

TURİZM İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ



TURİZM İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ



Doç. Dr. Şule AYDIN TÜKELTÜRK
Yrd. Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN
Yrd. Doç. Dr. Berrin GÜZEL

DETAY
YAYINCILIK

DETAY
YAYINCILIK

İşletmeler müşterileri ile olan ilişkileri yönetirken, bir yandan da müşteri ilişkilerine doğrudan yansıyan ve işletme başarısını etkileyen örgüt üyelerinin davranışlarını da anlamaya çalışmaktadır. Literatürde sıklıkla müşteri ilişkileri yönetimi şekliyle yerleşen kavramsal anlayışın, farklı bir bakış açısı ile iç müşteriler olan çalışanlarla da ilişkilerin yönetilmesi gerekliliği düşüncesi ile bu kitabın ana temasını ve başlığını oluşturmaktadır. Nitekim "Çalışan İlişkileri Yönetimi" başlıklı bu kitap, yazarların şimdiye kadarki öğrenimleri boyunca elde ettikleri birikimlerin bir sonucu olarak düşünülmelidir. Ancak kavramların zaman içerisinde genişlemesi, neden-sonuç ilişkilerinin detaylandırılması ve farklılaşması kitabın ilerleyen dönemlerde yenilenmesini gerektirmektedir. Bu anlamda kitabın aslında bir "son" olmadığı, bilimin ve bilim insanlarının kendi gelişimleri dahilinde bir "aktarma noktası" olduğu düşünülmelidir.

Bu kitap, çalışanların örgüt içerisindeki davranışlarını, bu davranışların nedenlerini ve sonuçlarını açıklamaya yönelik bir rehber olması ile birlikte, ilgili alanlardaki öğrenim gören lisans ve lisansüstü öğrenciler ile araştırma yapan tüm meslektaşlarımızın da yararlanması amaçlanmıştır. Bu nedenle de içerdiği konular, konuların ele alınma tarzı ile birlikte özgünlüğe ve açıklığa önem verilmiştir. Bu alanda yapılacak çalışmaları ve kavramların daha geniş şekilde açıklanmasını özendirilmesi ise diğer bir hedeftir.

DETAY YAYINCILIK

Adakale Sokak No: 14/1 Kızılay-ANKARA
Tel: 0312. 434 09 49 • Faks: 0312. 434 31 42
web: www.detayyayin.com.tr
e-posta: detayyay@gmail.com

Sertifika No: 13188



online satış: www.detayyayin.com.tr



Editörler

Doç. Dr. Şule AYDIN TÜKELTÜRK

Yrd. Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Yrd. Doç. Dr. Berrin GÜZEL

TURİZM İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

DETAY
YAYINCILIK

Ankara, 2014

DETAY YAYINLARI : 562

1. Baskı : Nisan 2014

ISBN : 978-605-4940-12-7

Yayıncı Sertifika No : 13188

Matbaa Sertifika No : 26649

Kitapta yer alan makalelerin bilimsel ve yasal sorumlulukları yazarlarına aittir.

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

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 : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Büro Matbaacılık ve Basım Evi
GMK Bulvarı No: 32/C Demirtepe-Ankara

Kütüphane Bilgi Kartı

Tükeltürk, Aydın Şule, Nilüfer Şahin Perçin, Berrin Güzel
Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi, 1. Baskı
ISBN: 978-605-4940-12-7, 00 + 000 sayfa, kaynakça var, izin yok



GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ

DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.

Adakale Sokak No: 14/1 Kızılay/ANKARA

Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42

Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	iii
Birinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Örgütsel Vatandaşlık	1
Dr. Erol DURAN	
İkinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Örgütsel Adalet.....	23
Yrd. Doç. Dr. Ece KONAKLIOĞLU	
Üçüncü Bölüm: Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güven.....	39
Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ	
Dördüncü Bölüm: Turizm İşletmelerinde İçsel Pazarlama	59
Yrd. Doç. Dr. Duygu EREN, Yrd. Doç. Dr. Ebru GÜNEREN	
Beşinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde İzlenim Yönetimi	83
Yrd. Doç. Dr. Erkan TAŞKIRAN, Yrd. Doç. Dr. Emrah ÖZKUL	
Altıncı Bölüm: Turizm İşletmelerinde Politik Davranışlar	107
Yrd. Doç. Dr. Gökhan AYAZLAR	
Yedinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Sembolizm	121
Doç. Dr. Güler SAĞLAM ARI	
Sekizinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Yetenek Yönetimi.....	143
Arş. Gör. Dr. İlknur TAŞTAN BOZ, Yrd. Doç. Dr. İpek KIŞLALI	
Dokuzuncu Bölüm: Turizm İşletmelerinde Farklılıkların Yönetimi	167
Doç. Dr. Ebru TARCAN İÇİGEN	
Onuncu Bölüm: Turizm İşletmelerinde Duygu Yönetimi.....	179
Prof. Dr. Murat GÜMÜŞ, Arş. Gör. Volkan GENÇ	
Onbirinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Psikolojik Güçlendirme.....	199
Yrd. Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ	

Onikinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Korku Kültürü ve Yönetimi	223
Doç. Dr. Cafer TOPALOĞLU, Öğr. Gör. Senem ERGAN	
Onüçüncü Bölüm: Turizm İşletmelerinde İzleyici Etkisi	239
Yrd. Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN, Arş. Gör. Emre ERBAŞ	
Ondördüncü Bölüm: Turizm İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme	265
Yrd. Doç. Dr. İbrahim İLHAN, Öğr. Gör. Betül AKAN	
Onbeşinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Presenteeism (İşte Var Olamama) .	281
Doç. Dr. Şule AYDIN TÜKELTÜRK, Öğr. Gör. Dilek ŞAHİN, Öğr. Gör. İbrahim Alpay YILMAZ	
Onaltıncı Bölüm: Turizm İşletmelerinde Yıldırma (Mobbing)	303
Yrd. Doç. Dr. Volkan ALTINTAŞ	
Onyedinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu	321
Prof. Dr. Zeynep ASLAN, Öğr. Gör. Senem ETYEMEZ	
Onsekizinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Örgütsel Sessizlik	343
Yrd. Doç. Dr. Güney Ç. GÜRKAN, Yrd. Doç. Dr. Gülsevim Y. GÜNAY	
Ondokuzuncu Bölüm: Turizm İşletmelerinde Örgütsel Yabancılaşma	361
Arş. Gör. Işıl USTA, Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN	
Yirminci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Sinizm	375
Yrd. Doç. Dr. İlknur KUMKALE, Öğr. Gör. Gülsel ÇİFTÇİ	
Yirmibirinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde Kariyer Engelleri	387
Yrd. Doç. Dr. Lütfi BUYRUK	
Yirmiikinci Bölüm: Turizm İşletmelerinde İş-Aile Yaşamı Çatışması	405
Yrd. Doç. Dr. Berrin GÜZEL, Arş. Gör. Eda ÖZGÜL	
Yirmiüçüncü Bölüm: Turizm İşletmelerinde Kayırmacılık (Nepotizm, Favoritizm, Kronizm, Patronaj)	423
Dr. Meral DURSUN, Yrd. Doç. Dr. Volkan AKYÖN	

YIRMİBİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM İŞLETMELERİNDE KARİYER ENGELLERİ

Yrd. Doç. Dr. Lütüfı BUYRUK¹

GİRİŞ

Turizm endüstrisi içinde konaklama, yiyecek-içecek, rekreasyon, ulaştırma ve seyahat acentaları gibi geniş bir yelpazede hizmet veren işletmeler yer almaktadır. Turizm endüstrisi bünyesindeki bu işletmelerde yüzlerle ifade edilen kariyer pozisyonlarında çalışan yönetici ve işgörenler konuklarına hizmet vermektedirler. Hizmet sektörünün belirgin özelliklerini taşıyan turizm işletmeleri de diğer hizmet işletmeleri gibi emek yoğunudur. Turizm işletmelerinde, az sayıda hizmet alanları dışında, işgören faktörünün yerini başka bir üretim faktörünün alması oldukça zordur; hatta imkansızdır.

Turizm endüstrisi istihdam açısından sezonluk işgücü, yüksek personel devir hızı, vasıfsız işgörenlerin yoğunluğu ve göreceli olarak düşük ücret uygulamaları gibi özellikleriyle dikkat çekmektedir. Kendine özgü nitelikleriyle ön plana çıkan bu sektörde çalışanlar, diğer sektörlerde de söz konusu olan pek çok kariyer sorunlarıyla yüz yüze gelebilmektedirler.

Kariyer engelleri, turizm endüstrisinde çalışanların önlerine çıkan önemli sorunlardan birisidir. Bireyin çeşitli nedenlerle, çalıştığı işletmedeki kariyer beklentilerine karşılık alamaması, doğal olarak bireyde engellenme hissinin oluşmasına neden olacaktır. Kariyer engelleri birey ya da örgüt/çevre kaynaklı olabilmektedir. İş yaşamında kariyer engelleriyle karşılaşan birey, ya ailevi ve ekonomik nedenlerden dolayı işine devam edecek ya da işten ayrılacaktır. Kariyer engellerine rağmen çalışmayı sürdürme ya da işten ayrılma, hem birey için hem de örgüt için arzu edilmeyen bir durumdur.

Bu bölümde kariyer ile ilgili temel kavramlar, kariyer engelleri ele alınacak ve turizm işletmelerinde kariyer engelleriyle başa çıkabilme yolları üzerinde durulacaktır.

¹ Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi