Futourism Congress

The First International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability

FUTOURISM 2017

September 28-30, 2017 Mersin / TURKEY



TOURISM FACULTY PUBLICATIONS	MERSİN UNIVERSITY PUBLICATIONS	MERSİN ÜNİVERSİTESİ YAYINLARI	TURİZM FAKÜLTESİ YAYINLARI
Publication no : 1	Publication no : 48	Yayın No: 48	Yayın No: 1

MERSİN ÜNİVERSİTESİ 1992 · ERCİYES ÜNİVERSİTESİ 1978 · NİŞANTAŞI UNIVERSITY · Eastern Mediterranean University FACULTY OF TOURISM · UNIVERSIDAD Ð CORDOBA · USV Universitatea Ştefan cel Mare Suceava

THE FIRST INTERNATIONAL CONGRESS ON FUTURE OF TOURISM:
Innovation, Entrepreneurship and Sustainability (Futourism 2017)

PROCEEDING BOOK
28-30 September 2017 - Mersin/TURKEY

1. ULUSLARARASI TURİZMİN GELECEĞİ KONGRESİ:
İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürebilirlik Kongresi (Futourism 2017)

BİLDİRİLER KİTABI
28-30 Eylül 2017 - Mersin/TÜRKİYE

Editor/Editör:
Prof. Dr. Kemal BİRDİR

Co-Editors/Editör Yardımcıları:
Doç. Dr. Erdinç KARADENİZ
Doç. Dr. Levent KOŞAN
Yrd. Doç. Dr. Beril DÖNMEZ
Arş. Gör. Ozan GÜLER
Arş. Gör. Ali DALGIÇ
Arş. Gör. Sercan BENLİ
Arş. Gör. Fatih GÜNAY

Prepare for Publication/Yayına Hazırlayanlar
Arş. Gör. Dr. Tuğba PALA MORKOÇ
Arş. Gör. Elif BAK
Arş. Gör. Mehmet BEYAZGÜL
Arş. Gör. Mehtap ÖZKAN BUZLU
Arş. Gör. Gizem ÇAPAR
Arş. Gör. Burhan ÇINAR
Arş. Gör. Selda DALAK
Arş. Gör. Ahmet ERDEM
Arş. Gör. Anıl KALE
Arş. Gör. Muhammed A. KINIKLI
Arş. Gör. Aykut SOYLU
Arş. Gör. Ferhat ŞEKER
Arş. Gör. Neslihan ŞİMŞEK
Arş. Gör. Derya TOKSÖZ

Mersin Üniversitesi Yayınları Yayın No : 48
ME.Ü. Turizm Fakültesi Yayınları Yayın No : 1
ISBN : 978-975-6900-56-7

Mersin Üniversitesi Yayınları

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Hakan KURTCAN
Kapak Tasarım : Hakan KURTCAN
Baskı : 1. Basım
Yayın Yılı ve Yeri : 2017, Mersin/TÜRKİYE

Bu kitap, "1. Uluslararası Turizmin Geleceği Kongresi: İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürebilirlik Kongresi" organizasyonu kapsamında yayımlanmıştır. Bu kitapta yayımlanan tüm bildirilerin içeriklerinden yazarları sorumludur. Bildiriler yazar(lar)ın kendi düşüncelerini yansıtmaktadır.

This book has been published under the international organization themed as "The First International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability". Authors are responsible for intents of their proceedings published in this book. Proceedings reflect authors' own ideas.

Bu bildiri kitabı, Mersin Büyükşehir Belediyesi'nin destekleriyle basılmıştır. Mersin Büyükşehir Belediyesi'ne teşekkür ederiz.

This proceedings book has been published thanks to support of Mersin Metropolitan Municipality. We thank Mersin Metropolitan Municipality.

SPONSORS AND SUPPORTERS OF CONGRESS / KONGRE SPONSORLARI VE DESTEKLEYİCİLERİ

Kültür ve Turizm Bakanlığı

Mersin Büyükşehir Belediyesi

Erdemli Belediyesi

Mersin Turizm İşletmecileri Derneği

Çukurova Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği

Mersin Turizm Mezunları Derneği

Adra Yayıncılık

Calista Luxury Resort

Meryan Hotels

Club Calimera Serra Palace

Nişantaşı Üniversitesi

Mersin Turizm Platformu

Dedeman Hotels & Resort

Sun Dance Resort

Liparis Resort Hotel & Spa

Turizm Akademisyenleri Derneği

Delphin Hotels & Resort

PREFACE

Almost everyone agrees on the idea that knowledge is the most important force at the present time. A process of learning is necessary to have the knowledge and use it in the right place. Universities are the institutions, found on the last stage of education and where the education process is carried out both theoretically and practically. Being aware of this responsibility, Mersin University always aims to carry forward the sense of education at national and international level, depending the foundation values of Republic with Ataturk's principles and revolutions, by the efforts of academic and administrative staffs. Our university aims to educate its students in this framework as beneficial to society, participatory and productive individuals with the ability to transform theoretical knowledge into practical.

As a first department affiliated to our university and underpin the Tourism Faculty, the School of Tourism and Hotel Management started its educational activities within the body of Adana Academy of Economic and Administrative Sciences, on April 4th, 1980. In accordance with The Council of Higher Education the school was taken into the scope of Çukurova University in 1982 and it has carried on its academic program within the body of Mersin University since April 3rd, 1992. As known; tourism industry which has a direct connection with socio-economic prosperity and national, regional and local development contribution can be regarded as one of the most important means for development. Turkey ranked as the tenth country in the World Tourism Organisation's list of the most tourists attracting countries in 2016. The goal should be to force the top spots in the sense of destination attraction, along with the ranking of tourism incomes. In this context countries being tourism destination have to follow the developments in the world continuously and renew their structures according to new demands and trends. Precisely as this point that future of tourism was brought into question, the 1st International Congress on Future of Tourism; Innovation, Entrepreneurship and Sustainability becomes even more important.

I believe that Tourism Faculty which has carried numerous organizations from the date of its foundation, will run the "1st International Congress on Future of Tourism; Innovation, Entrepreneurship and Sustainability" as successfully as any other organization hosted by it. Hence, our faculty and congress deserve our appreciation and support in every sense. I am very glad to host you dear participants in our university and Mersin via our congress. On behalf of my university and my person, I would like to thank all colleagues, institutions and sector representatives involved in the preparation and conduct of this congress in which valuable papers on future of tourism will be presented.

Prof. Dr. Ahmet ÇAMSARI
Mersin University
Rector

PRESENTATION

Mersin University, Faculty of Tourism is one of the oldest Tourism education institutions in Turkey. Today, there are 3000 graduates since its foundation in 1980 and with its new programs, such Gastronomy and Kitchen Arts and Tourism Guidance, we are ready to serve the future of tourism.

"On the other hand, The First Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability (FUTOURISM 2017) has been organized to create a platform to discuss all the important concepts, issues and problems related to the Future of Tourism. As being one of the most important industries in the World, we believe all the stakeholders of the industry must pay the most attention to the future of this important phenomenon. We call Tourism a phenomenon since we believe tourism highly deserves this description. It's one of the biggest employers in the world, constantly support economies with foreign currency flows and helps underdeveloped regions in their economic and social growth. Of course, these important contributions do not happen without a cost. Unplanned tourism growth generally ends up with a deteriorated environment, sometimes with important social problems and loses of various attractions including historical buildings, remains of early civilizations, etc. Societies, governments, municipalities, academicians, tourism enterprises and even the tourists must work together to keep the sources of tourism sustainable. We believe, The First Congress on Future of Tourism and other similar congresses have much to do in contributing to the future of this important industry. I hope this congress will be an important step toward this goal.

At this point, I want to deeply thank Prof. Dr. Ahmet ÇAMSARI, Rector of Mersin University for his ongoing support which made FUTOURISM 2017 Congress a great success. Other important thanks will go to Ministry of Culture and Tourism, Mersin Metropolitan Municipality, Erdemli Municipality, Adra Publishing, MERTID, ÇUKTOB and METIOD for their generous financial supports to FUTOURISM 2017 Congress. Of course one of the biggest thanks to our Research Assistants for their time and efforts during the organization and implementation of the congress. I would like to thank all the academic staff and administrative staff at Tourism Faculty and hundreds of prestigious academicians who helped us to review around 250 academic papers which submitted to the FUTOURISM 2017 as well. There are 189 papers presented in the Congress which made us believe that the academicians in the field of tourism present great enthusiasm toward a better industry all over the world. I would also like to thank all participants who presented their academic works in FUTOURISM 2017 and especially to our distinguished guests and keynote speaker, Prof. Dr. Cihan COBANOGLU, for their contribution and support for the success of FUTOURISM 2017. Of course, our partner universities also deserve a big thank for their valuable support and hope we can extend this partnership toward better organizations and activities.

I am so glad to host variety of precious academicians, guests and sector representatives within Mersin University and in Mersin. I wish you have a successful conference and excellent time in Mersin, Turkey.

On behalf of the Organizing Committee,
Prof. Dr. Kemal BİRDİR

The First International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability (Futourism 2017)

1. Uluslararası Turizmin Geleceği; İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürebilirlik Kongresi (Futourism 2017)

ONUR KURULU / HONORARY BOARD	
Ali İhsan SU	**Mersin Valisi**
Burhanettin KOCAMAZ	**Mersin Belediye Başkanı**
Prof. Dr. Ahmet ÇAMSARI	**Mersin Üniversitesi Rektörü**
Prof. Dr. Muhammet GÜVEN	**Erciyes Üniversitesi Rektörü**
Prof. Dr. Esra HATİPOĞLU	**Nişantaşı Üniversitesi Rektörü**
Prof.Dr. Necdet OSAM	**Doğu Akdeniz Üniversitesi Rektörü**
Prof. Dr. Luis Miranda SERRANO	**Cordoba Üniversitesi Rektörü**
Prof. Dr. Adalat Jalal MURADOV	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi Rektörü**
Prof. Dr. Valentin POPA	**Ştefan cel Mare Suceava Üniversitesi Rektörü**

DANIŞMA KURULU / ADVISORY BOARD	
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT	**Balıkesir Üniversitesi**
Prof. Dr. Kemal BİRDİR	**Mersin Üniversitesi**
Prof. Dr. Sandra M. Sánchez CAÑİZARES	**Cordoba Üniversitesi**
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA	**Erciyes Üniversitesi**
Prof. Dr. Hasan KILIÇ	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Prof. Dr. Nazmi KOZAK	**Anadolu Üniversitesi**
Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK	**Anadolu Üniversitesi**
Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN	**İstanbul Medeniyet Üniversitesi**
Prof. Dr. Carmen NASTASE	**Stefan cel Mareof Suceava Üniversitesi**
Prof. Dr. Asım SALDAMLI	**Nişantaşı Üniversitesi**
Prof. Dr. Mehmet SARIIŞIK	**Sakarya Üniversitesi**
Prof. Dr. Muharrem TUNA	**Gazi Üniversitesi**
Doç. Dr. Fariz AHMADOV	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi**

*BİLİM KURULU / SCIENTIFIC COMMITTEE**	
Prof. Dr.Ghada ABDALLA	**Cairo Üniversitesi**
Prof. Dr. Semra GÜNAY AKTAŞ	**Anadolu Üniversitesi**
Prof. Dr. Habib ALİPOUR	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Prof. Dr. Hüseyin ARASLI	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Prof. Dr. Turgay AVCI	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Prof. Dr. Umut AVCI	**Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi**
Prof. Dr. Ozan BAHAR	**Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi**
Prof. Dr. Heike BAHRE	**HWTK**
Prof. Dr. Orhan BATMAN	**Sakarya Üniversitesi**
Prof. Dr. Kemal BİRDİR	**Mersin Üniversitesi**
Prof. Dr. Düriye BOZOK	**Balıkesir Üniversitesi**
Prof. Dr. Ana M. CASTİLLO CANALEJO	**Cordoba Üniversitesi**
Prof. Dr. Sandra Mª Sánchez CAÑİZARES	**Cordoba Üniversitesi**
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI	**Mersin Üniversitesi**
Prof. Dr. Ali ERBAŞ	**Eskişehir Osmangazi Üniversitesi**
Prof. Dr. Murat GÜMÜŞ	**Batman Üniversitesi**
Prof. Dr. Mehmet SARIIŞIK	**Sakarya Üniversitesi**
Prof. Dr. Francisco GONZÁLEZ SANTACRUZ	**Cordoba Üniversitesi**
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA	**Erciyes Üniversitesi**
Prof. Dr. Osman Mübin KARATEPE	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Prof. Dr. Hasan KILIÇ	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK	**İstanbul Üniversitesi**
Prof. Dr. Turhan KORKMAZ	**Mersin Üniversitesi**
Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK	**Anadolu Üniversitesi**
Prof. Dr. Nazmi KOZAK	**Anadolu Üniversitesi**
Prof. Dr. Osman Avşar KURGUN	**Dokuz Eylül Üniversitesi**
Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN	**İstanbul Medeniyet Üniversitesi**
Prof. Dr. Udo KLAIBER	**Baden Wuerttemberg Üniversitesi**
Prof. Dr. Puiu NISTOREANU	**Bucharest Üniversitesi**
Prof. Dr. Bahattin ÖZDEMİR	**Akdeniz Üniversitesi**
Prof. Dr. Şuayip ÖZDEMİR	**Afyon Kocatepe Üniversitesi**
Prof. Dr. Asım SALDAMLI	**Nişantaşı Üniversitesi**
Prof. Dr. Joao SAMARTINHO	**Polytechnic Institute of Santarém**
Prof. Dr. Julia Núñez TABALES	**Cordoba Üniversitesi**
Prof. Dr. Bahar TANER	**Mersin Üniversitesi**
Prof. Dr. Mustafa TEPECİ	**Celal Bayar Üniversitesi**
Prof. Dr. Gabriela TIGU	**Bucharest Üniversitesi**
Prof. Dr. Fatma Nur TUĞAL	**Adana Bilim Teknoloji Üniversitesi**
Prof. Dr. Muharrem TUNA	**Gazi Üniversitesi**
Prof. Dr. Şule AYDIN TÜKELTÜRK	**Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi**
Prof. Dr. Mehmet Cihan YAVUZ	**Çukurova Üniversitesi**
Prof. Dr. Mehmet YEŞİLTAŞ	**Girne Amerikan Üniversitesi**
Doç. Dr. Fariz AHMADOV	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi**
Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ	**Dokuz Eylül Üniversitesi**

Doç. Dr. Angela ALBU	**Stefan cel Mare of Suceava**
Doç. Dr. Lütfi ATAY	**Çanakkale 18 Mart Üniversitesi**
Doç. Dr. Sevda SAHİLLİ BİRDİR	**Mersin Üniversitesi**
Doç. Dr. Umut BALCI	**Batman Üniversitesi**
Doç. Dr. Rosemary BLACK	**Charles Sturt Üniversitesi**
Doç. Dr.Carmen CHASOVSCHI	**Stefan cel Mare of Suceava**
Doç. Dr. Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ	**Mersin Üniversitesi**
Doç. Dr. Osman ÇALIŞKAN	**Akdeniz Üniversitesi**
Doç. Dr. Erol DURAN	**Çanakkale 18 Mart Üniversitesi**
Doç. Dr. İlhan EGE	**Mersin Üniversitesi**
Doç. Dr. V. Rüya EHTİYAR	**Akdeniz Üniversitesi**
Doç. Dr. Oktay EMİR	**Anadolu Üniversitesi**
Doç. Dr. Pal GUBAN	**Edutus Foiskola/College**
Doç. Dr.Kenan GÜLLÜ	**Erciyes Üniversitesi**
Doç. Dr. Serhat HARMAN	**Batman Üniversitesi**
Doç. Dr. Hamid HAMİDOV	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi**
Doç. Dr. Ayten HÜSEYNOVA	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi**
Doç. Dr. Ebru TARCAN İÇİGEN	**Akdeniz Üniversitesi**
Doç. Dr. Erdinç KARADENİZ	**Mersin Üniversitesi**
Doç. Dr. Muammer MESCİ	**Düzce Üniversitesi**
Doç. Dr. Geray MUSAYEV	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi**
Doç. Dr. Göknil Nur KOÇAK	**Mersin Üniversitesi**
Doç. Dr. Levent KOŞAN	**Mersin Üniversitesi**
Doç. Dr. Zafer ÖTER	**İzmir Katip Çelebi Üniversitesi**
Doç. Dr. Çağıl Hale ÖZEL	**Anadolu Üniversitesi**
Doç. Dr. Kazım Ozan ÖZER	**Nişantaşı Üniversitesi**
Doç. Dr. Ali ÖZTÜREN	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN	**Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi**
Doç. Dr. Samira ŞAHMALOVA	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi**
Doç. Dr. Ömer ŞANLIOĞLU	**Erciyes Üniversitesi**
Doç. Dr. Abdullah TANRISEVDİ	**Adnan Menderes Üniversitesi**
Doç. Dr. Rahman TEMİZKAN	**Eskişehir Osmangazi Üniversitesi**
Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY	**Sakarya Üniversitesi**
Doç. Dr. Kamil UNUR	**Mersin Üniversitesi**
Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU	**Gazi Üniversitesi**
Doç. Dr. Uysal YENİPINAR	**Mersin Üniversitesi**
Doç. Dr. Medet YOLAL	**Anadolu Üniversitesi**
Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN	**Sakarya Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Özge ADAN GÖK	**Dokuz Eylül Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Şahin AKBAROV	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Nurhoca AKBULAYEV	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ	**Mersin Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Ceylan ALKAN	**Dokuz Eylül Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Mehmet Güven ARDAHAN	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Dilek ATÇI	**Mersin Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Erdinç BALLI	**Çukurova Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Ayşe İpek KOCA BALLI	**Çukurova Üniversitesi**

Yrd. Doç. Dr. Övünç BARDAKOĞLU	**Dokuz Eylül Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Alper BOZKURT	**Adana Bilim Teknoloji Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Harun ÇALHAN	**Erciyes Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Ömer ÇOBAN	**Batman Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Yeşim ÇOŞAR	**Dokuz Eylül Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. S. Emre DİLEK	**Batman Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Beril DÖNMEZ	**Mersin Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Oktay GULİYEV	**Azerbaycan Devlet Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Serpil YALIM KAYA	**Mersin Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Rüçhan KAYAMAN	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. İlkay YORGANCI MALONEY	**Doğu Akdeniz Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Sibel OĞUZ	**Adana Bilim Teknoloji Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Hülya TAŞTAN	**Mersin Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. S. Pınar TEMİZKAN	**Eskişehir Osmangazi Üniversitesi**
Yrd. Doç. Dr. Meltem YAMAN	**Nişantaşı Üniversitesi**

* Alfabetik olarak önce unvana, daha sonra soyada göre düzenlenmiştir.

ORGANİZASYON KURULU / ORGANIZING COMMITTE*	
Prof. Dr. Kemal BİRDİR	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Doç. Dr. Sevda BİRDİR	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Doç. Dr. Erdinç KARADENİZ	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Doç. Dr. Göknil Nur KOÇAK	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Doç. Dr. Levent KOŞAN	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Doç. Dr. Kamil UNUR	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Doç. Dr. Uysal YENİPINAR	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Yrd. Doç. Dr. Gürkan AKDAĞ	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Yrd. Doç. Dr. Dilek ATÇI	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Yrd. Doç. Dr. Beril DÖNMEZ	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Yrd. Doç. Dr. Hülya TAŞTAN	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Yrd. Doç. Dr. Serpil YALIM KAYA	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Öğr. Gör. Dr. Sabri ARICI	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Öğr. Gör. Dr. Gülser YAVUZ	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Okt. Dr. Yaşam Umut BILDIRCIN	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Dr. Tuğba PALA MORKOÇ	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Elif BAK	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Sercan BENLİ	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Mehmet BEYAZGÜL	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Gizem ÇAPAR	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Burhan ÇINAR	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Selda DALAK	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Ali DALGIÇ	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Ahmet ERDEM	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Ozan GÜLER	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Fatih GÜNAY	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Anıl KALE	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**

Arş. Gör. A. Muhammed KINIKLI	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Mehtap ÖZKAN BUZLU	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Aykut SOYLU	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Ferhat ŞEKER	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Neslihan ŞİMŞEK	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**
Arş. Gör. Derya TOKSÖZ	**Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi**

* Alfabetik olarak önce unvana, daha sonra soyada göre düzenlenmiştir.

İçindekiler

Önsöz i

Sunuş ii

Şeflerin Mutfak Sanatı ve Sanatçılarına İlişkin Bakış Açılarının Belirlenmesi 1

3-D Baskı ve Dijital Gastronomi 9

Yemek Konulu Festivaller: Gurmefest Ziyaretçilerinin Katılım Motivasyonlarının Değerlendirilmesi 19

Yerli Turistlerin Füzyon Mutfak Tüketim Eğilimleri Üzerine Trabzon Havalimanında Bir Araştırma 28

Bağ Turizminde Girişimcilik: Arcadia Bağlari ve Bakucha Hotel & Spa Örneği 38

Türkiye'nin Turizm Gelirlerinin Gayri Safi Yurtiçi Hasıla İçindeki Payının Yapay Sinir Ağlarıyla Tahmini 47

Türkiye'de Turizm ile Ekonomik Büyüme Arasındaki Nedensellik İlişkisinin İncelenmesi 55

2000-2016 Döneminde Turizmin Türkiye Ekonomisindeki Yeri Üzerine Bir Değerlendirme. 62

Karanlık Liderlik ve Örgütsel Etik İklim Arasındaki İlişki: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma 74

Otel Çalışanlarının Duygusal Zekâlarının Mutluluklarına ve İşe Adanmalarına Etkisi 82

Duygusal Emek, İş Tatmin Düzeyi ve Stres Arasındaki İlişki: Restoran Çalışanları Üzerine Bir Çalışma 94

Seyahat Acentası Çalışanları Penceresinden Yaşam Doyumu Manzarası 106

Otel İşletmelerinde Çalışanları Etkileyen Stres Faktörleri: Belek ve Kuşadası Örneği 115

Kafe ve Restoran İşletmelerinde Başarıyı Etkileyen Faktörler: Balıkesir'de Bir Araştırma 127

Restoranlarda Müzik Türünün Müşteriler Üzerindeki Etkileri: Eskişehir Örneği 137

Restoran Müşterilerinin Tasarım Unsurlarına Yönelik Algılarının Belirlenmesi 146

Yiyecek İçecek İşletmelerinde Tasarım Kriterlerine Genel Bakış 154

Otel Çalışanlarının Girişimcilik Eğilimlerinin Belirlenmesi: TR83 Bölgesi Örneği 159

Turizm Öğrencilerinde Girişimci Kişilik, Girişimcilik Eğilimi ve Kariyer Yönetimi 167

Turizm Öğrencilerinin Girişimcilik Niyetinin Belirlenmesine Yönelik Görgül Bir

Araştırma……. 175

Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Y Ve Z Kuşağı Öğrencilerinin Bilgi-Teknoloji Uyumunun Misafirle Doğrudan Ve Dolaylı Departman Tercihine Etkisi 183

Turistlerin Otel İşletmesi Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Antalya-Kemer Bölgesinde Bir Araştırma 195

Kilimcilik El Sanatının Somut Olmayan Kültürel Miras Kapsamında Değerlendirilmesi 205

Somut Olmayan Kültürel Miras Kapsamında Türk Kahvesi Kültürü ve Geleneği 215

Somut Olmayan Kültürel Mirasla Zenginleşen Kültürel Deneyimler 221

Türk Mutfağında Lezzet Bölgelerinin Belirlenmesi: Adana-Osmaniye-Kahramanmaraş Örneği 231

Antalya'da Mağara Turizmi 242

Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi Kapsamında Yerel Halk Algı ve Tutumlarının Değerlendirilmesi: Çamlıhemşin/Ayder Üzerine Uygulama 251

Çin'de Turizm ve Rekreasyon Faaliyetleri 255

Kapadokya'da Balon Turizmi: Emniyeti ve Kabul Edilebilir Risk Durumu 262

Türkiye'nin Gastronomi Merkezlerinden Biri: Gaziantep 266

Üşeniyorum Öyleyse Yarın!!! Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Cinsiyete Göre Akademik Erteleme Davranışı 276

Turizmin Geleceğinde Stajyerlerin Karşılaştıkları Sorunların Rolü 285

Gastronomi ve Mutfak Sanatları Lisans Öğrencilerinin Mesleklerine İlişkin Algıları 295

Anadolu Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Öğrencilerinin Özyeterliklerine Yönelik Nitel Bir Araştırma 306

Gıda İşleme ve Gıda Servisi Konularında Eğitim Alan Öğrencilerin Gıda Güvenliği ve Gıda Hijyeni Konusunda Bilgi Düzeyleri 317

Turizm ve Sürdürülebilir Kalkınma: Avrupa Ülkeleri için Panel Veri Analizi 326

Sürdürülebilir Turizm Planlaması ve Politikası 338

Sürdürülebilir Toplum Temelli Turizmde Yerel Halkın Algısı: Cittaslow Vize Üzerine Bir Çalışma 347

Kızkalesi'ndeki Otel İşletmecilerinin Sürdürülebilirlik Tanımları 361

Turizmde Gelecek Geçmişte: Sürdürülebilirlik ve Retro-Fütürizm Konya Örneği 367

Fonksiyonel Gıdaların Yararlı Bulunması ve Kullanım Sıklığı İlişkisi 375

Konaklama İşletmeleri Mutfaklarında Çalışan İşgörenlerin Fonksiyonel Gıda Ürünlerine Yönelik Yaklaşımları 385

Geleneksel Gıdaların Endüstriyel Üretime Aktarılması 396

Gastronomi Kavramlarının Temelinde Lezzet Algısı 402

Psikolojik Güçlendirmenin Hizmet Yeniliği Performansına Etkisi: Bir Otel İşletmesi Örneği 408

Otel İşletmelerinin Örgüt Kültürlerinin Çift S Modeli Kapsamında İncelenmesi: Antalya'daki Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma 419

Turizm Çalışanlarının Proaktif Çalışma Davranışları ve Girişimcilik Eğilimlerinin Belirlenmesi: Erzurum İli Örneği 429

Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerini Algılamaları: Double Tree By Hilton Malatya Örneği 441

Turizmde İnovasyon ve Girişimcilik Farklı Bir Turizm Anlayışı: TaTuTa Örneği 452

Butik Otel İşletmelerinde Yenilik Yönetimi Uygulamaları: Safranbolu Örneği 457

Turizm İşletmelerinin Yaptıkları Yenilikçilik Çalışmalarının Sürdürebilir Rekabete Etkisi: Antalya Örneği 466

Turizm Yazınında İnovasyon ve Sürdürülebilirlik Araştırmaları 477

Turizmde Yenilikçi Girişim: Tema Park Otel Örneği 485

Siyasi Krizlerin Turizme Etkisi ve Bir Kriz Yönetim Modeli Önerisi 498

Turizm Sektöründe Yaşanan Krizin İstanbul'da Faaliyet Gösteren 3, 4 ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Etkileri ve Çözüm Önerileri 506

Turizm Öğrencilerinin Kriz Algılarının Sektörde Çalışma Niyetlerine Etkisi: Keşifsel Bir Araştırma 519

Terörizmin Turistik Destinasyonların Çekim Güçlerini Yitirmelerine Etkileri: Türkiye Örneği 529

Terör Faaliyetlerinin Etkilediği Turizm Sektöründe Çalışanların İş Dünyasına Dair Algılarının Tükenmişlik ve Yaşam Doyumları ile İlişkisi 539

Yerel Halkın Turizm Algısı ve Turizme Katılımı: Sarıkamış Örneği 543

Destinasyonların Online Görünürlüğü: Konya ve Kapadokya Örneği 555

Turistik Tüketici Davranişlarini Etkileyen Bilişsel Tuzaklarin Gözlem Tekniği İle İncelenmesi 564

Erişilebilir Turizm ve Türkiye'de Erişilebilir Turizmin Geleceğine Yönelik Bir Projeksiyon 573

Türkiye'de Fiziksel Engelli Turistlerin Karşılaştıkları Engellerin Faaliyetler Bazında Belirlenmesi ve Sosyal Sürdürülebilirlik Bağlamında Değerlendirilmesi 582

Dünyada En Yüksek Marka Değerine Sahip Otel İşletmelerinin Sürdürülebilirlik Faaliyetlerinin İncelenmesi 593

Otel İşletmelerinde Sürdürülebilirlik Raporlamasının Değerlendirilmesi ve Analizi 605

Bilgi Paylaşımı Davranışının Çalışanların İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Bir Otel İşletmesi Örneği 615

Kültürel Miras Sürdürülebilirliği Açısından Farklı Bir Koruma Önerisi Ekomüzecilik: Aksaray İli Sultanhanı Örneği 625

Akdeniz Havzasındaki Sulak Alanların Korunması Ve Rekreasyon Amaçlı Kullanımı 629

Gayri Ahlaki Müşteri Davranışı ve Başa Çıkma Taktikleri: Restoran ve Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma 632

Turizm Temalı Fuara Katılanların Motivasyonları, Genel Memnuniyetleri ve Sadakatleri Arasındaki İlişki: Travel Turkey Örneği 646

Turist Rehberliği Mesleği Güncel Sorunları ve Çözüm Önerileri 656

Otellerin Sunduğu Hizmetlerin Değerlendirilmesinde Kuşaklar Arası Farklılıkların Belirlenmesi: Alanya'daki Oteller Üzerinde Bir Araştırma 667

Borsa İstanbul'da İşlem Gören Bir Turizm İşletmesinin Finansal Oranlar İle Analizi 678

Borsa İstanbul'da İşlem Gören Turizm Şirketlerinin Nakit Düzeylerinin İncelenmesi 689

Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri İle Ölçülen Finansal Performans ve Pay Getirileri Arasındaki İlişki: BİST Turizm Firmaları Üzerine Panel Eşbütünleşme ve Panel Nedensellik Uygulaması 704

Türkiye'de Turizm Alanında Muhasebe Konusunda Yapılmış Lisansüstü Çalışmalar 713

Bir Otel İşletmesinde Sürece Dayalı Faaliyet Tabanlı Maliyetleme Sisteminin Uygulanması 721

Turistik Ürünlerde Estetik Değer Algısı 732

Destinasyon Kişiliğinin Turistlerin Davranışsal Niyetleri Üzerine Etkisi: Şanlıurfa Örneği 742

Seyahat Acentaları Müşterilerinin Algıladıkları Hizmet Kalitesi ve Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişki: İzmir İlinde Bir Uygulama 751

Otel İşletmelerinde Online Dağıtım Kanallarının Yönetimi: İstanbul Örneği 762

Televizyon Dizilerinin Bölgenin Tanınırlığına ve İç Turizme Etkisi; Karagül Dizisi Örneği 772

Dünyayı Vejetaryenlik Kurtaracak… Hayvansal Gıda Tüketmeyerek Başlayacak Her Şey… Ta Tu Ta Çiftlikleri ve Vejetaryen Tatil Alternatifleri 779

Vegan Kentler ve Turizmde Kullanılabilirliği Üzerine Bir Araştırma 790

Destinasyon Seçiminde Yerel Mutfağın Etkisi: Pamukkale'yi Ziyaret Eden Turistler Üzerine Bir Araştırma 794

Yiyecek-İçecek İşletmeleri Yöneticileri Gözünden Gaziantep'in "Dünya Gastronomi Şehri" Ünvanının Değerlendirilmesi 805

Yiyecek-İçecek İşletmeleri Yöneticilerinin Sosyal Medya Pazarlaması Algılamaları: Erzurum İli Örneği 814

Otel İşletmelerinde Çalışanların Yaratıcılık Sürecine Katılımı: Antalya İli Örneği 824

Yerli Turistlerin Yenilikçilik Eğilimlerinin Belirlenmesi: Alanya'daki Yerli Turistler Üzerine Bir Araştırma 836

Turizm Eğitiminde Yaratıcı Dramanın Uygulanabilirliği Var Mı? 848

Turist Rehberlerinin Yaşadıkları Mesleki Zorlukların Cinsiyete ve Yıllara Göre İncelenmesi 857

Gastronomi Turizminde Bir Çekim Gücü Olarak Yöresel Mutfaklar: Mengen Örneği 868

Portakal Çiçeği Karnavalı'na Katılan Gençlerin Adana Destinasyon İmajı Algıları 880

Adana Portakal Çiçeği Festival Katılımcılarının #Portakalçiçeğifestivali Etiketi ile Instagramda Paylaştıkları Fotoğrafların İncelenmesi 889

Adana Uluslararası Portakal Çiçeği Karnavalı'nın Kent Katkılarına İlişkin Paydaş Değerlendirmesi 898

Gastronomi Temalı Adana Kebap-Şalgam Festivali Üzerine Bir Araştırma 906

Uluslararası Erzurum Uzundere Buz Tırmanışı Festivali'nin Dağ ve Kış Sporları Turizmi Kapsamında Yerel Paydaşlar Gözünden Değerlendirilmesi 915

Turizm Yoluyla Soylulaştırma: Eleştirel Bir Değerlendirme 919

Turizm Yazınında Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramının Gelişimi: Sistematik Bir Yazın Analizi 927

Turizmde Uluslararası Tanıtım ve Medya Kullanımı 934

Endüstri 4.0, Turizm Sektörünün Neresinde? İçerik ve Swot Analizi Yöntemi İle Bir Değerlendirme 947

Nitel ve Nicel Araştırmaların Bilimsel Soyutlama Performansı Açısından Değerlendirilmesi 959

Medikal Turizmde Aracı Şirketler: Sorunlar ve Çözüm Önerileri 967

Kentlerde Sağlık Turizminin Oluşturulmasında Belediyelerin Rolü ve Katkısı: Kahramanmaraş Örneği 977

Tarih Doğa Hareket ve Sağlık Turizmi 992

Çocuk-Yaşlı (Yetişkin) İşbirliği için Turizm 997

Destinasyon Markalaşma Sürecinde Paydaşların Rolü: Silifke Üzerine Bir Araştırma 1001

Niğde Şehir Markası ve İmajının İncelenmesi: Ömer Halisdemir Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma 1016

Marka Otel? Adıyaman'da Bir Araştırma 1027

Konaklama İşletmelerinde İmaj Yönetimi Üzerine Bir Araştırma 1037

Destinasyon Seçim Kriterleri: Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma 1044

Kadın Aşçıların Dikkatine!!! Profesyonel Mutfakta Yemek Yapmak Evde İki Kap Yemek Yapmaya Benzemezmiş..... 1053

Otel İşletmelerinde İşyeri Psikoloğu İhtiyacının Belirlenmesine Yönelik Nitel Bir Çalışma 1065

Turizm Fakültesi Öğrencilerinin Finansal Okur-Yazarlik Düzeylerin Ölçülmesi 1077

Turizmin Sosyal ve Psikolojik Etkileri: Konya İli Örneği 1089

Havayolu İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri: Marka Değeri En Yüksek Beş Havayolu İşletmesinde Bir Araştırma 1100

Turizmin Geleceğine Temas Edecek Akıllı Teknolojiler ve Sektöre Olası Etkilerinin İncelenmesi: Endüstri 4.0 - Nesnelerin İnterneti (IOT) 1112

Restoran İşletmelerinde Teknoloji Kullanımı: Restoran Çalışanları ve Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma 1121

Turizmde Pazarlama ve Hizmet İnovasyonu Açısından Sanal Gerçeklik Uygulamaları 1131

Restoranda Akıllı Telefon Kullanım Sıklığına Göre Müşteri Deneyim Kalitesi 1139

Restoran Tasarımında Algoritmik Bir Yaklaşım 1149

Ekoturizmin Gelişmesinde Alan Kılavuzlarının Rolü Ve Önemi: İğneada Longoz Ormanları Milli Parkı Örneği 1154

Tuz Gölü Havzasının Geleceği ve Çekicilik Unsuru Olarak Sürdürülebilir Destinasyon Yönetimi Kapsamında Değerlendirilmesi 1166

Tıbbi ve Aromatik Bitkilerin Ekoturizmdeki Potansiyeli 1170

Van Gölü Mikrobiyalitlerinin Dalış Turizmi Açısından Değerlendirilmesi 1177

Jeolojik Miras Alanlarinin Jeoturizm Açisindan Değerlendirilmesi 1179

Borsa İstanbul'da İşlem Gören Turizm Şirketlerinin Kârlılığının DuPont Analiz Tekniğiyle İncelenmesi: 2012-2016 Dönemi 1189

Turizm Sektöründe Faaliyet Gösteren Borsa İstanbul'a Kayıtlı Şirketlerin Faaliyet ve Kârlılık Oranları Üzerine Bir Uygulama (2010 -2016) 1199

Yatırılan Sermaye Getirisinin Hesaplanma Süreci: Borsa İstanbul'da İşlem Gören Bir Turizm İşletmesinde Uygulama 1211

Fortune100 Listesinde Yer Alan Turizm Şirketleri İçin Altman Z Skor Modeli Kullanılarak İflas Tahmini 1219

Faaliyet Raporlarında Finansal Oranlara Yer Verme Düzeyi: Borsa İstanbul Turizm Şirketlerinde Bir Araştırma 1227

Ağacı Sev! Hayvanlarla Arkadaş Ol! Doğa Dostu Turizm Çiftliklerinde Tatil Yap! 1238

2003-2016 Yılları Arası Türkiye Turizm Ekonomisinin Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) Yöntemiyle Performans Değerlendirmesi 1249

Kültürel Miras Parşömene Yönelik Yerel Halk Tutumunun İncelenmesi 1259

Bütünsel ve Manevi Turizm Kapsamında Yoga Turizmi 1270

Balonla Uçuş Deneyiminin Turistlerin Tatil Memnuniyetindeki Yeri ve Davranışsal Eğilimlerine Etkisi 1274

Silifke'nin Alternatif Turizm Potansiyelleri Açısından SWOT Analizi Yöntemiyle İncelenmesi 1279
Ağrı İli Kırsal Turizm Potansiyelinde Etkili Olan Faktörler 1288
Sığla Ormanlarının Alternatif Turizm Açısından Değerlendirilmesi: Muğla Köyceğiz Örneği 1296
Silifke İlçesi'nin Agro Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi 1300
Yerel Halk Tarafından Algılanan Toplam Turizm Etkisi: Dereli'de (Giresun) Bir Araştırma 1309
Tat Algısında Kültürel Farklılıkların Etkisi: Taflan Diblesi (Daphne) Örneği 1323
Biyoplastiklerin Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Kullanılabilirliği 1334
Adana'da Çay ve Kahve Çeşitlerinin Tüketimi Üzerine Bir Araştırma 1345
Sürdürülebilirlik ve Yenilik Açısından Farklı Bir Deneyim: Yenilebilir Su Şişeleri 1357
Adana İlinde Bulunan Restoranlara Yönelik İnternet Üzerinden Yapılan Tüketici Şikayetlerinin İncelenmesi: Tripadvisor.com Örneği 1366
Ciddi Boş Zaman Faaliyeti Olarak Gönüllülük: Öğrenci Kulüpleri Kapsamında Bir Değerlendirme 1377
Artırılmış Gerçekliğin Akış Deneyimine Etkisi: Hatay Arkeoloji Müzesi Örneği 1387
Trend Olma Yolundaki Yeni Turistik Deneyim: Doğu Ekspresi Seyahati 1395
Dünden Bugüne Wellness Trendleri ve Wellness'ın Geleceğine Yönelik Öngörüler 1400
Gaziantep İlini Ziyaret Eden Yerli Turistlerin Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma 1408
Eskişehir'in Yerel Mutfak Kültürünün Zenginleştirilmesine Yönelik Bir Çalışma: Çerkez Mutfağı 1420
Konya'da Düğün Pilavı Geleneği ve Bu Geleneğin Korunmasi İçin Öneriler 1433
Gaziantep Destinasyonuna Yönelik Şikâyetlerin Sınıflandırılması Üzerine Bir Araştırma 1443
Salvia heldreichiana, *Ballota saxatilis* subsp. *brachyodonta* ve *Stachys rupestris* Bizim Kültürel Mirasımızdır 1454
Risk Management in Tourism Industry of Turkey 1457
The Silk Route Tourism and Silk Road Guiding: An Evaluation on Practices in Turkey 1469

Discussions on Sustainable Tourism and Reflections on Turkey 1474

An Innovative Concept to Sustainable Tourism: Literary Tourism 1482

Individual Innovativeness of Chefs 1490

Designing a Sample Curriculum for Educators with Career Opportunities in the Recreation Management Departments of Tourism Faculties / Colleges in Turkey 1501

A Research on Identifying Framework of Tourist Guides Qualifications 1514

A Case Study on The Application of Periodical Menu Analysis 1526

An Image Is Worth A Thousand Words: A Pictorial Analysis of Projected Destination Image of Turkey on Instagram 1530

The Role of Intangible Gastronomic Heritages in terms of Destination Competitiveness 1542

The Relationship Between The Economic Impact Of Festivals And Local People Attitude 1549

An Evaluation of Sport Tourism Marketing Performance on The Economic and Social Development in Ardabil City, Iran 1558

Measuring Sustainable Tourism Indices in OECD Countries 1564

The Importance of The Use of Social Media in The Tourism Promotion of Countries 1575

The Analysis of Tourism Development Impact on Employment Among Local Communities: Case Study of Uraman Takht, Iran 1583

An Empirical Investigation of Job Demands and Organizational Support Among Frontline Hotel Employees: Evidence From Turkish Republic of Northern Cyprus 1594

A Comparative Examination of Community Resilience Hegemony Within Community-Based Tourism (CBT) and Community Benefit Tourism Initiative (CBTI) 1597

Methodological Conceptualization in Business Tourism Study 1603

The Impact of Leadership Styles on Employees Performance in Organization 1613

Between Activism and Entrepreneurship: Making The Future of Mountain Biking Tourism In Slovenia 1623

Urban Landscapeand Tourism in theHistoric Centre of Porto: ThePerception of Residents 1626

Supporting Rural Entrepreneurship Through A Slow Food Event 1643

The Future of Backpacker Enclaves: Experience from Tourist Sri Lanka 1652

The Importance of Farmer Organizations on Rural Tourism 1655

The Effect of Investor Sentiment on Tourism Industry: A Long Run Analysis in Turkish Stock Market 1661

Event as a Mediator for Sustaining Destination Image : A case study of International Film Festival of India 1671

Evaluation of Culinary Arts Program in terms of Distance Education System: The Case of Anadolu University 1681

Last Chance Before It's Gone: Doom Tourism on Hasankeyf 1688

What Are the Expectations of Loyal British Tourists from the Tourism Development of Didim? 1691

Gaziantep ve Hatay İllerinin Gastronomik ve Kültürel Değerlerinin Seyahat Blogları Üzerinden Karşılaştırmalı Analizi 1694

Otel İşletmelerinde İşyeri Psikoloğu İhtiyacının Belirlenmesine Yönelik Nitel Bir Çalışma

Tülay POLAT ÜZÜMCÜ[a*], **Esin KARACAN**[b], **İbrahim ÇETİN**[c]

[a] *Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi,Kocaeli /Türkiye*

[b] *Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi,Kocaeli /Türkiye*

[c] Yrd.Doç.Dr., *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi,Van/Türkiye*

Özet

Ruhsal, sosyal ve bedensel açıdan verimli bir ortamın varlığını en iyi şekilde sürdürebilmek için işletmelerde sağlık birimlerinin oluşturulması yasal olarak zorunludur. Bedensel açıdan işletmelerde işyeri hekimi zorunlu olmasına karşın, ruhsal sağlık bakımdan işyeri psikoloğu bulundurma konusunda bir zorunluluk bulunmamaktadır. Ancak çalışanların ruhsal ve sosyal iyilik halini korumak ve güçlendirmek için işyerlerinde işyeri psikoloğuna ihtiyaç duyulmaktadır. Otel işletmeleri yapısı gereği; uzun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, duygusal emek gerektirmesi gibi nedenlerle stresli bir çalışma ortamına sahiptir. Sektörün yapısı gereği otel işletmelerinin üzerinde durması gereken en önemli hususlardan birisi de çalışanların ruh sağlıklarının tam bir iyilik hali içinde olmasıdır. Bu kapsamda çalışanların ruh sağlığını düzenlemeye yardımcı olacak işyeri psikologlarının çalışması otel işletmelerinin etik sorumlulukları içerisinde yer almalıdır. Bu çalışmada, otel işletmelerinde işyeri psikoloğu ihtiyacının belirlenmesi ve işyeri psikologluğu konusunda bir farkındalık oluşturulması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda Kocaeli ili otel işletmeleri yöneticilerine mülakat uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, otel işletmelerinde işyeri psikoloğu çalıştırılmasına yönelik öneriler getirilmiştir.

Anahtar kelimeler: Otel işletmeleri, işyeri psikoloğu, otel çalışanları.

A Qualitative Research on Determination of Need for Workplace Psychologist in Hotel Companies

Abstract

It is legally necessary to establish health units in businesses in order to maintain the appropriate healty working environment in mentally, socially and physically. Although it is an obligatory situation hiring and keeping physician doctor and contrary that there is no obligation to keep psychologically. However, in order to protect and strengthen the spiritual and social well-being of employees, it is needed to keep a workplace psychologist. Since the structural characteristics of hotel business, long working hours, excessive workload, and emotional labor leads a stressful work ambiance in hotel business. When considering the structural characteristics of hotel industry, one of the most important issues that hotel enterprises need to deal withthe employees' mental health is in a state of complete goodness. In this context, the work of workplace psychologists, who will help to regulate the mental health of employees, should be included in the ethical responsibilities of hotel businesses. In this study, it is amimed to define the need for workplace

[*]*Sorumlu yazar:Tülay POLAT ÜZÜMCÜ*

*Tel. + 90-(533)-142-7173 ** Email: tulay.uzumcu@kocaeli.edu.tr*

psychologists in hotel business and to create awareness in the concept of hotel psychologist. In this direction, interviews were conducted with the human resources managers of the Kocaeli province hotel enterprises. As a result of the research, suggestions have been made to employing workplace psychologists in hotel enterprises.
Key Words: Hotel management, workplace psychologists, hotel employees

Giriş

Günümüz iş yaşamında çalışanların ruhsal, sosyal ve bedensel açıdan verimli bir ortamın varlığını en iyi şekilde sürdürebilmeleri için ülkemizde işletmelerde sağlık birimlerinin oluşturulması yasal olarak zorunludur. "İşletmelerde 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) kanunu gereği işyeri hekimi çalıştırılması zorunlu olmasına karşın, ruhsal sağlık bakımdan işyeri psikoloğu bulundurma konusunda bir zorunluluk bulunmamaktadır. Bu konuyu sağlık sorunu olarak gündeme getiren Avrupa Birliği-İş Sağlığı ve Güvenliği Ajansı (EU-OSHA), geliştirilen önlemlere rağmen politikalarla uygulama arasında açıklık olduğunu vurgulamaktadır. İşletmelerin çalışanların ruhsal ve sosyal iyilik halini korumak ve güçlendirmek konusunda destekleyici bir yönetim anlayışı göstermeleri önemli olmakla birlikte, yöneticilerin bu konulara yeterli zaman ayırmaları mümkün olmadığından, bu işlevi yerine getirmeleri için belirli özelliklere sahip bir kişiye/birime ihtiyaç vardır. Dolayısıyla, davranışsal yaklaşım olarak işyeri psikolojik danışmanlığı, pozitif bir işyeri kültürü geliştirme ve sürdürmede etkili olacaktır" (Met, 2016).

Turizm sektöründe mevsimsel çalışma, shiftli (vardiya) çalışma, uzun çalışma saatleri, ağır çalışma koşullarına sahip olması ve birbirinden farklı işlerin yapılmasının getirdiği iş çeşitliliği vb. bu sektörün çalışma yapısının temel özelliklerindendir. Tüm bu etkenler, ülkemizde turizm sektörünü iş sağlığı ve güvenliği çalışmaları açısından dikkat çekilmesi gereken ve riskli bir konuma getirmektedir. Bu nedenle, sektörde çalışma şartları ve işgücünün yapısı dikkate alındığında özellikle psikososyal ve ergonomik risklerin yüksekliği göze çarpmaktadır (Halkbank Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projesi, 2011; aktaran:Pelit ve Gülen, 2016: 207). Bu durum sektörde çalışanların maruz kalabileceği çeşitli olumsuz durumların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Özellikle günümüz iş dünyasının önemli sorunlarından olan ve tüm çalışanları etkileyen stres ve strese bağlı oluşan psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar çalışanların sağlığını ekilemekte, motivasyonunu ve işletme verimliliğini düşürmektedir. İşletmelerde çalışanın mutluluğu ve işletme verimliliğinin sağlanması amacıyla insan kaynakları yönetiminin bir işlevi olan koruma ve geliştirme işlevi kapsamında, işletmelerde işyeri psikoloğluğu ihtiyacı doğmaktadır. Bu amaçla çalışmada, otel işletmelerinde işyeri psikoloğu ihtiyacının belirlenmesi ve işyeri psikologluğu konusunda bir farkındalık oluşturulması amaçlanmıştır. Literatürde, işyeri psikolojisi ve işyeri psikoloğu kavramları; endüstri, örgüt, kurum, işyeri, çalışma psikolojisi gibi isimlerle anılmakta olup, bu çalışma da işyeri psikolojisi ve işyeri psikoloğu olarak kullanılacaktır.

1. Literatür

Bu çalışmada litaratür olarak, sağlık, psikosoyal sağlık ve örgütsel sağlık kavramlarına değinilerek, örgüt yaşamı için önemli olan işyeri psikologları hakkında bilgi verilmeye çalışılmıştır.

İşyeri Psikoloğu

Türk Dil Kurumuna göre *sağlık*, sözcük olarak, *vücudun hasta olmaması durumu, vücut esenliği, esenlik* anlamında belirtilmektedir. Dünya Sağlık Örgütü (WHO) sağlığı, "*fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali"* olarak tanımlamıştır (Özağaç, 2013:2). Günümüzde sağlık, sadece bir hastalığın olmaması değil, bir bütün olarak bedenen, zihnen ve sosyal yönlerden tam bir iyilik içinde olmak olup, fiziksel sağlığın bireylerin psikolojik durumundan ve sosyal çevresinden bağımsız olmadığı kabul edilmektedir (http://www.who.int/topics/mental_health/en/; Baltaş, 2000; Meyerovitz, 1986; akt. Üner, 1993; aktaran: Kocabaş,

2007: 39). Psikososyal Sağlığı ise WHO'nün yapmış olduğu genel sağlık tanımından yola çıkılarak, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali olarak tanımlayabilmek mümkündür (Özağaç, 2013:2).

Örgüt sağlığı kavramı, ekonomik açıdan başarılı bir örgüt oluşturabilmek için *işgören refahı ile örgütsel etkinliği* sentezlemektedir. *Sağlıklı örgüt, sağlıklı işyeri* veya *örgütsel sağlık* kavramları; işgören refahının ve örgüt etkinliğinin bir dizi işsel ve örgütsel karakter değişikliği ile sağlanabileceği düşüncesine dayanmaktadır. Örgüt sağlığı kavramı ise, örgüt için önemli bu iki faktörü *işgören refahı ve örgüt etkinliğini* bir arada incelemektedir. Bu nedenle örgüt içerisinde sağlık ve performansı arttıracak faktörleri belirlemeye çalışmaktadır (Shoaf vd., 2004; Murphy ve Cooper, 2000; Altun, 2001; aktaran:Ardıç ve Polatçı, 2007: 146-147).

Literatürde farklı çalışma psikolojisi terimleri kullanılmaktadır. İngiltere'de ve Amerika'da geçmişte *industrial psychology* terimi kullanılırken, günümüzde yeni bir terim olarak *industrial/ organizational psychology* kısaca *I/O psychology* kullanılmaktadır. Avrupa genelinde yaygınlaşan kullanım *Work and Organizational Psychology*'dir. Türkiye literatüründe ise çalışma psikolojisi (*work psychology)* terimi kullanılmaktadır (Aswegen vd., 2008; aktaran: Uysal ve Aydemir, 2014). Günümüzde işverenlerin en iyi adayı seçmesini ve terfi ettirmesini sağlamak, çalışanların işlerindeki memnuniyetlerini arttırmak, davranışlarını anlamak ve tüm çalışanlar için işyerini daha iyi bir yer haline getirmek işletmeler için vazgeçilemez bir hal almıştır. Kişilerin üretkenliğini ve çalıştığı örgüte-işe uyumunu en yüksek seviyeye çıkarmayı amaçlayan çalışma psikolojisi, iş ortamındaki davranışların araştırılması ve çalışma davranışını değiştirmek için psikolojinin ilkelerinin çalışma ortamına uygulanmasını ifade etmektedir (Viteles, 1938; Riggio, 2013; Telman, Ünsal ve Adanalı, 1998; aktaran: Bozgeyikli ve Amil, 2016: 7).

İşyeri psikolojisi, mal ve hizmetlerin üretimi sırasında ortaya çıkan insan davranışlarını inceler ve çözümler arar. İşyeri psikoloğu ise, endüstri kurumlarındaki *Personel Psikolojisi, Sosyal Endüstriyel Psikoloji, Deneysel Psikoloji ve Tüketici Davranışları* çalışma alanları ile ilgili faaliyetleri yerine getiren kişiye denir. İşyeri psikoloğu, işletmeyi laboratuvar olarak ele alır ve çalışanların bu laboratuvar içerisinde görevlerini yerine getirirken karşılaştıkları sorunları inceler ve bu sorunların çözümünde psikolojik yöntemleri kullanır. Daha açık bir ifadeyle, bir eğitim psikoloğu nasıl eğitim kurumlarının etkililiğini artırmaya, çocukların entellektüel, duygusal ve sosyal gelişimlerini sağlamaya çalışıyorsa, işyeri psikoloğu da işletmelerin etkililiğini artırmak için işyerinde karşılaşılan sorunlarla ilgili bilimsel araştırmalar yapar ve öneriler getirir (Katrinli ve Alpay, 1986: 55).

İşyeri psikoloğu, hem araştırmayla hem de uygulamayla ilgilenir. Örneğin, kurumda çalışan bireylerin işten doyum almalarını sağlamayı ve üretimde verimlilik düzeylerini yüksek tutabilmeyi amaçlayan çevresel, psikolojik ve sosyal düzenlemeler ile ilgili çalışır (http://www.dogancuceloglu.net). İş yeri psikolojisi ile ilgilenen psikologlar; bireyin iş ortamında rahat ve verimli çalışabilmesi için yaşanan sorunlara çözüm bulmaya yönelik çalışan uzmanlardır. Her ne kadar merkezde bireyin çalıştığı yer olsa da iş yeri psikolojisi sadece bireyin iş ortamındaki ruhsal durumu ile ilgili değil aynı zamanda bireyin psikolojisini de bütün olarak değerlendirir (http://www.zehraerol.com). İşyeri psikoloğunun çalışma alanı işletmelerdir. İşyeri psikoglarının işlerini başarı ile yürütebilmeleri için; işletmelerin organizasyon yapıları, yönetim tarzları, üretim biçimleri, çevresi ile ilişkileri konularında bilgi sahibi olması gereklidir. İşletmenin işleyişi ile ilgili bu faktörler bir işletmecilik eğitimi ile öğrenilebilecektir. Bu sebeple işyeri psikologlarının hem psikoloji hem de işletme eğitimi almaları uygundur. Verimli bir çalışma ortamı oluşturmak için, psikoloji ve işletmecilik eğitimlerinin birbirlerini tamamlaması gerekmektedir (Katrinli ve Alpay, 1986: 55-57).

İşyeri psikoloğu, gizlilik ve gönüllülük başta olmak üzere tüm etik ilke ve kodlara özen göstererek, kurum içinde tam-yarı zamanlı istihdamla veya kurum dışındaki uzmanlardan hizmet alımı şeklinde görevlendirilebilir. İşyeri psikoloğu, çalışanların ihtiyaç duyduğu eğitimlerin yapılması, çalışanla üst yönetim arasındaki köprünün sağlanması,

işyerinde psikolojik sağlığı korumak ve güçlendirmek, aksayan hususlarda psikolojik destek hizmetlerini ve işletme ile ilgili iyileştirme faaliyetlerini yürütür. Özelliği olan çalışanları; gebe ve emzikli kadınları, kronik hastalığı olanları, engellileri, ilaç ve bağımlılığı olanları vb. takip ve koruma altına alır. İş kazalarının azaltılması için dikkat ve konsantrasyon çalışmaları yürütür. Stres yönetimi konusunda; bireysel ve grup çalışmaları yaparak, depresyon, fobi, kaygı, madde kullanımı vb. konularda destek hizmetleri verir. İşyerinde saldırganlık, çatışma, mobbing ile ilgili arabuluculuk ve çözüm üretilmesi süreçlerinde aktif rol alır. Çalışanların, zamanlarını etkin ve verimli biçimde değerlendirmeleri için eğitici, kültürel ve sportif etkinliklerin sürekliliğini sağlar. Uzmanlık alanı dışında kalan klinik durumlarda ise üst sağlık kurumuna yönlendirme yapar (http://ruhsagligidernegi.org). Ancak bazı işletmeler işyeri psikologlarından, uzmanlık alanları dışında kalan konularda da sorumluluk almasını beklemektedir. İşletmelerin işyeri psikologlarından klinik psikolog görevini üstlenmesini talep etmemesi, klinik tanı ve tedavi gerektirecek sorunlarla karşı karşıya kalındığında ise bir klinik psikoloğa yada aile danışmanına yönlendirmesi gerekmektedir (Aycan, 1998).

İşyeri psikoloğu ihtiyaç duyulan insan faktörünün tespit edilmesi, işe alınması, performansının ölçülmesi, psikolojik durumunun güçlendirilmesi, terfi vb. tüm süreçlerde görev alarak, işletmenin karlılığına, verimliliğine ve sürekliliğine, çalışanların da kendilerini değerli ve önemli hissetmelerini katkı sağlar. Ayrıca, özel sağlık sigortaları tarafından karşılanmayan psikolojik destek hizmetlerinin de kapsam içine alınması için bir adım atılmış olacak ve psikologlar için yeni bir istihdam sahası açılacaktır (http://ruhsagligidernegi.org).

İşyeri psikologlarının görevleri düşünüldüğünde, işletme organizasyon şemasındaki yeri iki şekilde olabilir. İlk olarak işyeri psikoloğu, tüm yönetim birimlerinin üzerinde bir konuma getirilebilir. Bu konumdaki işyeri psikoloğu görevini rahatlıkla yerine getirebilecektir ancak tüm personel ile doğrudan ilişki içerisinde olduğundan diğer yöneticiler astları üzerindeki etki güçlerini yitirebileceklerdir. Ikinci olarak da, işyeri psikoloğu yine tüm bölümlerin üzerinde ancak danışma rolü türü bir ilişki kurabileceği konuma getirilir. Bu konumda işyeri psikoloğunun diğer bölümlere emir verme yetkisi olmayacağı için, diğer bölüm yöneticileri etki güçlerini kaybetmeyecek ve önerilerinin kabul edilmeme olasılığı herzaman mümkün olabilecektir. Fayda ve sakıncaları gözönünde bulundurulduğunda, işyeri psikoloğunun belirli yetkilerle donatılmış bir danışmanlık birimi olmasında yarar görülmektedir (Katrinli ve Alpay, 1986: 55-57).

İşyeri Psikoloğu İhtiyacı

Işletmelerde üretimin her aşamasında insan ilişkileri söz konusudur ve bu sebeple insan ilişkilerini düzenlemek için işyeri psikoloğuna ihtiyaç duyulmaktadır (http://www.pozitifmanevra.com.tr). Özellikle hizmet işletmeleri olan otel işletmelerinde insan ilişkileri yoğundur ve fiziksel emek yanında duygusal emek kullanımını da gerektirmektedir. Bu anlamda otel işletmelerinde gerek çalışanların mutluluğu, motivasyonu ile çatışma, tükenmişlik, mobbing vb. stres ile başa çıkma da gerekse otel işletmelerinin müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve performansı husunda işyeri psikologlarının desteğine ihtiyaç duyulmaktadır.

Ülkemizde işletmeler için işyeri psikoloğu ihtiyacına yönelik ilk ciddi adım 28.04.2014 tarihinde 28 Nisan "Dünya İş Sağlığı ve Güvenliği Günününde" Ruh Sağlığı Derneğinden gelmiştir. Dernek adına Uzman Psikolog Ömer Akgül, "Ruhsal, sosyal ve bedensel açıdan verimli bir ortamın varlığını en iyi şekilde sürdürebilmesi için 6331 Sayılı İSG kanununa göre işyerlerinde sağlık birimlerinin oluşturulmasının zaruri olduğunu ve beden sağlığına verilen önemin ruh sağlığına da verilmesi gerektiğini ifade etmiş, bu sebeple ruhsal ve sosyal iyilik halini korumak ve güçlendirmek için işyerlerinde işyeri psikoloğuna ihtiyaç duyulduğunu belirtmiştir. Bu ihtiyacın önemini işyeri psikologluğu yapmış bir psikolog, bir işyeri hekimi ve bir iş güvenliği uzmanının görüşleriyle pekiştirmiştir. İşyeri psikoloğu, "*2010-2011 yılları arasında İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nin iştiraklerinden birisine, çalışanlarının daha*

*verimli olması için işyeri psikoloğu hizmeti verdik. Tüm personeline yönelik psikolojik belirti tarama envanteri uygulanarak, işyerinin psikolojik haritası çıkarılıp, bir eylem planı hazırlanıp psikolojik desteğe ihtiyacı olan çalışanlar belirlenip psikolojik danışmanlık hizmeti verildi. Yapılan ön ve son testlerden elde edilen bulgulara göre; çalışanların kendilerini daha güvende ve mutlu hissettikleri, psikolojik olarak güçlendikleri, işyerlerini daha çok sahiplendikleri, verimlerinin arttığı ve motivasyonlarının yükseldiği tespit edildi"*diye ifade etmiştir. İşyeri hekimi ise, "*Uzun yıllardır iş yeri hekimliği yapan biri olarak, çeşitli şikayetlerle sağlık birimimize başvuran çalışanların büyük bir çoğunluğunun psikosomatik rahatsızlıklarla müracaat ettiğine şahit oluyorum. Fiziksel görülen pek çok rahatsızlığın temelinde psikolojik şikayetlerin olduğu her işyeri hekiminin kabul edebileceği bir gerçektir. Pek çok çalışan dertleşme ihtiyacı içinde ve biz işyeri hekimleri psikolog değiliz, ama çalışanın derdini dinliyoruz ve çoğu çalışanı psikolojik destek almaya yönlendiriyoruz. Bu hizmetin devlet gözetiminde verilmesi daha sağlıklı olacaktır. Belirli bir sayının üstünde çalışanın olduğu işletmelerin psikolojik destek hizmetini taahhüt etmelerinde birçok fayda görüyorum*" diye görüşlerini bildirmiştir. İş Güvenliği Uzmanı ise, *ILO-WHO İş Sağlığı Güvenliğini, Tüm mesleklerde işçilerin; İşçilerin çalışma koşulları yüzünden sağlıklarının bozulmasını önlemek; İşçileri çalıştırılmaları sırasında sağlığa aykırı etmenlerden oluşan tehlikelerden korumak; İşçileri fizyolojik ve psikolojik durumlarına en uygun mesleksel ortamlara yerleştirmek ve bu durumları sürdürmek; İşin insana ve her insanın kendi işine uyumunu sağlamak; Bedensel, ruhsal, sosyal iyilik durumlarını en üst düzeye ulaştırmak ve bu düzeyde sürdürmek" olarak tanımlamış, psikolojik risklerin oluşturduğu tehlikeleri azaltmak için çalışma ortamının çerçevesindeki psikolojik destek işyeri psikoloğu hizmeti ile oluşturulması* gerektiğini ifade etmiştir (http://ruhsagligidernegi.org).

Otel işletmelerinin yoğun çalışma koşulları ve insan ilişkilerine dayalı yapısı sebebiyle, çalışanlar diğer işletmelere nazaran daha fazla duygusal emek sergilemekte ve bu sebeple karşılaşabileceği psikososyal riskleri de artmaktadır. Özellikle otel işletmelerinde yaşanan yoğun stres ve strese bağlı oluşan psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar çalışanların sağlığını etkilemekte, motivasyonunu ve verimliliğini düşürmektedir. Bu kapsamda otel işletmelerinde çalışanların mutluluğunun ve işletme verimliliğinin sağlanması amacıyla insan kaynakları yönetiminin koruma ve geliştirme işlevi kapsamında işyeri psikoloğu ihtiyacı doğmaktadır. Otel işletmelerinde işyeri psikologları, bir işyeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı kadar gerekli olup, çalışanların fiziksel sağlıklarının korunması kadar, akıl ve ruh sağlıklarının da korunması gereklidir. Bu sebeple otel işletmelerinde hem çalışanların mutluluğu ve sağlığı, hem de işletme verimliliği için işyeri psikologlarıyla çalışma ihtiyacı duyulmaya başlanmıştır.

2. Yöntem

Otel işletmelerinde işyeri psikoloğu ihtiyacının belirlenmesine yönelik bu çalışmada nitel araştırma yöntemi yöntemi kullanılarak, katılımcıların deneyimlerinden doğan çıkarımların belirlenmesi amaçlanmaktadır (Lincoln ve Guba, 1985; Strauss ve Corbin, 1998). Nitel araştırma; araştırmacının araştırılacak konu ya da olayı doğal ortamında incelediği, araştırılan bireyin bu durumlar hakkında zihninde yapılandırdığı anlamları belirlemek ve bunları yorumlama gayreti içerisinde olduğu bir araştırma türüdür (Denzin ve Lincoln, 1998). Nitel araştırmada temel veri toplama araçlarından biri olan görüşme, sosyal bilimlerde en sık kullanılan araştırma yöntemlerindendir (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Genel olarak mülakatlar yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış ya da yapılandırılmamış olarak sınıflandırılabilir. *Yapılandırılmış Mülakatlar*; daha önceden belirlenmiş standardize soru setinden oluşan mülakatlardır. *Yapılandırılmamış Mülakatlar*; bu mülakatlar genel bir alanda var olan bilgiyi açığa çıkarmak üzere yapılır ve önceden belirlenmiş soru seti yoktur. *Yarı Yapılandırılmış Mülakatlar ise* genel hatlarıyla yol haritasına sahiptir ancak cevaplayıcının ilgi ve bilgisine göre, bu genel çerçeve içerisinde farklı sorular sorarak konunun değişik boyutlarını ortaya çıkarmaya çalışır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2007: 82-84). Bu araştırmada nitel araştırma

yönteminin kullanım nedeni, otel işletmelerinde işyeri psikoloğu ihtiyacı konusunda otel yöneticilerinin görüşlerinin alınmasıdır. Bu amaçla, nitel araştırmalar için veri toplama yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak, yüz yüze görüşmeler yapılmış, yöneticilerin fikirleri ve deneyimlerine dair derinlemesine ve çok boyutlu nitel bilgi elde edilmek istenmiştir. Bu çerçevede veri toplamak üzere yarı yapılandırılmış mülakatlardan faydalanılmıştır. Mülakatlar yoluyla deneyimler, tutumlar, düşünceler, niyetler, yorumlar, zihinsel algılar ve tepkilerin belirlenebilmesi mümkün olmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Bu anlamda hazırlanan araştırma; doğal ortamında, tümevarımcı yaklaşımla ve araştırmacının hazırladığı görüşme formu eşliğinde, otel işletmelerinin yöneticileriyle yüz yüze görüşmeler yoluyla, derinlemesine ve çok boyutlu nitel bilgi sunmaktadır.

Bu araştırma 2017 yılı Haziran-Temmuz aylarında Kocaeli'de faaliyet gösteren 5 yıldızlı 6 adet otel işletmesinin tamamına gidilerek, 6 otelin yöneticisi ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma alanı olarak 5 yıldızlı otel işletmeleri seçilmiş ve Kocaeli ilinde yer alan tüm 5 yıldızlı otellere yani ana kütlenin tamamına gidilerek, amaçlı örnekleme yönteminden *"tipik durum örneklemesi"* kullanılmıştır. Görüşmede 6 açık uçlu sorudan oluşan soru formu kullanılmış, otel yöneticileriyle işyeri psikoloğu ihtiyacına yönelik yaklaşık 30-40 dakikalık yüz yüze görüşmeler yapılmış ve her bir görüşme ses kaydı yapılarak tek oturumda bitirilmiştir. Yöneticilerin düşüncelerini tam olarak tespit edebilmek için mülakat formunda sorulan sorulara ek olarak neden, nasıl, tam olarak ne demek istediniz, başka bir öneriniz var mı? şeklinde sorular yöneltilmiştir. Mülakat kapsamında adaylara yöneltilen sorular aşağıdaki şekildedir:

1. Sizce çalışanların çalışma koşulları ile psikolojik sağlıkları arasında ne tür bir ilişki vardır?
2. Sizce otel işletmeleri çalışanlarının (çalışma koşulları, sektörel yoğunluk, müşteri memnuniyeti vb.) ne tür bir psikolojik desteğe ihtiyacı vardır? (Ombudsman/Psikolog)
3. Otelinizde ombudsmanlık/etik/ sosyal uyumluluk/işyeri psikoloğu vb. rolünü üstlenen kişi/birim var mı? Bu kişi/birimin gerekliliği konusunda ne düşünüyorsunuz?
4. Sizce otel işletmelerinde işyeri psikologlarının desteğinin çalışanlara katkıları (motivasyon örgütsel bağlılık, iş-yaşam doyumu vb.) neler olabilir?
5. Sizce otel işletmelerinde işyeri psikologlarının desteğinin işletmeye katkıları (kalite, verimlilik, işletme performansı-imajı, müşteri memnuniyeti, eğitim vb.) neler olabilir?
6. Görüş ve önerileriniz nelerdir?

Araştırmada elde edilen verilerin analizi, nitel analiz tekniklerinden içerik analizi ile yapılmıştır. İçerik analizinde görüşme, gözlem veya dokümanlar yoluyla elde edilen nitel araştırma verileri; *Verilerin kodlanması, Temaların bulunması, Kodların ve temaların düzenlenmesi, Bulguların tanımlanması ve Yorumlanması* olmak üzere dört aşamada analiz edilir. Uygulanan yarı yapılandırılmış görüşmeler sonrası ilk olarak ses kaydı olarak kaydedilen yöneticilerin konuşmaları transkript haline dönüştürülmüş ve transkriptler oluşturulurken adayların mülakatta sorulan sorulara verdiği cevapların bire bir yazımına özen gösterilmiştir. Ayrıca her bir transkript yazıldıktan sonra eşdeğer ses kaydıyla aynı olup olmadığı karşılaştırılmıştır. Ardından bu transkriptlere betimsel analiz uygulanarak kategoriler belirlenmiştir. Verilerden belirlenen kategorilerin yanı sıra içerik analizleri yapılarak kodlar oluşturulmuştur. Araştırmada elde edilen verilerin kodlanması sürecinde veri seti okunarak kodlar ortaya çıkarılmıştır. Burada veriler içerisindeki kavramları anlamlandırmak amacıyla kodlama yapılmıştır. Tematik kodlama yapmak için de ortaya çıkan kodların benzerlik ve farklılıkları saptanarak ve buna göre birbiriyle ilişkili olan kodlar bir araya getirilerek temaların altında yer alan veriler anlamlı bir bütün haline getirilmiştir. Veriler kodlara ve temalara göre düzenleme yapılarak doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Elde edilen veriler açıklanarak yorumlanmış ve sonuçlar ortaya konulmuştur.

Araştırmamızda otel işletmeleri yöneticilerinin işyeri psikoloğu ihtiyacının belirlenmesine yönelik yapılan literatür çalışması sonucunda oluşturulan temalar aşağıdaki şekildedir:

I.Tema: Otel Çalışanlarının Çalışma Koşulları ile Psikolojik Sağlıkları Arasındaki Ilişkinin Türü

II.Tema: Otel Işletmeleri Çalışanlarının Ne Tür Bir Psikolojik Desteğe Ihtiyacı Olduğu

III.Tema: Otelde Ombudsmanlık/Etik/ Sosyal Uyumluluk/Işyeri Psikoloğu vb. Rolünü Üstlenen Kişi/Birimin Varlığı ve Gerekliliği

IV.Tema: Otel Işletmelerinde Işyeri Psikologlarının Desteğinin Çalışanlara Katkılarının Neler Olabileceği

V.Tema: Otel Işletmelerinde Işyeri Psikologlarının Desteğinin İşletmeye Katkılarının Neler Olabileceği

VI.Tema: Otel Işletmelerinde Işyeri Psikologu İhtiyacına Yönelik Görüş ve Öneriler

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde içerik analizi kullanılmıştır. Yöneticilerin konuşmaları transkript haline dönüştürülmüş ve verilen cevapların bire bir yazımına özen gösterilmiştir. Bu transkriptlere betimsel analiz uygulanarak temalar belirlenmiş ve elde edilen verilerin içerik analizleri yapılarak odak noktaları oluşturulmuştur. Veriler toplanırken ve analiz edilirken her bir otel yöneticisine OY1, OY2, şeklinde kodlar verilmiştir.

3. Araştırmanın Bulguları

Tablo 1: Otel Yöneticilerine Ait Demografik Veriler

Cinsiyet	**Frekans**	**%**	**Toplam İş Kıdemi**	**Frekans**	**%**
Kadın	4	67	1-3 yıl	-	-
Erkek	2	33	3-5 yıl	-	-
Toplam	**6**	**100**	6-8 yıl	1	17
Yaş	**Frekans**	**%**	9-15 yıl	2	33
17-25	-	-	16-20 yıl	2	33
26-34	3	50	20 yıl ve üstü	1	17
35-43	2	33	**Toplam**	**6**	**100**
44-52	-	-	**Aynı Oteldeki Kıdem**		
53 ve üstü	1	17	1-2 yıl	-	-
Toplam	**6**	**100**	3-5 yıl	5	83
Konum	**Frekans**	**%**	6-8 yıl	1	17
Otel Müdürü	2	33,3	9 yıl ve üstü	-	-
İK	2	33,3	**Toplam**	**6**	**100**
Önbüro/Satış	2	33,3	**Eğitim**	**Frekans**	**%**
Toplam	**6**	**100**	İlköğretim	-	-
Otelin Çalışan Sayısı	**Frekans**	**%**	Lise	-	-
75-100 kişi	1	17	Önlisans	2	33
101-125	2	33	Lisans	3	50
126 ve üstü	3	50	Lisansüstü	1	17
Toplam	**6**	**100**	**Toplam**	**6**	**100**

Araştırma kapsamını Kocaeli'de faaliyet gösteren 6 adet konaklama işletmesi otel yöneticileri oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan yöneticilere ait tanımlayıcı bilgiler Tablo 1'de yer almaktadır. Buna göre otel yöneticilerinin %67'si kadın, %33'ü erkektir. Yöneticilerin %50'si 26-34 yaş aralığında, %33'ü 35-43 yaş aralığında, % 17'si ise 53 ve üstü yaş aralığındadır. Yöneticilerin oteldeki konumlarına bakıldığında ise Otel Müdürü, İnsan Kaynakları Müdürü ve Önbüro/Satış Müdürünün de eşit olarak 2'şer kişiden %33,3 olduğu görülmektedir. Yöneticilerin iş kariyerlerindeki toplam kıdemleri; %17'si 6-8 yıl, %33,3'ü 9-15 yıl, %33,3'ü de 16-20 yıl

aralığındadır. Otel yöneticilerinin aynı işyerindeki kıdemleri ise; %83'ü 3-5 yıl, %17'si de 6-8 yıl kıdeme sahiptir. Bu yöneticilerin eğitim düzeyleri incelendiğinde ise, %33'ünün önlisans, %50'sinin lisans ve %17'sinin de lisansüstü eğitimli oldukları anlaşılmaktadır.

Yarı Yapılandırılmış Mülakat Bulguları

I.Tema: Otel Çalışanlarının Çalışma Koşulları ile Psikolojik Sağlıkları Arasındaki Ilişkinin Türü

Tema 1'de otel çalışanlarının çalışma koşulları ile psikolojik sağlıkları arasındaki ilişkinin türünün belirlenmesine yönelik otel yöneticilerinin hemen hemen hepsi, çalışanların psikolojik sağlıkları için kesinlikle işyeri psikoloğunun olması gerektiğini belirtmişlerdir. Yöneticiler, turizm sektörünün yapısı itibariyle, çalışma koşullarının sıkıntılar yaşattığını, çalışanın performansını düşürdüğünü, işletmeye bağlılığını azalttığını ve psikolojilerini olumsuz etkilediğini ifade etmişlerdir. Yöneticilerden birisi: "*Çalışma şartlarıyla psikolojik sağlıkları arasında yüzde yüz bir ilişki var. İnsanları memnun etmek ve kaliteli hizmet vermek bizim görevimiz....Bu yüzden kendimizden çok ödün veriyoruz. ..Kimi zaman sinirli oluyoruz kimi zaman yorgun oluyoruz ama biz herzaman mutlu görünmek zorundayız....Bu da bizde sıkıntı stress yaratıyor...*" olarak ifade etmiştir. Genel kanı dışında bir yönetici ise: "*Böyle bir uzmanımız yok, bunu biz sağlamaya çalışıyoruz. Bu sektörde yönetici de artık iyi bir psikolog olmak zorunda.....sorunun iş ile ilgili olması gerekmiyor, sizin çalışanı rahatlatmanız gerekiyor…"* diyerek, uzman ihtiyacı olduğunu ancak uzman olmadığında otel yöneticilerinin bir mentor/koç gibi çalışanların sorunlarının çözümünde destek olmaya çalıştığını ifade etmiştir.

II.Tema: Otel Işletmeleri Çalışanlarının Ne Tür Bir Psikolojik Desteğe Ihtiyacı Olduğu

Tema 2'ye otel yöneticilerinin büyük bir kısmı, çalışanların psikolojik destek ihtiyacı için, otel içerisinden bir yönetici -İK yöneticisi ya da departman müdürü- olmaması gerektiğini, bu desteğin dışarıdan işletmeye bağlı olmayan, çalışanlara objektif bakabilecek bir uzman olması gerektiğini hatta turizm sektörünü de bilen bir psikolog olması gerektiğini belirtmiştir. Ancak bir kısım yönetici de işyeri psikoloğundan önce, işletme içerisinde çalışanın motive olması gerektiğini bunu İK departman müdürü ya da otel müdürünün üstlenebileceğini ifade etmiştir. Farklı görüşü olan bir yönetici ise, "*…Burada bir koçluk görevi ön plana çıkıyor. Bir eğitim bilincinin oluşması gerekiyor. Bizler işletme içinde hem teorik hem uygulamalı eğitim veriyoruz. Sonra da psikolojik kısmı geliyor tabi ama bunu yürütecek, önderlik yapacak, şef anlamında, insan kaynakları anlamında koçluk, mentorluk anlamında birisi gerekiyor, psikolojik kısmı sonrasında devreye giriyor…Örneğin yeni başlayanların işe uyumunda, kariyer ile ilgili uyumsuzluklarda motivasyon kayıpları olabiliyor, işin uygun olmaması-ailesinden yaşadığı gerginlikler olabiliyor…bu da işe yansıyor, onu motive edecek bir koçluk kastediyorum…*" sözleriyle, otelde çalışanların gerek motivasyon, stres, gerginlik vb. konularda gerekse kariyer planlamaları hususunda bir mentor, bir koç ihtiyacı olduğuna, bu pozitif destekten sonra psikoloğun daha çok sorun çözme vb. hususlarda yardımcı olabileceğini ifade etmiştir.

III.Tema: Otelde Ombudsmanlık/Koçluk/Işyeri Psikoloğu Rolünü Üstlenen Kişi/Birim Varlığı ve Gerekliliği

Tema 3'de yöneticilere otellerinde ombudsmanlık/koçluk/psikolog vb. bir kişi ya da birim olup olmadığı sorulduğunda hepsi, böyle bir kişi yada birimin olmadığını ve herhangi bir otel işletmesinde de duymadıklarını ifade etmiştir. Yine yöneticilerin tümü, kesinlikle bir psikolog olması gerektiğini belirterek, bu psikoloğun işletme dışından olmasına dikkat çekmişlerdir. Bir yönetici ise diğer yöneticilere ilaveten "*…Ayrı bir birime gerek yok, yine genel müdüre bağlı olmalı ….Aynı işyeri hekimi gibi dışarıdan bir psikolog ile anlaşma yapılmalı, ...böyle bir kanun çıkmalı, işletmeye gitmeli, psikolog hafta da belirli bir saatte gelip- gitmeli, idareyle- çalışanlarla görüşmelidir…"*. Psikologların işletmelerde bir sözleşme ile belirli saatlerde dışarıdan gelmesini ve genel müdürlüğe bağlı olması

gerektiğini belirterek, bunun tüm işletmeleri bağlayıcılığı olması ve İSG kanunu kapsamına alınması gerektiğini savunmuştur. Diğer yöneticiler de objektiflik, güven ve gizlilik bakımından psikologların önemli bir etken olduğuna değinerek, dışarıdan bir bakış, bir kulak olacağını ifade etmişlerdir.

IV.Tema: Otel Işletmelerinde İşyeri Psikologlarının Desteğinin Çalışanlara Katkılarının Neler Olabileceği

Tema 4'de otel yöneticilerine işletmelerde psikolog desteğinin otel çalışanlarına katkılarının neler olabileceği sorulduğunda tümü, çalışanlar için yararlı olacağını ifade etmiştir. Bu yarara ilişkin ortak kanılar; çalışanın iş ve yaşam kalitesinin artacağını, örgütsel bağlılığının artacağını, motivasyonunu ve performansını olumlu etkileyeceğini, hayata bakışının değişebileceğini ve kariyerini olumlu etkileyeceği yönündedir. Bir yönetici farklı olarak *"...Çalışanın idareye aksettiremediği sorunu varsa, mahrem bir konu olabilir, idareye söyleyemeyeceği bir konu olabilir, bunları psikoloğa söyler, o da idareye aksettirerek, çok hızlı bir şekilde sonuç alınabilir... örneğin çalıştığım tesislerden birisi 600 personel ve 150 stajyerle bu sorunlarla nasıl başa çıkabilirsiniz.. psikolog bu sorunların oluşmasını engeller.."* şeklinde ifade etmiş, özellikle işletmeler büyüdükçe yönetim ile çalışan iletişiminin azaldığını, sorunların çözümünün ve çalışana desteğin güçleştiğini belirtmiş, bir psikolog ile daha rahat ve güvenle görüşebileceklerini vurgulamıştır.

V.Tema: Otel Işletmelerinde İşyeri Psikologlarının Desteğinin İşletmeye Katkılarının Neler Olabileceği

Tema 5'de işyeri psikologlarının desteğinin işletmeye katkılarının neler olabileceği hususunda yöneticilerin ortak fikri; işletmede kalitenin artacağı, çalışanların motivasyonun artacağı ve sonucunda müşteri memnuniyetinin, işletme verimliliği ve performansının artacağı, işletme imajını olumlu etkileyeceği yönünde olmuştur. Diğer yöneticilere ek olarak bir yönetici *"...Personeli olumlu etkilemesi üzerinden konuşacak olursak, kişi kendini daha değerli hissedecek, daha güzel hizmet verecek misafirlere, daha güler yüzlü olacak, sorunlu bir şekilde çıkmayacak en önemlisi sahaya.... fark yaratır diğer işletmeler açısından... psikologun işletmede vereceği eğitimler (öfke kontolü, motivasyon, zaman yönetimi vb.) mutlaka daha olumlu yönden etkiler yaratacaktır...."* şeklinde görüş bildirmiştir.

VI.Tema: Otel Işletmelerinde Işyeri Psikoloğu İhtiyacına Yönelik Görüş ve Öneriler

Tema 6'da ise otel yöneticilerinden, otellerde işyeri psikoloğu ihtiyacı konusunda eklemek istedikleri sorulmuştur. Bu soruya yöneticilerin büyük bir kısmı, işletmelerde işyeri psikoloğunun mutlaka olması gerektiğini ancak bunu her işletmenin gönüllü tercih etmeyebileceği düşüncesiyle, işyeri hekimliği ve İSG uzmanı gibi yasal bir yükümlülük olarak işletmelere getirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Hatta bir yönetici "*Psikolog ihtiyacı konusuna biz yöneticilerin hayır diyeceğini düşünmüyorum ancak patronlar sürekli kadro olursa istemeyebilir, dışarıdan işyeri hekimi gibi gelebilirler, biz çalışanlarımızın sorunları çözüldüğü için yönetici olarak memnun oluruz...bugün zaten devlet yapıyor bunu kanunen, örneğin; otellerde buharlı-basınçlı kaplar için makine mühendisine, trafo, kwa vb.için elektrik mühendisine, işyeri hekimine, iş güvenliği uzmanına bir bedel ödüyorsunuz. Psikoloji de bunun bir ayağı, üretimi yapan insanın onun sağlığı ile ilgili, beden sağlığını işyeri hekimi, iş güvenliği uzmanı ile koruyorsunuz ama ruh sağlığı ile ilgili bir uzman yok... Şimdi siz bunu yazın, 2018 de yasa olarak biz bunu görürüz. Bu istihdam yaratacak bir alan, Bakanlık bunu ister, kabul görecek bir çalışma.*" diyerek konuya açıklık getirmiştir. Bir başka yönetici de yine konuya ilgi ile yaklaşmış ve *"....Açıkçası daha önce hiç işyeri psikologu kavramını duymamıştım, bunun söylenmesi bile sevindirici, umarım yakın zamanda otellerde bu gerçekleşir....Otellerde kimi zaman iş-aile yaşamı, yoğun tempo vb. nedenlerle sıkıntılı zamanlarda psikolojik destek almak için psikoloğa başvurduk ancak uzaklık, zamansızlık ve psikoloğun meslek koşullarımızı bilmemesi gibi nedenlerle sürdüremedik. Burada olsa belki de hiç gitmemize gerek kalmayacak, sorun olmadan önlenebilecekti..."* diye konuyu detaylandırmıştır. Bir başka yönetici ise *"...bence o psikolog işe başlamadan önce gizli olarak bir misafir gibi otele gidip herkesi gözlemlemesi lazım... Dışarıdan danışmanlık hizmeti alınmalı, bir de işletme içerisinde personelin motive edilmesi vb... adı psikolog olarak*

geçmemeli, koçluk gibi olabilir.. ancak işyerinden olmamalı, sorunları yöneticiler ile paylaşmamalı… işletmeler için çok önemli, özellikle bizim gibi hizmet sektöründe çalışanlar için çok önemli…" diyerek çalışanların psikoloğa gitme fikrinin ürkütücü olabileceğinden hareketle, ilk etapta psikolog yerine koçluk, danışmanlık vb. şeklinde öneride bulunmuştur.

4. Sonuç

Dünya Sağlık Örgütü, stresin etkisiyle oluşan depresyonun, 2020 yılında tüm yaş ve cinsiyetler için dünyayı tehdit eden en önemli ikinci sağlık sorunu olacağını tahmin etmektedir. Stres işletmelerde; performans düşüklüğü, işe devamsızlık, işten ayrılmalar vb. sorunlar yaratabilecek ve bu durum, uzun vadede işletmeler için ciddi kayıplara yol açabilecektir. Ortaya çıkabilecek bu kayıplara kalıcı çözümler arayan işletmeler ise, insan kaynakları yönetiminin bir işlevi olan koruma ve geliştirme işlevi kapsamında işyeri psikologlarıyla çalışma ihtiyacı duymaya başlamıştır. Ülkemizde bedensel sağlık açısından işletmelerde işyeri hekimi çalıştırma zorunluluğu olmasına karşın, ruhsal sağlık bakımdan işyeri psikoloğu bulundurma konusunda böyle bir zorunluluk bulunmamakta, ancak çalışanların ruhsal ve sosyal iyilik halini korumak ve güçlendirmek için işyerlerinde işyeri psikoloğuna ihtiyaç duyulmaktadır. Bu doğrultuda hazırlanan bu çalışmada, otel işletmelerinde işyeri psikoloğu ihtiyacının belirlenmesi ve işletme/turizm yazınında işyeri psikologluğu konusunda bir farkındalık oluşturulması hedeflenmiştir. Bu amaçla, otellerde işyeri psikoloğu ihtiyacının belirlenmesine yönelik otel yöneticileri ile görüşmeler yapılmış ve yöneticilerin fikirleri ve deneyimlerine ilişkin bilgi elde edilmek istenmiştir. Araştırma sonucunda yapılan mülakatlarda otel işletmelerinde işyeri psikoloğuna ihtiyaç olup olmadığı ve konuya ilişkin otel yönetcilerinin görüşleri ve önerileri elde edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda;

- Otel yöneticileri turizm sektörünün yapısı itibariyle çalışma koşullarının sıkıntılar yaşattığını, çalışanın performansını düşürdüğünü, işletmeye bağlılığını azalttığını, psikolojilerini olumsuz etkilediğini ve çalışanların psikolojik sağlıkları için işletmede kesinlikle bir psikoloğun olması gerektiğini ifade etmişlerdir.
- Otel yöneticileri, çalışanların psikolojik destek ihtiyacı için, dışarıdan- işletmeye bağlı olmayan, çalışanlara objektif bakabilecek bir uzman olması gerektiğini hatta turizm sektörünü bilen bir psikolog olması gerektiğini, otelde çalışanların gerek motivasyon, stres, gerginlik vb. gerekse kariyer planlamaları hususunda bir mentor, bir koç ihtiyacı olduğuna, bu destekten sonra psikoloğun daha çok sorun çözme vb. yardımcı olabileceğini belirtmişlerdir.
- Yöneticiler otellerinde ombudsmanlık/koçluk/psikolog vb. bir kişi ya da birimin olmadığını ve herhangi bir otel işletmesinde de duymadıklarını belirtmiş, objektiflik, güven ve gizlilik bakımından psikologların önemine değinmiş, kesinlikle olması gerektiğine dikkat çekmiştir.
- Otel yöneticilerinin işletmelerde psikolog desteğinin çalışanlara katkılarına ilişkin fikirleri; çalışanın iş-yaşam kalitesinin ve örgütsel bağlılığının artacağı, motivasyonunun ve performansının olumlu etkileneceği, hayata bakışının değişebileceği ve kariyerini olumlu etkileyeceği yönündedir. Otel yöneticileri, özellikle işletmeler büyüdükçe yönetim ile çalışan iletişiminin azaldığını, sorunların çözümünün ve desteğin güçleştiğini bunun sonucunda da psikolog ihtiyacının arttığını vurgulamıştır.
- Otel yöneticilerinin işletmelerde psikolog desteğinin işletmeye katkılarına ilişkin görüşleri; işletmede kalitenin artacağı, çalışanların motivasyonun artacağı ve sonucunda oluşan müşteri memnuniyetinin, işletme verimliliğini ve performansını arttırarak, işletme imajını olumlu etkileyeceği yönünde olmuştur.
- Otellerde işyeri psikoloğu ihtiyacına yönelik yöneticiler; işletmeler tarafından kabul edilebileceği ancak işyeri psikoloğunun işletmeye getireceği ek maliyet nedeni ile, her işletme tarafından gönüllü tercih edilmeyebileceğini, bu konuda işyeri hekimi/ İSG uzmanı gibi kanuni bir zorunuluk getirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

- Otel yöneticileri otel işletmelerinde işyeri psikoloğu olması fikri ile oldukça ilgilendiklerini, bu fikrin gündeme gelmesinin dahi sevindirici olduğunu ve yakın zamanda gerçekleşmesini ümit ettiklerini bildirmişlerdir. Kimi yöneticiler özellikle otelciliğin yoğun temposu, sürekli müşteri memmnuniyeti sağlama çabaları vb. nedenlerle sıkıntılar yaşandığını, bu sıkıntılı zamanlarda çalışanların psikolojik destek almasının gerektiğini belirterek, işyeri psikoloğu olması halinde sorunların önlenebileceğine dikkat çekmişlerdir.
- Araştırma önerisi olarak bir kaç yönetici, bu çalışmanın mutlaka ilgili Bakanlıklara ve kuruluşlara iletilmesi durumunda, kısa zamanda yasalaşacağını düşündüklerini ifade etmişlerdir. Bu uygulamanın işletmelere ve çalışanlara katkıları yanında, istihdam yaratarak, toplumsal refaha ve çalışma barışına katkısı olabileceği de vurgulanmışlardır.
- Yöneticilerin görüşmeler sırasında işyeri psikologluğu ile ilgili bir uyarısı da çalışanların psikoloğa gitme fikrinden çekinceleri olabileceğini ve bu sebeple ilk etapta psikolog ismi yerine danışmanlık, rehberlik vb. isimler verilebileceği şeklinde olmuştur.

İş yaşamında ücret önemli bir faktör gibi görünse de, günümüzde çalışanların öncelikli olarak huzurlu bir çalışma ortamı aradıkları bilinmektedir. Bu sebeple işletmeler, işyerlerinde psikolojik süreçleri yönetmek amacıyla işyeri psikologlarından yararlanmaya başlamışlardır. Bugün yalnızca çalışanına değer veren kimi büyük kurumsal işletmelerin gösterdiği bu anlayışa tüm işletmelerin sahip olması gereklidir. Özellikle otel işletmelerinde, işyeri psikoloğu bulunmasının yalnızca çalışanlara ve otel işletmelerine yararı olmayacak, aynı zamandaçalışma barışına, toplumsal ruh sağlığının sağlanmasına, ülke turizmine ve ekonomisine de katkısı olacaktır.

Kaynakça

Altunışık R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S.ve Yıldırım E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı,* Sakarya: Sakarya Yayıncılık.

Ardıç K. ve Polatçı S.(2007). Işgören refahi ve örgütsel etkinlik kavramlarina bütüncül bir bakış: örgüt sağlığı, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,* 21 (1), 137-154.

Aycan Z. (1998). Endüstri ve örgüt psikolojisi alanında etik uygulamalar, türkiye'de psikoloji uygulama, araştırma ve yayınlarıda etik ilkeler, tartışma II, *Türk Psikoloji Dergisi*, 13(42), 47-50.

Bozgeyikli H.ve Amil O. (2016). Türkiye'de Endüstri ve Örgüt Psikolojisinin Geleceği: Delfi Analizi Çalişması, *İŞ-GÜÇ Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi,* 18(2), 1-16.

Denzın, Norman K., & Lıncoln, Yvonna S. (1998). Collecting And İnterpreting Qualitative Material. Thousand Oaks, Ca: Sage.

Katrinli A.E. ve Alpay G. (1986). Endüstri Psikologlarının İşletmelerdeki Yeri ve Önemi, Türkiye Uygulaması, *Amme İdaresi Dergisi,* 19, 53-80.

Kocabaş E. Ö. (2007). Bir Uygulama Alanı Olarak Sağlık Psikolojik Danışmanlığı, *Ege Eğitim Dergisi (8) 2: 37–51*.

Lıncoln Yvonna S., &Guba Egon G (1985). "Naturalistic İnquiry". Beverly Hills, Ca:Sage Publications

Met Ö.L (2016). Çalişma yaşaminda psikososyal risklere proaktif bir yaklaşim:örgütsel ombudsmanlik modeli, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 49, 95-115.

Özağaç G. S. (2013). İşyerinde Psikososyal Sağlık: Tekirdağ Ili Örneği, Namik Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ.

Pelit E. ve Gülen M. (2016). Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi işlevi olarak koruma ve geliştirme kapsamındaki sorunlar: kavramsal bir değerlendirme, *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 203-236.

Uysal H.Tezcan ve Aydemir Sibel (2014). Örgütsel Iklimin Çalişma Psikolojisine Etkisi: Sağlik Sektöründe Bir Araştirma, Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature And History Of Turkish Or Turkic 9(2), 1557-1574, Ankara-Turkey.

Yıldırım Ali , Şimşek Hasan (2006). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. 5.Baskı, Ankara: Seçkin Yayınevi: 106-107.

http://www.dogancuceloglu.net/yazilar/457/psikolojik-danismanlik-ile-psikoloji/ E.T: 26.07.2017

http://www.zehraerol.com/is-yeri-psikolojisi/ E.T: 26.07.2017

http://www.pozitifmanevra.com.tr/sirket_psikologu.html, E.T: 26.07.2017

http://ruhsagligidernegi.org/isyeri-psikologu-basin-bulteni/ E.T: 26.07.2017