, “*yabancı dil*” ve “*tecrübe*” ye sahip olmak en önemli iş gerekleri olarak belirlenmiştir.

Bu araştırma sonucunda otelcilik sektöründe yer alan asli görevlere (çalışan sayısı fazla olan iş pozisyonları) yönelik (resepsiyon görevlisi; garson; kat hizmetleri görevlisi; bellboy; rezervasyon görevlisi; aşçı ve meydancı) sene başında (Şubat) çıkan iş ilan sayısının yaz dönemine (Ağustos) göre daha fazla olduğu görülmüştür. Otelcilik sektöründe asli görevlere yönelik işgücü ihtiyacının yılın ilk aylarında tamamlanmaya çalışıldığı söylenebilir. Diğer taraftan ilan sayılarının bu şekilde çıkmasının tesadüfi (bu yıla ve ilgili dönemlere ait) olabileceği de göz ardı edilmemelidir. Bu çalışmanın otelcilik sektöründe iş arayan personel adaylarına yönelik yol gösterici olacağı düşünülmektedir. İleriki dönemlerde benzer çalışmaların yapılması kıyaslama yapabilme açısından önem arz etmektedir. Diğer taraftan otellerin sahip olduğu yıldız sayısına göre verilen iş ilanlarının karşılaştırılması, ileriki çalışmalar açısından bir araştırma konusu olarak önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Akoğlan Kozak, M. ve Güçlü, N. (2008), “Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (2), 39–56
- Akova, O., Sarıışık, M. ve Akbaba, A. (2007), “Seyahat Acentalarında İşgören Bulma ve İşgören Seçme Yöntemlerine Yönelik Bir Araştırma”, *Karamanođlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(13), 275–296
- Aras, H. (1993), *Konaklama İşletmeciliğinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü*, Ankara: Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Bacaksız, F. E. ve Sönmez, B. (2015), “İnsan Kaynakları Web Sitelerinde Yer Alan Hemşire İş İlanlarının İncelenmesi”, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(1), 112-122
- Basım, H. N., Şeşen, H. ve Şeşen, E. (2008), “Personel Temin Sürecinde Gazete İlanları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 35-44
- Bayraktar, O. (2015) “Osmanlıca Gazetelerdeki Personel İlanlarının İçerik Deđerlendirmesi: 1909-1924”, *Amme İdaresi Dergisi*, 48 (4), 79-96
- Bennett, R. (2002), “Employers' Demands for Personal Transferable Skills in Graduates: A Content Analysis of 1000 Job Advertisements and an Associated Empirical Study”, *Journal of Vocational Education and training*, 54(4), 457-476
- Brantlinger, E., Jimenez, R., Klingner, J., Marleen, P. and Virginia, R. (2005), “Qualitative Studies in Special Education”, *Exceptional Children*, 71 (2), 195-207
- Cevher, E. (2013), “Sekreterlerin İşe Alınmasında Aranılan Niteliklere Yönelik Bir Araştırma: Kariyer.net Örneđi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Büro Yönetimi Özel Sayısı, 235-245
- Çetin, C., Elmalı, E. D. ve Arslan, M. L. (2017), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 5. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Çetin, C., Elmalı, E. D. ve Arslan, M. L. (2018), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 7. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Demir, M. (2011), “İş Yaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneđi”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(1), 760-784
- Doğan, S. (2017), “Otel İşletmelerindeki İşgören ve Yönetici Adaylarına Yönelik Performans Deđerleme Formu Geliştirilmesi: Ankara İlinde Bir Uygulama”, (Yayımlanmamış doktora tezi), Gazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Erdem, B. (2016), Temin, Seçim ve İşe Alma. M. TUNA (Ed.), *İnsan Kaynakları Yönetimi* (s.160-227), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Erdem, B., ve Gezen, T. (2014), “Turizm İşletmelerine Yönelik İş İlanlarının İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi”. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(21), 19-42
- Erdem, B. ve Kabakçı, E. (2004), “Otel İşletmelerinde İnternet Üzerinden İşe Alım Üzerine Ampirik Bir Araştırma”. 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiriler Kitabı, Yayın No: 108, 25-26 Kasım, Eskişehir: Osman Gazi Üniversitesi.
- Erdoğan. İ. (1991), *İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Deđerleme Teknikleri*, İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını.
- Fındıkçı, İ. (1999), *İnsan kaynakları yönetimi*, İstanbul: Alfa Yayınları.

- Güler, E.Ç. (2006), “İşletmelerin E-İnsan Kaynakları Yönetimi ve E-İşe Alım Süreçlerindeki Gelişmeler”, <<http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423877133.pdf>> adresinden 10.10.2018 tarihinde alınmıştır.
- Jansen, B. J., Jansen, K. J., & Spink, A. (2005), “Using the Web to Look for Work: Implications for Online Job Seeking and Recruiting”, *Internet Research*, 15 (1), 49-66
- Kariyer.net, (b.t.), Hakkımızda, <<http://www.kariyer.net/kurumsal/hakkimizda>> adresinden 02.03.2018 tarihinde alınmıştır.
- Kozak, M.A. (1999), *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. A. ve Özdemir, C. (2013), “Yetenek Kavramının Otel İşletmelerinde Operasyonel Personel Bağlamında Değerlendirilmesi”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(1), 6-19
- Lee, I. (2005a), “Evaluation of Fortune 100 Companies' Career Web Sites”. *Human Systems Management*, 24 (2), 175-182
- Lee, I. (2005b), “E-Recruiting, Categories and Analysis of Fortune 100 Career Web Sites”, *E-Human Resources Management: Managing Knowledge People*, (Der. Teresa Torres-Coronas ve Mario Arias-Oliva), Chapter IV, IGI Global. Idea Group, Pennsylvania, 86-100
- Oral, S. ve Kurgun, O. A. (1997), *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*, İzmir: Kanyılmaz Matbaası.
- Özdemir, S. S., Polat, E. ve Met, Ö. L. (2015), “Bodrum’da Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerince Verilen İş İlanlarındaki İşgören Niteliklerinin Analizi”. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi: Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 34, 121-138
- Rozelle, A. L., and Landis, R. S. (2002), “An Examination of the Relationship between Use of the Internet as a Recruitment Source and Student Attitudes”, *Computers in Human Behavior*, 18 (5), 593-604
- Turizm Bakanlığı. (1989), *Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması*, Cilt:2, Ankara: Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Yeşiltaş, M., Arslan, Ö. E. ve Temizkan, R. (2012), “İşgören Seçiminde ve Örgüt İçi İş Yaşamında Siyasi Ayrımcılık: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4 (1), 94-117
- Yıldırım, A. ve Şimşek. H. (2011), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.