



**KTO KARATAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SİGORTACILIK VE SOSYAL GÜVENLİK ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI VE SOSYAL GÜVENLİK YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÖNEMİ:
KONYA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN BAKANLIK ONAYLI OTEL
İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Güven BARAN

Yüksek Lisans Tezi

**KONYA
Mart 2020**

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÖNEMİ: KONYA
İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN BAKANLIK ONAYLI OTEL İŞLETMELERİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Güven BARAN

KTO Karatay Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sigortacılık ve Sosyal Güvenlik Anabilim Dalı
İnsan Kaynakları ve Sosyal Güvenlik Yüksek Lisans Programı

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN

KONYA
Mart 2020

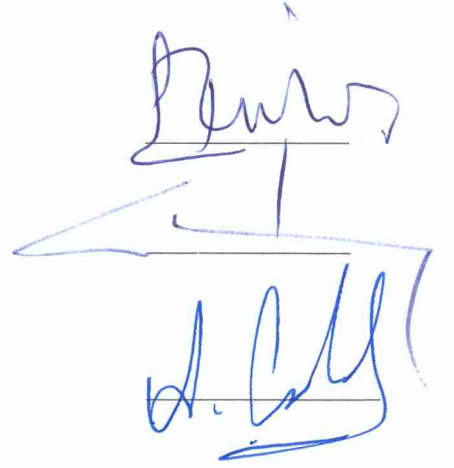
KABUL ONAY

Güven BARAN tarafından hazırlanan “Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimin Önemi: Konya İlinde Faaliyet Gösteren Bakanlık Onaylı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” başlıklı bu çalışma, 13.03.2020 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

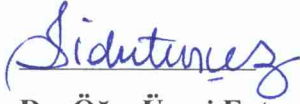
Jüri Başkanı: **Dr. Öğr. Üyesi Ferdi BİŞKİN**
Necmettin Erbakan Üniversitesi

Tez Danışmanı: **Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN**
KTO Karatay Üniversitesi

Jüri Üyesi: **Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇALIK**
KTO Karatay Üniversitesi



Jüri tarafından kabul edilen bu çalışmanın Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Dr. Öğr. Üyesi Fatma Didem TUNÇEZ
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM



Enstitü tarafından onaylanan Yüksek Lisans tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını basılı veya dijital biçimde arşivleme ve aşağıda belirtilen koşullar dahilinde erişime açma iznini KTO Karatay Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle, Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak ve gelecekteki çalışmalar (makale, kitap, lisans, patent vb.) için tezimin tamamının veya bir bölümünün kullanım hakları yalnızca bana ait olacaktır.

Tezimin bütünüyle kendi çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izinle kullanılması zorunlu olan kaynakları, yazılı izin alarak kullandığımı ve istenildiğinde izinlerin suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayımlanan “Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge” kapsamında, tezim, aşağıda belirtilen koşullar haricince, YÖK Ulusal Tez Merkezi ve KTO Karatay Üniversitesi Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

Enstitü / Fakülte Yönetim Kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir.¹

Enstitü / Fakülte Yönetim Kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ... ay en fazla 6 ay ertelenmiştir.²

Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir.³⁴

13.03 2020

Güven BARAN

¹ MADDE 6(1) Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.

²MADDE 6(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkânı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.

³MADDE 7(1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

⁴ MADDE 7(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

ETİK BEYAN

KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez/Proje Hazırlama ve Yazım Kurallarına uygun olarak Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN danışmanlığında tarafımdan üretilen bu tez çalışmasında; sunduğum tüm veri, enformasyon, bilgi ve belgeleri bilimsel etik kuralları çerçevesinde elde ettiğimi, tüm değerlendirme, analiz, bulgu ve sonuçları bilimsel usullere uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım kaynakların tümüne bilimsel normlara uygun biçimde atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

13 Mart 2020



Güven BARAN

TEŞEKKÜR

Araştırma sürecimde benden desteğini hiç esirgemeyen ve tecrübelerinden faydalandığım Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN hocama teőekkürlerimi sunarım. Her zaman desteğini hissettiğim Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin ERGUN hocama teőekkürlerimi sunarım.

Teőekkürün en büyüğünü de kıymetli anneme, babama ve kardeőlerime sunarım.

Ayrıca eğitime gönül veren herkese teşekkür ederim.

Mart, 2020

Güven BARAN



ÖZET

Güven BARAN

Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimin Önemi:

Konya İlinde Faaliyet Gösteren Bakanlık Onaylı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma

Yüksek Lisans

Konya, 2020

Otel işletmeleri yeni müşteriler kazanması, kâr elde etmesi ve piyasada etkin bir konumda yer alabilmesi için bazı arayışlarda bulunmaktadır. İşletmeler en önemli önceliği yeni yaratıcı düşünceyi getiren ve değer katan iş görenlerin gelişimi hizmet içi eğitim türleri ile gerçekleştirmektedir. Araştırmada hizmet içi eğitimin Konya ilinde faaliyet gösteren bakanlık onaylı otel işletmelerindeki önemi üzerine araştırma yapılmış olup bu araştırmanın neticesinde genel bilgiler (kavramsal çerçeve) ve nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği uygulanmıştır. Anketin birinci bölümü demografik sorulardan oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde işe yeni başlayan personele uygulanan oryantasyon, görev yeri değişen personele uygulanan rotasyon, mesleki geliştirme eğitimi ve hizmet içi eğitim alt boyutları ile ilgili anket soruları bulunmaktadır. Araştırma Konya ilinde faaliyet gösteren bakanlık onaylı otel işletmelerinde gerçekleştirilmiş ve anket formu otel işletmelerinde çalışan toplam 267 kişiye dağıtılmış olup, oryantasyon bölümü ile ilgili soruları yanıtlayanların sayısı 249 kişi, rotasyon bölümü için 184 kişi, mesleki geliştirme eğitimi 228 kişi ve hizmet içi eğitim programının etkinliği bölümü için 238 kişinin yanıtları ele alınmıştır. Verilerin analizi için SPSS programından faydalanılmıştır. Araştırma uygulaması ilişkin standart sapma, yüzdelik dağılım ve frekans değerleri kullanılmıştır. Araştırmada, ki kare, normallik ve tek yönlü anova testi uygulanmıştır.

Anahtar Kelimeler

Eğitim, hizmet içi eğitim, otel işletmeleri, rotasyon.

ABSTRACT

Güven BARAN

The Importance of In-Service Training in In Hospitality Industry:

A Research on Ministry Approved Hotel Enterprises Operating in Konya Province

Master's Thesis

Konya, 2020

Hotel businesses are performing the necessary searches to gain new customers, make profits and have an effective position in the market. The development of those who bring new ideas and add values is realized through in-service training. In the study, a research has been conducted on the importance of in-service training in hotel enterprises, and as a result of this research, a literature review and a survey technique, which is a quantitative research method, have been implemented. The first part of the survey consists of demographic information. The second part of the survey included orientation provided to the new personnel, rotation applied to the personnel in case of a change in position, professional development and in-service training. The research was carried out in hotel establishments in the concept of 3.4 and 5 stars in Konya, and the questionnaire was distributed to a total of 267 people working at hotel establishments, the number of those who answered the questions about the orientation section was 249 people, the rotation department was 184, and the vocational development training was 228. SPSS was used to analyze the data. Standard deviation, percentage distribution and frequency comparison were conducted within the scope of the research application. Chi square and One Way Anova Test were applied.

Keywords

Education, in-service training, otel management, rotation.

İÇİNDEKİLER

KABUL ONAY	i
BİLDİRİM	ii
ETİK BEYAN.....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar DİZİNİ	x
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xiii
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xiv
1. GİRİŞ.....	1
2. OTEL İŞLETMELERİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR.....	3
2.1. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi.....	3
2.1.1. Dünyada Otelciliğin Gelişimi	3
2.1.2. Türkiye’de Otelciliğin Gelişimi.....	4
2.2. Otel İşletmelerinin Kavramı.....	5
2.3. Otel İşletmelerinin Özellikleri.....	6
2.4. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	8
2.5. Otel İşletmelerinin Bölümleri.....	10
2.5.1 Ön Büro	12
2.5.2 Kat Hizmetleri	12
2.5.3. Yiyecek İçecek Bölümü.....	13
2.5.4. İnsan Kaynakları Bölümü	14
2.5.5. Satış ve Pazarlama Bölümü	15
2.5.6. Muhasebe Bölümü	15
3. HİZMET İÇİ EĞİTİM İLE İLGİLİ KAVRAMLAR.....	17
3.1. Hizmet İçi Eğitim Kavramı	17
3.2. Hizmet İçi Eğitimin İlkeleri.....	18
3.3. Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliği ve Sınırlılığı.....	18
3.4. Hizmet İçi Eğitimin Sağladığı Yararlar.....	19
3.4.1. Hizmet İçi Eğitimin Yöneticiler Açısından Yararları.....	19

3.4.2. Hizmet İçi Eğitimin Personel ve İşletme Açısından Yararları	20
3.5. Hizmet İçi Eğitim Yöntemleri	20
3.5.1. İş Başında Hizmet İçi Eğitim.....	21
3.5.1.1. Gözetimci Nezaretinde Eğitim.....	21
3.5.1.2. İşe Alıştırma Eğitimi (Oryantasyon Eğitimi).....	21
3.5.1.3. Formen Aracılığıyla Eğitim (Monitör-Kılavuz Eğitim)	23
3.5.1.4. Yetki Devri Yöntemi	23
3.5.1.5. Rotasyon Yöntemi	24
3.5.2. İş Dışında Hizmet İçi Eğitim	28
3.5.2.1. Düz Anlatım Yöntemi.....	28
3.5.2.2. Grup Tartışması Yöntemi	29
3.5.2.3. Örnek Olay Yöntemi.....	29
3.5.2.4. Rol Oynama Yöntemi	29
3.5.2.5. Duyarlılık Eğitimi (T- Group Training)	29
3.6. Hizmet İçi Eğitimin Sonuçları.....	30
4. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÖNEMİ: KONYA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN BAKANLIK ONAYLI OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	31
4.1. Araştırmanın Problemi	31
4.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	31
4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları	31
4.4. Veri Toplama Aracı.....	32
4.5. Verilerin Çözümlemesi	32
4.6. Araştırma Bulguları ve Değerlendirmesi	33
4.6.1. Temel Betimsel İstatistikler	35
4.6.2. İşe Yeni Başlayan İş görenin Eğitimi (Oryantasyon) Ölçeğine İlişkin Bulgular	40
4.6.3. Görevi Değişen İş görene Verilen Eğitimi (Rotasyon) Ölçeğine İlişkin Bulgular	44
4.6.4. Mesleki Geliştirme Eğitimi Ölçeğine İlişkin Bulgular	46
4.6.5. Hizmet İçi Eğitim Programının Etkinliği Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	50
4.7. Ki Kare Testi	56
4.8. Normallik Testi	107
5. SONUÇ	119
KAYNAKLAR	124

ÖZGEÇMİŞ	128
EKLER	129
Ek-1.1. Demografik Bilgiler.....	129
Ek 1.2. Oryantasyon ve Rotasyon Eğitimi ile ilgili sorular.....	130
Ek 1.3. Mesleki Geliştirme Eğitimi ve Hizmet İçi Eğitim Programı İle İlgili Sorular	131
ETİK KURUL ONAYI.....	132



TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Türkiye’deki Konaklamanın Gelişimi	5
Tablo 2. Otel İşletmelerinin Bölümleri Organizasyon Yapısı	10
Tablo 3. Büyük Ölçekli Bir Otelin Detaylı Organizasyon Şeması	11
Tablo 4. Büyük Ölçekli Bir Otelde Ön Büro Bölümünün Organizasyon Şeması.....	12
Tablo 5. Büyük Ölçekli Bir Otelin Kat Hizmetleri Bölümünün Organizasyon Şeması .	13
Tablo 6. Hizmet İçi Eğitimin Personele ve İşletmeye Sağladığı Yararlar	20
Tablo 7. Rotasyonun Yararları ve Karşılaşılan Problemleri	27
Tablo 8. Güvenirlik Analizi	33
Tablo 9. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirme Ortalamaları.....	41
Tablo 10. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeleri.....	43
Tablo 11. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirme Ortalamaları	45
Tablo 12. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeleri	46
Tablo 13. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Eğitimi Ölçeğine İlişkin Değerlendirme Ortalamaları	48
Tablo 14. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Eğitimi Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeleri	50
Tablo 15. Katılımcıların Hizmet-İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirme Ortalamaları	52
Tablo 16. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeleri	53
Tablo 17. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı	54
Tablo 18. Katılımcıların Çalışma Profillerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı	55
Tablo 19. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	57
Tablo 20. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	59
Tablo 21. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	60
Tablo 22. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	61
Tablo 23. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	63
Tablo 24. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	65
Tablo 25. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	67

Tablo 26. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	69
Tablo 27. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Medeni Duruma Dayalı Dağılımı- Ki Kare Testi.....	71
Tablo 28. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	71
Tablo 29. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumlarına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	74
Tablo 30. Katılımcıların Mesleki Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	76
Tablo 31. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	79
Tablo 32. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Alınan Eğitim Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	83
Tablo 33. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Alınan Eğitim Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	86
Tablo 34. Katılımcıların Mesleki Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Aldıkları Eğitim Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	90
Tablo 35. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Aldıkları Eğitim Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	93
Tablo 36. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Sektörde Çalışma Sürelerine Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	95
Tablo 37. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Sektörde Çalışma Sürelerine Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	97
Tablo 38. Katılımcıların Mesleki Gelişim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Sektörde Çalışma Sürelerine Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	99
Tablo 39. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Sektördeki Çalışma Sürelerine Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	101
Tablo 40. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Otelin Yıldız Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	103
Tablo 41. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Otelin Yıldız Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi	104
Tablo 42. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Otelin Yıldız Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	105
Tablo 43. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Otelin Yıldız Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi.....	107
Tablo 44. Normallik Analizi	108
Tablo 45. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Departmana Dayalı Dağılımı – Tek Yönlü Anova Testi	109

Tablo 46. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Departmana Dayalı Dağılımı – Tek Yönlü Anova Testi	111
Tablo 47. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Departmana Dayalı Dağılımı – Tek Yönlü Anova Testi.....	114
Tablo 48. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Departmana Dayalı Dağılımı – Tek Yönlü Anova Testi.....	116



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı.....	36
Şekil 2. Katılımcıların Yaş Dağılımı.....	36
Şekil 3. Katılımcıların Dağılımı.....	37
Şekil 4. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımı.....	37
Şekil 5. Katılımcıların İşyerinde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	38
Şekil 6. Katılımcıların Sektördeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	38
Şekil 7. Katılımcıların Departmanlara Göre Dağılımı	39
Şekil 8. Katılımcıların Çalıştıkları Otellerin Yıldız Sayılarına Göre Dağılımı.....	39
Şekil 9. Katılımcıların Aldıkları Eğitim Sayılarına Göre Dağılımı	40
Şekil 10. Katılımcıların Oryantasyon Eğitimi Alma Durumları Dağılımı	40
Şekil 11. Katılımcıların Rotasyon Eğitimi Alma Durumları Dağılımı	44
Şekil 12. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Eğitimi Alma Durumları Dağılımı.....	47
Şekil 13. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Alma Durumları Dağılımı	51

KISALTMALAR DİZİNİ

Rot: Rotasyon

MGE: Mesleki geliştirme eğitimi

ORY: Oryantasyon

HİE: Hizmet içi eğitim

YY: Yüzyıl

STD: Standart

HK: Hakkında

Eğt.: Eğitim

Vd: Ve diğerleri



1. GİRİŞ

Eğitim süreci, ailede başlar, okul hayatında eğitim devam eder. Okul dönemi bittiğinde mesleğe adım atıldığında da eğitim süreci devam eder. Mesleğe adım atan kişilerin görevin gerektirdiği bilgi, beceri ve yetenekleri eğitimle yerine getirilir. İşletmelerin yoğun rekabette ayakta kalabilmeleri nitelikli ve verimli bir iş gören kitlesi ile sağlanabilmektedir. Çalışan kitlenin ise kariyer ve gelişimleri açısından eğitim son derece önemlidir. Hizmet öncesinde verilen bilgilerin iş ortamında yetersiz kalması, çalışanlarda kariyer yapma isteğinin artması, değişime ve yeni gelişmelere uyum zorunluluğu, bazı bilgi ve becerilerin sadece iş başında öğrenilmesi, öğrenme ve kendini geliştirme isteğinin olması gibi nedenler hizmet içi eğitimi zorunlu kılmaktadır. Hizmet içi eğitim öğrenmeyi tesadüfî olmaktan çıkartıp, planlı ve programlı hale getirmektedir. Büro hizmetlerinde verimin ve kalitenin sürekliliği ve gelişimi için çalışan personelin hizmet içi eğitimlerden en yüksek düzeyde fayda sağlamaları gerekmektedir. (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009)

Araştırma Konya ilinde bulunan turizm işletmelerinde gerçekleştirilmiş olup, Konya ilinin turizm potansiyeli ele alınması gerekirse, Türkiye Turizm Stratejisi Eylem Planı'nda belirtildiği üzere Konya'da inanç turizmi öne çıkmaktadır. Bunun yanı sıra kültür turizmi, doğa turizmi, sağlık turizmi, av turizmi ve mağara turizmi ile birlikte Konya ilinin önemli bir turizm potansiyeline sahip olduğu görülmektedir. 2019 yılı TÜİK, Konya İl Kültür Turizm Müdürlüğü verilerine göre yılda yaklaşık 3.5 milyon insanın ziyarette bulunduğu Mevlana Müzesi ülkemizde en çok ziyaret alan 2. müze konumundadır. Ayrıca 2019 yılı TÜİK, Konya İl Kültür Turizm Müdürlüğü verilerine göre Konya ilinde Bakanlık onaylı Turizm İşletme Belgeli 37 otel (5 Yıldızlı 7, 4 Yıldızlı 8, 3 Yıldızlı 16, 2 Yıldızlı 2, Özel Belgeli 4), Yatırım Belgeli 5 otel, Belediye Belgeli 103 otel bulunmaktadır.

Bu araştırmada amaç, hizmet içi eğitimin önemini ölçmektir. Hizmet sektöründe en çok hizmet içi eğitim verilen işletmelerin başında otel işletmeleri gelmektedir. Araştırma Konya ilinde yer alan otel işletmelerinde görev yapan çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Otel işletmeleri çalışanlarının oryantasyon eğitimi, rotasyon eğitimi, mesleki geliştirme eğitimi ve hizmet içi eğitimi alıp almadıklarının ve eğitim alan çalışanların görüşlerini tespit edip demografik veriler ışığında yorumlamak amacıyla bu araştırma yapılmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümü otel işletmelerinin kavramı, otel işletmelerinin tarihsel gelişim süreci, otel işletmelerinin özellikleri, otel işletmelerinin sınıflandırılması ve otel işletmelerinin bölümleri irdelenmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümü hizmet içi eğitim kavramı, amaçları, ilkeleri, gerekliliği, sınırlılığı, yararları, eğitim ve geliştirme süreci, yöntemleri ve sonuçları üzerinde durulmuştur.

Araştırmanın dördüncü bölümünü problem durumu, amaç ve önemini, araştırmada karşılaşılan sınırlılıklardan, araştırmayı oluşturan örneklem boyutundan, araştırmanın bulguları incelenmiştir. Bu amaçla hazırlanan anket formu otel işletmelerindeki çalışanlara ulaştırılmış ve bu toplanan veriler ışığında SPSS 23 programından yararlanılmıştır.

Araştırmanın dördüncü bölümü sonuç bölümüdür. Elde edilen sonuçlara göre öneriler ve tartışmalar dördüncü bölümde yer almaktadır.

2. OTEL İŞLETMELERİ İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

2.1. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi

Konaklama endüstrisinin geçmişi oldukça eskilere dayanmaktadır. Milattan önce Mısırlılar piramitleri ziyaret edenlere konaklama ve yeme içme hizmeti sağlamaktadır. Doğu ülkelerinin sosyal, ekonomik ve teknolojik açıdan gerilemesi, batıdaki ülkelerin ise tam tersi bir ivme kazarak bu çeşitli alanlarda sürekli gelişen bir ivme kazanması, batının hızla ilerlemesini sağlamıştır. Günümüzde kullanılan “Hotel” kelimesi 1760’lı yıllarda ilk defa İngiltere kullanılmış ve yayılmıştır. (Kantarıcı ve Yörükoğlu, 1998)

2.1.1. Dünyada Otelciliğin Gelişimi

Otel ifadesini dünyada ilk olarak ise The Grand Hotel ve Anne’s Hotel kullanmıştır. Gelen müşteriler, dinlenme, yiyecek ihtiyacını karşılama ve diğer kişilerle aynı odayı paylaşarak bu konaklama yerlerini kullanmışlardır. (Kozak, 2008)

1400’lü yılların sonundan 1600’lü yılların başına kadar, İngiltere’ de Hanlara rastlanmakta, 1775 yılında Amerika Boston’da The Green Dragon hoteli artık bir kongre oteli olarak düzenlenmekte, 18. yy. sonlarında Fransa’da Fransız Devrimi’nin etkisiyle birlikte zenginlerin pek görünmemesi nedeniyle oteller, sade pansiyonlar olarak hizmet vermekte, 19. yy. başlarına gelindiğinde tavernalar artık yerini otellere bırakmakta, çeşitli türden otellerin sayısı da bir hayli artmakta olup, sosyal ve kültürel açısından ilk yenilikler bu dönemde görülmektedir. İngiltere’nin otelcilik anlayışı daha çok soylulara ve zenginlere yönelik iken, Amerika’da dar gelirlilerin de faydalanabileceği bir otelcilik anlayışı hâkim olmuş ve bununla birlikte kitle turizminin büyümesi açısından önem kazanmıştır. Konaklama hizmeti Türkiye’de diğer Avrupa ülkelerine göre yüzyıllar öncesinden başlamıştır. İngiltere’de daha ilkel şartlarda konaklama hizmeti veren hanlar mevcut iken Türkler modern anlamda tüm ihtiyaçları karşılayacak düzeyde kervansaraylar inşa etmeye başlamışlar. İlk örnekleri 1019-1020 yılları arasında yapıldığı tahmin edilen kervansarayların askeri amaçlı olarak kurulan ribatlar olduğu düşünülmektedir. (Kozak vd. , 1995; akt.Demirtaş, 2010)

2.1.2. Türkiye’de Otelciliğin Gelişimi

Kervansarayların kesin olmamakla birlikte 11.yy. başlarında inşa edildiği ve askeri amaçla yapılan ribâtlar olduğu tahmin edilmektedir. Kervansaray olarak nitelendirilen konaklama işlevi gören yapılar, milletlerarası hatta kıtalararası büyük ticaret yollarının yer aldığı Anadolu topraklarında ve en önemlisi de Selçuklular zamanında dayanıklı ve sürekli kullanılabilir hale getirilerek konaklama ihtiyacını karşılamak üzere oluşturulmuştur. Asırlar boyunca İpek Yolunun kullanılmasında kuşkusuz kervansarayların önemi oldukça büyüktür.

Modern yapıda ilk otel işletmesi 1892 yılında Uluslararası Yataklı Vagonlar ve Büyük Avrupa Ekspresleri Kumpanyası tarafından yapılan Pera Palas Otel’dir. 1892 yılında kurulmaya başlanan ve 3 yıl sonrasında açılışı gerçekleştirilen otelin tasarımını, Levanten mimar Alexander Vallaury gerçekleştirmiştir. 16’sı süit 115 odası bulunan Pera Palace otelinin Orient Express yolcularına İstanbul’da standardı oldukça yüksek konaklama olanağı sunmak için kurulduğu bilinmektedir. Pera Otel açıldığı yıllarda pek çok ilki de beraberinde sağladığı bilinmektedir. Osmanlı sarayları dışında elektrikli asansör ve sıcak su akan tek yerdir. Cumhuriyet’in ilk yıllarında mebusan kulübü olarak yapılması düşünülen Ankara Palas’ın ilk tasarımı Mimar Vedat Tek tarafından hazırlanmıştır. Binanın yapımına 1924 yılında başlanılmıştır. Ancak yapımın temeli atıldıktan sonra Vedat Bey işi bırakmış yerine Mimar Kemalettin Bey görevlendirilmiş ve kendi tasarımına göre binayı tamamlamıştır. Bina 1927 yılında Ankara Palas Otelcilik A.Ş. tarafından Vakıflar Genel Müdürlüğü’nden kiralanmış, 1969 yılına kadar otel olarak işletilmiştir. Şirket 1969 yılında iflas edince otel eşyalarla birlikte Vakıflar Genel Müdürlüğü’ne geçmiştir. İstanbul’da 1897 yılında faaliyete giren Tokatlıyan Oteli ve 1931 yılında hizmete giren Park Otel o dönemin en önemli konaklama işletmeleridir. Günümüz koşullarına hitap eden ve ülkemizdeki modern turizme öncülük eden ilk uluslararası otelcilik zinciri de İstanbul Hilton Oteli’dir. (Dinçer & Dinçer, 1989)

Tablo 1. Türkiye’deki Konaklamamın Gelişimi

Dönem /Yıllar	Ortaya Çıkan Gelişmeler
795	İlk Kervansaray örneklerinden Ribatlar yapıldı.
1019–1020	Ribat-ı Mahi yaptırıldı.
1229	Sultan Han’ı yapıldı.
1892	Modern anlamda Türkiye’de yapılan ilk otel İstanbul Pera Palas Hotel açıldı.
1914	İstanbul Beyoğlu’ndaki 'Tokatlıyan Oteli' o dönemin Avrupa ve Ortadoğu'nun lüks otellerinden biri olarak kabul edilmekteydi.
1931	İstanbul Park Oteli hizmete açıldı.
1950	Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti İle Hilton otel şirketi arasında İstanbul'da bir otelin işletmeye açılması konusunda anlaşma sağlandı.
1951	Hilton Otelleri ve Emekli Sandığı arasında otel yapımı anlaşması imzalandı.
1955	İstanbul’da Hilton Otelinin açılışı gerçekleşti.
1955	T.C. Turizm Bankası A.Ş., turizm sektörüne finansman desteği sağlamak ve öncü turizm işletmelerini kurmak amacıyla kuruldu.
1956	Divan Otel açıldı.
1963	Turizm ve Tanıtma Bakanlığı kuruldu.
1966	Taksim otelcilik anonim şirketi kuruldu.
1966	Dedeman Otel Ankara’da açıldı.
1976	İnter Continental İstanbul’da hizmete başladı.
1982	Kültür ve Turizm Bakanlığı kuruldu.
1983	2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu yürürlüğe girdi.
1989	Turizm Bakanlığı kuruldu.
1989	Turban Turizm A.Ş. kuruldu.
2007	“Türkiye’deki turistik yatak kapasitesi 787.029 sayısına ulaştı”.

Kaynak: Kozak vd. (1995); Demirtaş (2010)

Otel İşletmeciliği Kavramlar Uygulamalar, Anatolia Yayıncılık, Ankara.

2.2. Otel İşletmelerinin Kavramı

Yazarların pek çoğu, hatta nitelikli uzman kişiler ve kuruluşlar, insanlık tarihinde önemli ve eski turizm olaylarından en önemli roldeki otelin kavramını belirtmeye çalışmışlardır (Çalık, 2015).

İlk otelin ne zaman açıldığına dair net bir bilgi yoktur. Ancak seyahat eden insanların konaklamalarına imkân veren özel mülkiyetli evlerin çok eskiden beri var olduğu bilinmektedir. İlk çağlarda hanlar insanların yeme içme ve barınma ihtiyaçlarını karşılamışlardır. Bugünkü anlamda otel sözcüğü ilk olarak Fransa’da ve daha sonra 1760 yılında İngiltere’de kullanılmıştır (Angelo ve Vladinir , 1994).

Konaklama işletmeleri arasında en başta yer alan, gerekli mal ve hizmet tedarikini karşılayan, varlıkları turizmdeki ivmeye bağlı olarak değişen ve şekillenen çok yönlü işletmelere otel işletmeleri olarak tanımlanmaktadır (Demirtaş, 2010).

Olalı ve Korzay (1993)'a göre otel işletmeleri “Mimarisi, teçhizatı gibi maddi; çalışanların hizmet niteliği gibi modern bir kişinin istediği ölçekte kısmen konaklama ve beslenme gereksinimlerini bir fiyat karşılığında sağlamayı toplumsal, iktisadi bir disiplin altına alan işletme türüdür (s. 25). Otel işletmeleri; turistlerin geçici konaklama, yeme ve içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir.

S. Medlik'e (aktaran: Öz, 2006, s. 5) göre otel “Sahibi tarafından özel bir sözleşmeye gerek duyulmaksızın, kendisine yapılacak hizmete belirlenen bir fiyatı, ödemeye gücü yeter, istekli ve kabul edecek olan insanlara yer, yiyecek, içeceğin sağlandığı bir işletmedir.” şeklinde tanımlanmaktadır.

21728 sayılı 14 Ekim 1993 tarihli ‘Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği’ madde 60’ a göre: “Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. “(Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği, 1993).

Bireylerin farklı nedenlerden dolayı gerçekleştirdikleri seyahatler sonucu, diğer ihtiyaçlarıyla birlikte konaklama, yeme içme gibi isteklerini gidermek ve diğer hizmet ve mal üretimi sağlamak bunların yanı sıra psikolojik doyum sağlama amacını taşıyan işletmelerdir (Şener, 2010).

2.3. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Uluslararası Otel Sahipleri Birliği'nin 1952 yılında aşağıdaki özelliklere sahip kuruluşların otel olarak kullanılmasını kabul etmiştir.

“Otel, idari açıdan olduğu gibi, donanımının da gelen müşterilerin taleplerine cevap verecek nitelikte olması gerekmektedir.

- Yalnızca konaklama ihtiyacı değil, yiyecek-içecek ihtiyacını da karşılaması gerekmektedir.
- Konaklayacak müşteriler ile kısa vadeli sözleşmeler yapan işletmelerdir.

- Herhangi bir durum onun müşteri kabul etme özelliğini değiştirmemelidir.
- Müşterilerine sunmuş olduğu temizlik koşullarının iyi olması gerektiği, tahsis edilen odalar da sağlık koşullarına uygun olarak tuvalet, banyo ve lavabonun bulundurulması gerekmektedir.
- Teknik ve hizmet personelleri yeterli sayıda olmalıdır.
- Otel işletmeleri endüstrisi kalite standartlarına uygun olma eğilimi göstermeli bununla birlikte kendisini zorunlu saymalıdır.”

Otel işletmelerinin bir diğer özellikleri şöyle sıralanabilir (Şener, 2010):

- Otel işletmelerinde herhangi bir zaman sınırı söz konusu değildir. Otel işletmeleri belirli gün ve saate yönelik değildir. Otel işletmeleri 365 gün ve günün her saatinde (Sezon otelleri hariç) durmaksızın hizmet veren işletmelerdir.
- Otel işletmeciliğinin önemli özelliklerinden birisi de durağan bir yapıya sahip olmamasıdır. Otel sürekli kendini yenileyen ve müşterilerine günün şartlarının ötesindeki gelişmelerle birlikte hizmet sunan teknolojik değişime ayak uyduran işletmelerdir.
- Otel işletmeciliğinin temelinde insan gücü etkindir.
- Otel işletmelerinde personel arası ilişki ve karşılıklı destek ve yardımlaşmanın önemi büyüktür. Takım ruhunun yüksek olması oldukça önemlidir.
- Risk faktörü oldukça fazladır. Ekonomik ve politik durumların ışığında şekillenmektedir. Doğal afetler ve akımlar talebi etkileyebilir ve risk olasılığını yükselmektedir. Mevsimsel taleplerdeki dalgalanmalarda işletmelerdeki risk faktörünü etkilemektedir.
- Otel işletmeleri hizmetini sunan da alan da insandır. Bu yüzden otel işletmelerine nitelikli personellere daima ihtiyaç duyulmuştur.
- Otel işletmelerinde sunulan hizmetlerin satışı yalnızca, müşterilerin otele başvurması ile başlamaktadır.
- Otel işletmeleri büyük sermaye gerektiren kuruluşlar olup gerekli fiziki yapılara sahip olması bu büyük sermaye yatırımları ile gerçekleştirilmektedir. Otel işletmeciliğinde öz varlığın önemli bir kısmı stabilize değerlere angaje olması işletmelerdeki amortisman maliyetlerini artırmakta ve likidite imkanlarının

azalmasına, bunun neticesinde işletmenin harcamalarında sorunlar çıkmasına neden olur.

Bir otel, misafirlerine banket rezervasyonları, sitler, akam yemeği, ziyafet etkinlikleri, lobi ve eğlence yerleri, oda servisi, kablolu televizyon, kişisel bilgisayarlar, toplantı salonları, özel alışveriş yerleri, kat hizmetleri, çamaşır servisi, sa bakımı, yüzme havuzu ve diğer boş zaman aktiviteleri, oyun, havaalanına ve havaalanından ulaşım ve danışma servisini de kapsayan tam kapasiteli konaklama ve servis sunar.

2.4. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmeleri sınıflandırılması açısından 5'e ayrılır. Bunlar: Büyüklüklerine göre sınıflandırma, faaliyet sürelerine göre sınıflandırma, sahiplik ilkesi açısından sınıflandırma, amacı bakımından sınıflandırma ve buldukları yer bakımından sınıflandırma olmak üzere 5 boyutta ele alınmıştır.

A-Büyüklüklerine Göre Sınıflandırma

Bir otelin büyüklüğü bazı kriterlere göre değişmektedir. Bunlar:

- Yatak ve oda sayısı
- Yatırım yapılan sermayenin derecesi
- Belirli dönemlerde otel çalışanına ödenen maaın toplamı,
- Birtakım faaliyetler için ayrılan bölümler, toplantı, balo ve konferans salonları için ayrılan kısımlar.

Otelin içerisinde yer alan ve eklentilerinden olan tur Őubeleri, kuafrlere, marketlere ve satış mağazalarına kiralanın yerlerin metrekare olarak hacmidir. (Akta, 2002, s. 33; Olalı, 1973)

Otel işletmeleri belirli kriterler göz önünde bulundurularak sınıflandırılmıştır. Bunlar:

- 25 odadan az olan oteller çok küçük ölçekli otel işletmeleri,
- 25 oda ile 100 oda arasındaki oteller byklğe göre küçük ölçekli otel işletmeleri,
- 100 oda ile 300 oda arasındaki oteller büyüklükleri açısından orta ölçekli otel işletmeleri,

- 300 oda ve daha fazlasına sahip otelleri ise büyük ölçekli otel işletmeleri olarak ele alınabilmektedir. (Aktaş, 2002)

B-Faaliyet Sürelerine Göre Sınıflandırma

Otel işletmeleri faaliyet zamanlarına göre 2'ye ayrılmaktadır. Bunlar: (Aktaş, 2002)

b1- Belirli Mevsimlerde Hizmet Veren Oteller

Yıl boyunca sürekli olarak faaliyet göstermeyen, yılın belli mevsimlerinde faaliyetlerini yoğunlaştıran otel işletmeleridir. Bunlar mevsimlik oteller olarak tanımlanmaktadır.

Bu oteller koşullara göre iki mevsimde de faaliyetlerini gerçekleştirmektedirler.

Örnek olarak, yaz mevsiminde de dağ otellerinin hizmet vermeleri gibi.

b2- Yıl Boyunca Hizmet Veren Oteller

Faaliyetlerini durmaksızın bütün yıl boyunca gerçekleştiren otel işletmeleri olarak tanımlanabilmektedir.

C- Sahiplik İlkesi Açısından Sınıflandırma

c1-Özel mülkiyetli oteller, mülkiyetin tamamının özel şahıslara ait olduğu otel işletmeleridir.

c2-Kamu ve özele ait oteller ise otel mülkiyetinin bir kısmının kamuya ait olup bir kısmının da özel şahıslara ait olduğu otel işletmeleridir.

c3-Devlete ait otel işletmeleri otelin tüm varlıklarının kamuya ait olduğu otel işletmeleri olarak tanımlanmaktadır. (Demirtaş, 2010)

D- Amacı Bakımından Sınıflandırma

Bu tür otellerin fiziki yapısı da bu amaca göre düzenlenmektedir. (Aktaş, 2002)

d1-Termal kaplıca otelleri, otele gelen konukların bazı hastalıklarından arınmak, tedavi görmek amacıyla kaldıkları otel işletmelerdir. (Aktaş, 2002)

Örneğin: Afyon ilinde bulunan termal kaplıcalardaki şifalı sular için gelen konukların kaldıkları oteller olarak örnek verilebilmektedir. (Aktaş, 2002)

d2- Sayfiye amaçlı otel işletmeleri, dinlenme, sağlık ve eğlence amaçlı olarak turizme katılanların faaliyet . Bu işletmeler genellikle deniz, dağ, kaplıca, göl, yayla gibi bir turistik çekicilik yakınında kurulurlar. Ülkemizde bu amaç ile hizmet veren otel işletmeleri Toroslar, Ege Kıyıları, Akdeniz Bölgesi, Bursa Uludağ, Bolu Abant taraflarında sıklıkla bulunmakta ve faaliyet göstermektedirler. (Kozak, 2008)

d3- Dağ otelleri, kış sporundan faydalanmak, dinlenmek isteyen konukların tercih ettiği otellerdir.

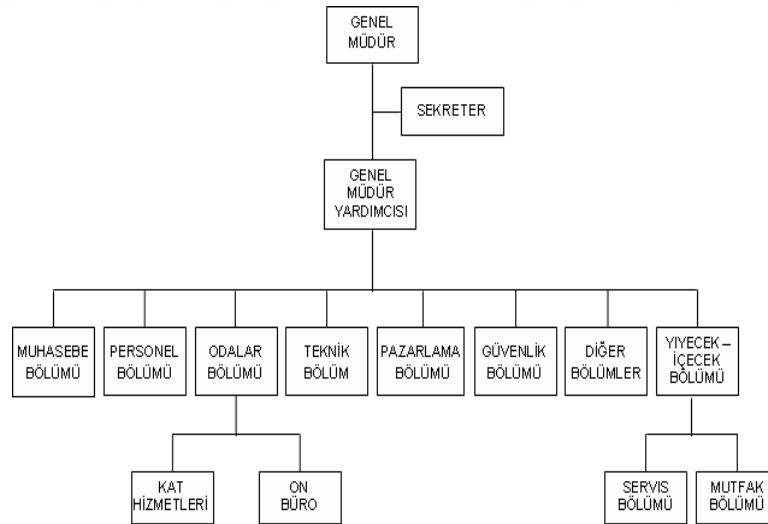
E- Buldukları Yer Bakımından Sınıflandırma

e1-Şehir otelleri, merkezi bir konumda bulunan ve genellikle iş adamlarının otel kısa süreli konakladıkları otellerdir.

e2-Kıyı otelleri, sahil turizminin bulunduğu bölgedeki otel işletmeleridir. Bu tür otellere gelen konuklar deniz, kum ve güneşten faydalanmak için gelmektedir.

2.5. Otel İşletmelerinin Bölümleri

Tablo 2. Otel İşletmelerinin Bölümleri Organizasyon Yapısı



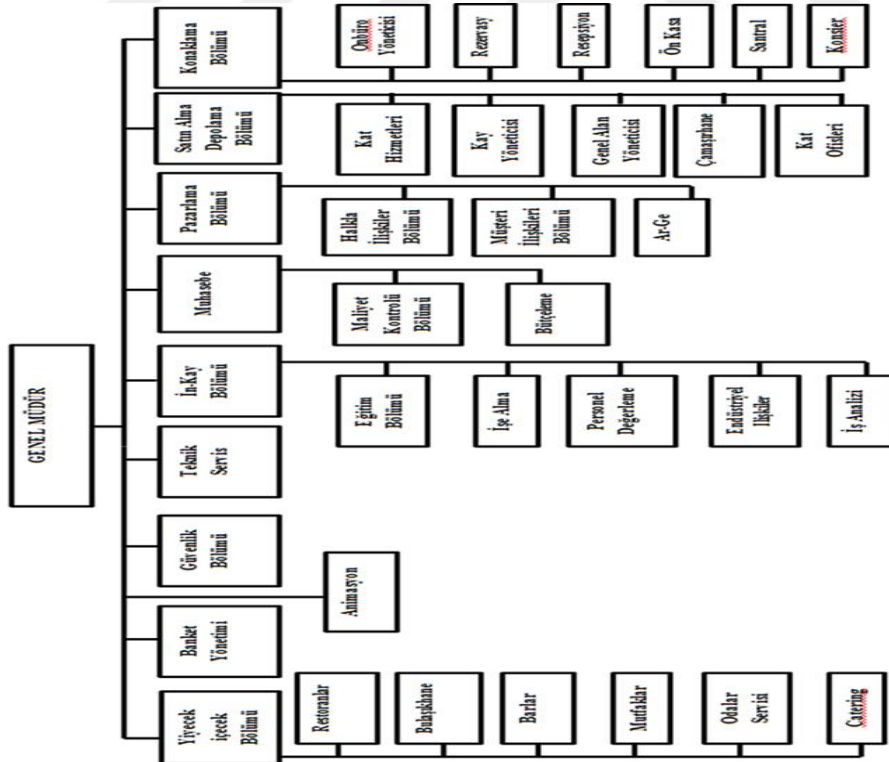
Kaynak: Kantarcı (2004)

Büyük bir otel işletmesinde yiyecek içecek, banket yönetimi, güvenlik, teknik servis, odalar, insan kaynakları, muhasebe, satış ve pazarlama, satın alma depolama ve konaklama bölümleri yer almaktadır. Büyük ölçekli otel işletmelerinde uzmanlığın önemi

gün geçtikçe biraz daha artmaktadır. Büyük bir otelde belirli meslek grubunun nitelikli elemanlarını himayelerine katabilmek için gerekli maddi imkânları kullanmaktadırlar. Diğer taraftan otel işletmelerinin örgütsel yapısı üç basamaktan oluşmakta olup bunlar alt yönetim, orta yönetim ve üst yönetimdir. Alt yönetim; mutfak, danışma, odalar ve buna benzer farklı bölümlerde görev yapan çalışanın faaliyetlerinin düzenlemesi alt yönetimin sorumlulukları arasındadır. İşletmenin belirli bir bölümünden sorumlu olan ve yönetici sayısı otelden otele değişkenlik gösteren orta yönetimde işletme faaliyetlerini yürütür. Üst yönetim ise otelin çalışma düzeni açısından gerekli bütün faaliyetlerden sorumlu satış ve finans işlemlerini yürütmektedir. (Gönen, 2007)

Otellerin mevcut durumlarına devam edebilmeleri ve başarı elde edebilmeleri etkinliklerindeki başarıyla mümkündür. Otel işletmelerinin amaçlarını yerine getirebilmeleri konum, araç ve gereç ve çalışanların sistemli, düzenli bir biçimde bir araya getirilip, bölümler arası yetki ve sorumluluk paylaşımı yapılmasına organizasyon denilmektedir. (Aydın, 2001)

Tablo 3. Büyük Ölçekli Bir Otelin Detaylı Organizasyon Şeması

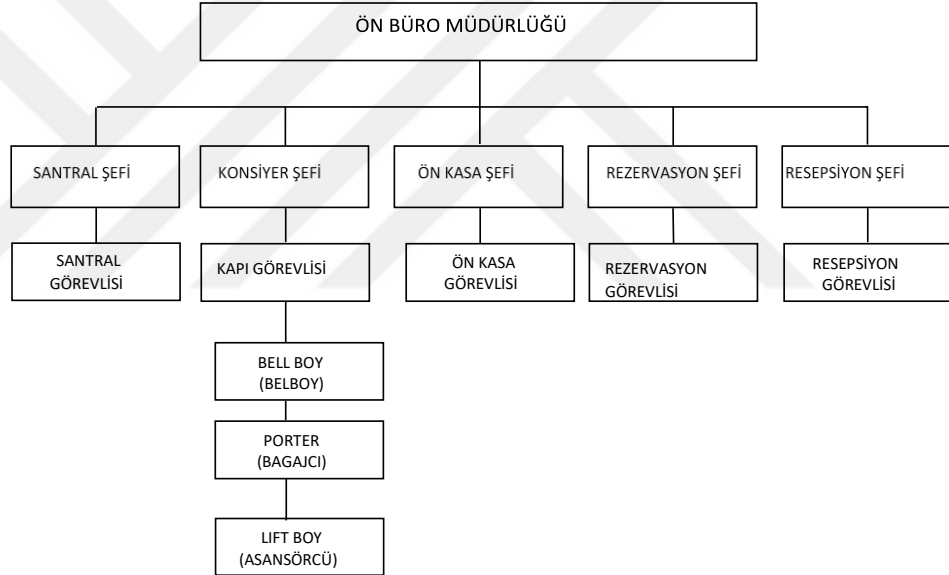


Kaynak: (Kozak vd, 2008)

2.5.1 Ön Büro

Ön Büro bölümünde konuk, otelin giriş kapısına geldiğinde ön büro hizmetleri başlar. Konukların ilk iletişime geçtikleri ve otel hakkında ilk izlenimlerin olduğu bölüm olması nedeni ile ön büro bölümü otel işletmelerinde büyük öneme sahiptir. İlk izlenimlerin olumlu ya da olumsuz olmasını ise ön büro iş görenlerinin tavrı belirlemektedir. Ayrıca yapılan araştırmalar edinilen ilk izlenimlerin kolay kolay değişmediğini ortaya koymuştur. Konukların otele tekrar gelmeleri için ön büronun etkin çabası gerekmektedir. Rezervasyondan sorumlu olan kişinin otel hakkında etkileyici bir tarzda bilgi vermesi ve ikna yeteneğinin kuvvetli olması gerekir (Ateş, 2008).

Tablo 4. Büyük Ölçekli Bir Otelde Ön Büro Bölümünün Organizasyon Şeması



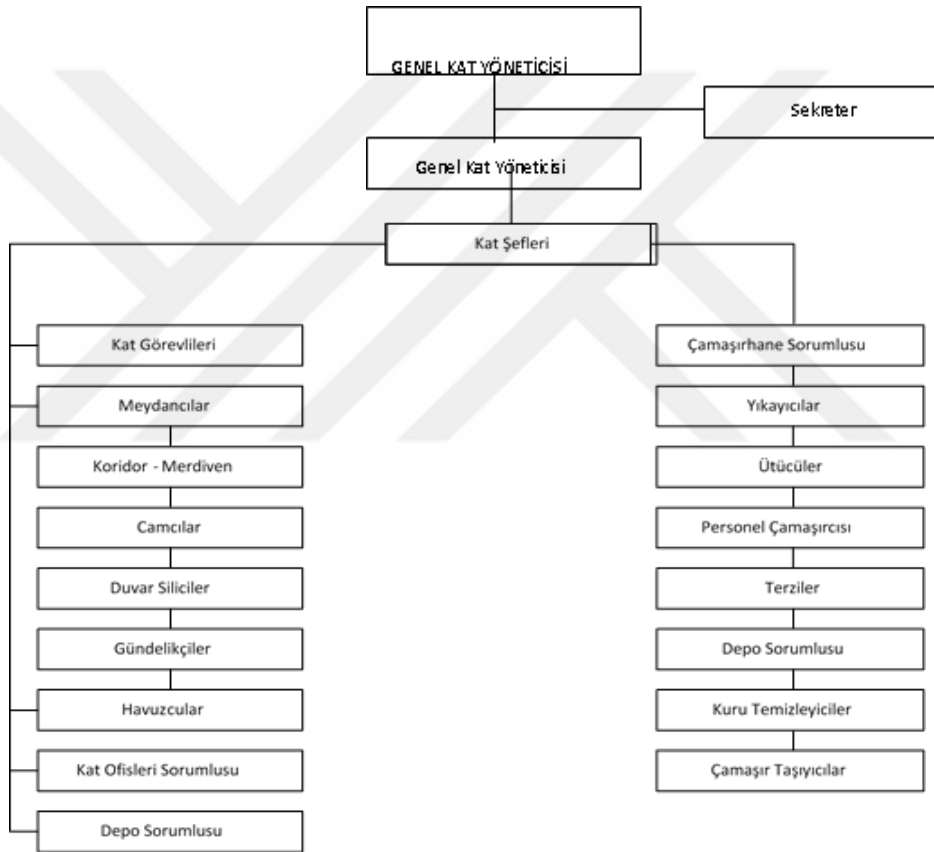
Kaynak: Mısırlı (2003)

2.5.2 Kat Hizmetleri

Temel amacı konukların, otelde konaklayacakları odalara hizmet vermesi olan, otel kat hizmetleri bölümü bulunduğu alan içerisinde konukların odaları, kat hizmetleri personelinin en önemli sorumluluğudur. Kat hizmetleri bölümünün ana sorumluluğunun dışında farklı alanlarda görev alabilmektedir. Konuğun otelde konakladığı süre zarfında bunun yaklaşık üçte birlik kısmını odasında geçirebilmekte olduğu düşünülerek odanın çarşaf temizliğinden, dekorasyon ve mobilya temizliğine kadar hatta katların temizliğinde de üniformalı personel ile iş paylaşımı yapılmaktadır (Medlik, 1997).

Kat hizmetleri yöneticilerinin sorumlu olduğu konular, personel seçimi, görevlerindeki gelişimin sağlanması, personel görevlendirmesi ve kat hizmetleri bölümü ile genel yönetim arasındaki iletişim bağına güçlendirmektir. Kat hizmetleri bölümünde görev yapan personellerin sorumlulukları da verilen görevleri en güzel şekilde yerine getirmek, birlikte çalıştığı personel, üst yönetici ve konuklarla oldukça faydalı, iyi ilişkiler kurmak ve prensiplere uymak bir kat hizmetleri bölümünde yer alan personelin görevidir (Tokyürek ve Küçükkömürler, 2002).

Tablo 5. Büyük Ölçekli Bir Otelin Kat Hizmetleri Bölümünün Organizasyon Şeması



Kaynak: Kozak (2001)

2.5.3. Yiyecek İçecek Bölümü

Otel işletmelerinde oda gelirlerinden sonra en fazla gelir getiren bölüm, yiyecek ve içecek bölümüdür. Yiyecek ve içecek malzemelerinin farklı yöntemlerle sunulmasını, saklanmasını, korunmasını, bu fonksiyonların kontrol edilmesini ve rasyonalizasyonunu

gerçekleştirir. Bu sunumlar otelin farklı restoranlarında veya banket salonlarında takdim edilmektedir.

Otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümüne bağlı ünitelerinde sunulan hizmetler, çok çeşitli olup, güçlükler arz eden ve ilgililere önemli sorumluluklar getiren faaliyetlerdir. Bu nedenle son derece karmaşık faaliyetlerin gerçekleştirildiği bu bölümün organizasyonu çok iyi bir biçimde yapılmalıdır (Şener, 2010).

“Otelin boyutuna bakılmaksızın her işletmede yemeklerin üretilmesi, servisi, banketlerin satışı ve temizlik işlemleri yer alır, işletmenin boyutu büyüdükçe personeller arasındaki iletişim ve koordinasyonun önemi artmaktadır (Olalı ve Korzay,1989)”

“2005 yılında yiyecek içecek bölümü ile ilgili nitelikler oluşturulmuştur. Düzenleme neticesinde 1 ve 2 yıldızlı otellere lokanta zorunluluğu getiriliyorken, 3 yıldızlı otel işletmelerinde tabldot ve ala kart hizmeti olması gerekmektedir.4 yıldız konseptine sahip otel işletmelerinde 1.sınıf asgari bir lokanta olması gerekliliği var iken 5 yıldız konseptindeki otel işletmelerinde 4 yıldızlı otel işletmelerindeki gibi en az bir lokantaya ilave olarak Amerikan bar ve pastane tarzı birer salonun yer alması zorunluluğu getirilmiştir (Şener, 2010).”

Otel işletmelerinde yiyecek içecek bölümü de kendi içerisinde 2 bölüme ayrılmaktadır. Bunlar: Mutfak Bölümü ve Servis Bölümüdür.

2.5.4. İnsan Kaynakları Bölümü

İnsan kaynakları departmanı hiçbir müşteriye hizmet vermemekte ama yine de otelin verimli çalışmasında çok önemli bir rol oynamaktadır. İnsan kaynakları departmanının üç temel işlevi çalışanların işe alımı, sosyal yardımlar yönetimi ve eğitimidir. İnsan kaynakları yöneticisinin, iş yasaları konusunda uzman olması ve diğer bölümlerdeki yöneticilere tavsiyelerde bulunması beklenmektedir. İnsan kaynakları bölümünün en büyük zorluğu, diğer otel bölümleri ile olan etkileşimidir. İnsan kaynakları departmanı muhtemel çalışanları işe almasına, görüşmesine ve taramasına rağmen, nihai işe alım kararı çalışanın çalışacağı departmanda yer almaktadır. Aynı şey terfi ve disiplin kararları için de geçerlidir. İnsan kaynakları departmanının girdisi, çoğu otelde yasal soruların

tavsiye ve yorumlanması ile sınırlıdır. İnsan kaynakları departmanının etkinliği, yöneticisinin diğer departmanların yöneticileri ile etkili çalışma ilişkileri kurma yeteneğine bağlıdır ("Human Resources Department", 2019).

İnsan kaynakları departmanının otel endüstrisindeki görevleri:

- İşe alım ve seçim: İnsan kaynakları departmanının doğru tutum ve davranış özelliklerine sahip personeli işe almak ve seçmek.
- Eğitim ve gelişim: Personelin ekip çalışması ve kişilerarası beceriler ve yöneticilerin yeni liderlik tarzı ile donatılması ihtiyacı, insan kaynakları departmanının bir başka sorumluluğudur.
- Değerlendirme: Müşteri değerlendirmesi, akran değerlendirmesi, takım bazlı performans ve yöneticilerin astlar tarafından değerlendirilmesi şeklinde değerlendirmeler yapmak da insan kaynakları departmanının sorumluluğundadır.
- Ödüllendirici kalite: Çalışanların kalite hedeflerine ulaşmalarını ödüllendiren daha yaratıcı bir ödüllendirme sistemine ve ödeme sistemlerine duyulan ihtiyaç olarak belirtilmektedir ("Human Resources Department", 2019).

2.5.5. Satış ve Pazarlama Bölümü

Otel endüstrisindeki bir satış ve pazarlama, doluluk oranını artırmak, konaklama, toplantı ve eğlence tesislerinden kârlı yararlanmak için programlar geliştirerek bir otelin gelirlerini en üst düzeye çıkarmaktan sorumludur. Satış ve Pazarlamadan sorumlu yönetici, otel endüstrisini etkileyen faktörlerin farkındalığını korumalı ve bir otelin müşterilerinin ihtiyaç ve tutumlarını derinlemesine anlamalıdır. Bir yönetici, müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için pazarlama ve tanıtım faaliyetlerini planlamak, müşterilerin tesislerden ve oradaki zamanlarından memnun kalmasını sağlamak için diğer otel personeli ile yakın iş birliği içinde çalışmaktan sorumlu olmaktadır. Satış ve pazarlama departmanında çalışan personellerin, işletmenin karlılığı üzerinde önemli bir etkisi vardır ("Hospitality Study – Sales & Marketing Manager", t.y.).

2.5.6. Muhasebe Bölümü

Otellerde gerçekleşen işlemlerden bir hayli fazla mali nitelikteki işlemler gerçekleşmektedir. Çalışanlara emeği karşılığı ücretlerinin ödenmesi, oteldeki

misafirlerin harcamaları, üretimin gerçekleştirilmesi dolayısıyla, girdiler satın alınmaktadır. Muhasebe departmanı tam da burada işletmenin muhasebe terimiyle varlık ve kaynaklarındaki oluşan değişimleri gözlemler ve neticesinde son durumu ilgililere iletir. Otellerin büyüklükleri, muhasebe departmanının organizasyonu açısından ilişki gösterebilmektedir. Otel işletmelerinde görev yapmakta olan kasa personeli, kredi servisi ile ilgilenen iş görenler ve muhasebeciler otel işletmelerinin muhasebe bölümüne bağlıdır (Ateş, 2008).

Otelin, muhasebe kayıtlarını ve finansal çalışmalarını gerçekleştirmekte ayrıca incelemekle yetkili bölümdür. Bununla birlikte tahmini raporlar ve bütçelerin düzenlenmesi görevlerinden sorumlu bölümdür (Erarslan, 2004).

Otel işletmelerinin aldığı kararların çoğu mali nitelikte olup mali sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Alınan kararların isabetli olması muhaseben alınan verinin doğru olması ve sağlıklı olmasıyla gerçekleşecektir (Çakıcı vd., 2002).

3. HİZMET İÇİ EĞİTİM İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

3.1. Hizmet İçi Eğitim Kavramı

İşe yeni başlayan personelin, işe başladığı tarihten, işten ayrılacağı zamana kadar geçen süre içerisinde işinin gelişimine yönelik her türlü gelişmelere uyum sağlayabilmesi için sürekli olarak eğitilmek zorundadır. Performanslarının artırılması, verimliliğin sağlanması ve çalışanların işe daha çok bağlılığının artırılması için hizmet içi eğitim imkanlarından faydalanmaları gerekmektedir. Bu da hizmet içi eğitimle mümkün olmaktadır (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009).

Diğer uzun bir tanımla; Hizmet içi eğitim, ürünlerin üretim ve tüketiminde gerçekleşebilecek her türlü oluşabilecek hataların azaltılması, giderlerin azaltılması, gelirlerin artırılması ve israfın azaltılması açısından iş görenlere verilen temel mesleki ve uzmanlık eğitiminin yanı sıra; iş görenlere tüm iş hayatı boyunca sağlayacağı somut ve soyut olarak verimliliği artırıcı nitelikteki planlı eğitim etkinliğidir (Aytaç, 2007).

Hizmet içi eğitim; bireylerin ya da onların bir araya gelerek oluşturdukları topluluğun işletmede üstlenmiş oldukları görev ya da ileride üstlenecekleri görevleri daha etkili ve başarılı yapabilmeleri amacıyla bireylerin mesleki bilgi düzeylerini arttıran bilgi, alışkanlık ve anlayışlarında, bakış açısı, alışılmış alışkanlıklar, karar alma becerisi ve tutumlarında olumlu yönde gelişme sağlamak amacıyla, bireyin görgü, bilgi ve becerilerinde artışı sağlamaya yarayan eğitimlerin tümüdür (Sabuncuoğlu, 1994).

Hizmet içi eğitim, otel endüstrisi açısından incelendiğinde, kârı yükseltmek, işletmeye yeni müşteriler kazandırmak, tüketicilerin değişen taleplerine ve ihtiyaçlarına karşılık verebilmek, müşteri memnuniyetini sağlayacak bazı araştırmalarda bulunmaktadır. Araştırmalar sonucunda çalışanları daha etkin kullanarak üretimde verimliliği ve kaliteyi artırdığı ve otellerinde kaliteyi ve verimliliği artırmak için işgücünden daha fazla yararlanması gerekliliğinden hareketle hizmet içi eğitimlerin yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır (Pınarbaşı, 2007).

Hizmet içi eğitim ekonomik ve sosyal açıdan ikiye ayrılmaktadır (Şimşek ve Öge, 2011):

Hizmet İçi Eğitimin Ekonomik Açıdan Amaçları:

- Zamanın daha tasarruflu kullanılması

- Yapılacak hataların en aza indirgenmesi
- İşyerinde oluşabilecek kaza riskini azaltma
- Denetimde azalışın sağlanması
- Kaybın azalmasının sağlanması
- Kalite artışının sağlanması
- Personelin işe olan devamsızlığının ciddi azalması
- Makine ve teçhizatın planlı kullanımının sağlanması
- Örgüt giderlerinin azalması ekonomik açıdan amaçlar olarak değerlendirmektedir.

Hizmet İçi Eğitimin Sosyal Açıdan Amaçları:

- Çalışanların işyerine olan aidiyet duygularının artması ve uyumun sağlanması kolaylaşır.
- Çalışanların kendi aralarındaki yardımlaşma ve dayanışmalarının artmasını sağlar.
- Çalışanların yeni fikirler üretmesini sağlar.
- Çalışanların moral ve motivasyonlarını artırır.
- Çalışanların özgüvenlerinde artış sağlar.

3.2. Hizmet İçi Eğitimin İlkeleri

Hizmet içi eğitim bazı ilkelerden oluşmaktadır. Bu ilkeler şunlardır: sürekli eğitim, ihtiyaçlara göre hizmet içi eğitimin olması, çalışanların hepsine aynı düzeyde fırsat eşitliğinin sağlanması, çalışanların eğitimlerinde işverenlerin öncelikli sorumlu olması, eğitimin akabinde değerlendirilmesi, eğitimin önceliklerinin değerlendirilmesi, modern hizmet içi eğitim ihtiyaçlarına göre düzenlenmesi gibi durumlarda örgüt içi ya da örgüt dışı bölümlerle konsorsiyum yapılmasıdır. (Karacaoğlu, 2001)

3.3. Hizmet İçi Eğitimin Gerekliliği ve Sınırlılığı

Hizmet içi eğitimin hem insanlar hem de ülkeler için ihtiyaç olması sonucunda, yurttaşlar açısından bir hak, devlet açısından bir görev niteliğine erişmektedir. Bireylerin ömür boyu, eğitimin gereği olarak hizmet içi eğitimle, mesleklerindeki yeteneklerini artırmak ve hızla değişen teknolojiye daha hızlı uyumlu olmaları amaçlanmaktadır. Otellerin

kendilerini sürekli yenilemeleri için hizmet içi eğitim son derece gereklidir. Otel işletmelerinde çalışan personellerin bilgi teknolojilerini takip etmek ve kendilerini mutlaka geliştirmeleri gerekmektedir. (Kayabaş, 2008).

Kestane'ye (2001) göre "Önceki yıllarda hizmet içi eğitim denince insanların aklına sadece teknik bilgi yüklemesi geliyorken günümüzde hizmet içi eğitim bireylere teknik bilgiden daha önemli olan, karar alma ve uygulama, hızlı ve ani gelişim ile değişimlere ayak uydurma, baskı altında icraatta bulunma ve her koşulda üretimi sürdürebilme yetileri kazandırmayı amaçlamaktadır. Dünyada meydana gelen iktisadi, sosyal ve teknolojik gelişmeler, yetişmiş insan gücüne olan ihtiyacın önemini göstermektedir. Gelişmiş ülkeler ile aralarındaki uçurumu kapatma gayreti içinde olan az gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkeler de milli kalkınma sürecinin kalifiye insan gücü eliyle gerçekleşeceğini anlamaya başlamışlardır. Devletin görevlerinde farklılaşmalar, nitelikli çalışan ihtiyacının çoğalması, bu boşlukları doldurma zarureti hizmet içi eğitimi gerekli kılmaktadır. (Kestane, 2001)

3.4. Hizmet İçi Eğitimin Sağladığı Yararlar

3.4.1. Hizmet İçi Eğitimin Yöneticiler Açısından Yararları

Çalışan personellerin bilgi ve becerilerinin daha iyi olması için verilen hizmet içi eğitimlerin işverenler içinde önemlidir. Sebebi ise değişkenlik gösteren şartlara bağlı olarak işverenlerinde uyum sağlaması açısından eğitimler son derece önemlidir. Bu nedenle işletmelerdeki yönetici eğitimi, planlama, teşkilatlandırma, koordinasyon ve denetleme konusundaki yönetici yeteneklerinin güçlendirmesi amacıyla işletme içinde veya dışında gerçekleştirilen eğitim çalışmalarıdır (Karagöz, 2003).

- İşin verimliliği artar ve bireylerin hata yapma oranı düşer.
- İşverenin denetim olanağını yükseltir.
- İşverenler daha ciddi problemlerle ilgilenme olanağı sağlar ve işverenlerin çok gerekli olmayan detaylarla ilgilenmesinin önüne geçer (Peker, 2010).

3.4.2. Hizmet İçi Eğitimin Personel ve İşletme Açısından Yararları

Hizmet içi eğitim, işletme kalitesini ve müşteri kitlesinin artışını sağlar. İşletmelerin çalışanlarına eğitim olanağı sağlaması, bulunduğu pazarda kendine güçlü bir yer edinmesine ve daha sağlam büyümesine imkân sağlar. Eğitim alan çalışanın işi hakkında daha çok bilgisi olacaktır. Böylelikle çalışanın da kendisine olan özgüveni artacak ve işletme içinde en önemli yatırım insan kaynağını aktif kullanabilir olmasıyla büyüme hızı artacaktır.

Tablo 6. Hizmet İçi Eğitimin Personele ve İşletmeye Sağladığı Yararlar

• İşletmenin kâr marjı artar.
• İşletmenin marka değerini artırır. Toplumdaki değerini yükseltir.
• İşletmenin daha güvenli ve daha iyi büyümesi kolaylaşır.-
• Örgüt kendisini daha kolay yeniler ve gelişmelere daha kolay uyum sağlar.
• İç kaynaklardan iş gören teminini yükseltir.
• Üretim, yönetim ve iş gören maliyetlerini düşürür.
• İşletmenin problem çözme yeteneğini geliştirir.
• Eğitimlerle birlikte işletmenin stratejilerinin benimsenmesi daha kolaylaşır.
• Ürün hizmet kalitesinde artış gözlenmektedir.
• Üretimde verimlik düzeyini yükseltir.
• İşveren ve işçi iletişimi daha çok gelişmektedir.
• İş görenin işinden ve başkalarından şikâyeti azalır.
• İşçilerin devamsızlığında bir azalma sağlar.
• İşçilerin kendilerini denetleyebilecekleri bir ortam sağlar.
• İş görenlerin kurum içi performanslarında artış meydana gelmesiyle birlikte makine ve teçhizatlar da zedelenme oranları azalacak ve bunun neticesinde bakım ve onarım maliyetleri de düşecektir.
• İş güvenliğinin korunması ve iş kazalarının azalması hizmet içi eğitim ile mümkündür.

Kaynak: Oğuz (1999); akt. Uslu, Kutukız, & Çeken (2013)

3.5. Hizmet İçi Eğitim Yöntemleri

Hizmet içi eğitim programının yürütülmesinde uygulanabilecek değişik türde ve çok sayıda yöntem bulunduğundan, eğitim yönteminin seçiminde en iyi kararı aşağıdaki etmenlerin göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Atak, 2006: 35; Bingöl, 1990):

- Eğitimin amacı (ulaşılacak istenen hedefler)
- Eğitimin konusu

- Katılımcıların sayısı
- Katılımcıların meslekleri
- Katılımcıların bilgi ve yetenekleri
- Katılımcıların kişisel ilişkileri
- Eğitim metotlarının maliyeti
- Eğitim metotları tarafından ihtiyaç duyulacak süre
- İşletmenin sermaye olanakları
- Eğitim metotlarını gerçekleştirebilecek kişilerin durumları.

3.5.1. İş Başında Hizmet İçi Eğitim

İşbaşında eğitim, çalışanların işyerinde belirli bir işi yapmaları için gereken bilgi, beceri ve yeterlilikleri öğretmek için uygulanan bir yöntemdir. Çalışanlar, eğitimleri sırasında elde ettikleri bilgi ve becerileri uygulamaya ihtiyaç duyacakları bir ortamda öğrenirler. İşbaşı eğitimi, bir çalışana işini etkili bir şekilde nasıl yapacağını öğretmek için mevcut işyeri araçlarını, makinelerini, belgelerini, ekipmanlarını ve bilgilerini kullanır. Eğitim, çalışanın normal iş ortamında gerçekleşir ve gerçek işlerini yaparken meydana gelebilir. Bununla birlikte özel eğitim odaları, iş istasyonları veya ekipman kullanarak işyerinde başka yerlerde olabilir (Heathfield, 2019).

3.5.1.1. Gözetimci Nezaretinde Eğitim

Çok eski eğitim türlerinden olan gözetimci nezaretinde eğitim hem yüksek maliyetinin olmaması hem de uygulama aşamasının kolay olması sebebiyle örgütlerde sıklıkla kullanılmaktadır. İşbaşı eğitim yöntemlerinden gözetimci nezaretinde eğitim yönteminde amaç, işletmeye yeni gelen veya iş değiştiren çalışanın kendisinden daha tecrübeli ve bilgi, becerisi yüksek farklı bir çalışan veya uzman kişinin yanında gelişimi ve yetiştirilmesi amacıyla verilmesidir (Kartal, 2001).

3.5.1.2. İşe Alıştırma Eğitimi (Oryantasyon Eğitimi)

“Oryantasyon; işe yeni başlayan çalışanlara işletmenin ya da kurumun kuralları, değerleri, politika ve süreçleriyle tanıştırılması süreci olarak tanımlanabilir. Kuruma yeni giren ya da bölüm değiştiren çalışanlara işe başlama öncesi veya ilk işe başladığı günlerde işe alıştırma yani oryantasyon eğitimi verilir. Bu eğitimde amaç, kişinin kuruma, iş

arkadaşlarına, iş çevresine, işletmenin yöneticilerine, kurumun kurallarına uyumunu sağlamaktır. Bu eğitimin önemsenip, çalışana yeterli sürede ve nitelikte verilmiş olması adayın işini, kurumun yapısını kısa sürede kavrayıp, başarılı olma kuruma yarar sağlama ve motive olma düzeyini arttıracaktır (Gürüz ve Yaylacı, 2005)”.

İşletmelerin çoğunda, oryantasyonun sağlıklı olarak uygulanmamakta olduğunu ya da işe alıştırma eğitimi farklı olarak algılanmaktadır. Ancak işe yeni başlamış iş görenin gereksinim duyduğu 2 önemli konu vardır. “Bunlar: işletmenin misyonu ve vizyonu, beklentileri, işletmenin kendi yönetmelikleri hakkında bilgisi, işletmenin stratejisi, yöneticilerinin ve mesai arkadaşlarının kim olduğunun bilinmesi işletmelerin yeni başlayan çalışanlarından istedikleridir (Atak, 2006)”.

İşletmeler çalışan ihtiyacı hissettiklerinde, istedikleri niteliğe sahip en iyi çalışanı bulma sürecinde büyük çaba harcarlar. Bu süreçte oldukça önemli paralar harcanmakta, zaman kaybına sebep olmaktadır. Örneğin; bir işletme, üst düzey yönetici alımında ya da nitelikli bir uzman personel alımında çok önemli vaatlerde bulunmakta ve o çalışanların işyerine kazandırılması için çok ciddi çaba sarf etmektedir. Bu dikkat çeken ayrıntılardan sonra asıl sorun yeni başlayan personelin eğitilmesi, işe alıştırılması, örgüt kültürünü bilmesi, örgütün amaç ve hedeflerini öğrenmesi ancak oryantasyon olarak belirtilen işe yeni başlayan bireyin işe alıştırılması ile sağlanabilir. İşletmeler oryantasyon programına gerekli desteği göstermediği takdirde örgütler için yeni sorunlara neden olacak demektir. Verimliliği düşüren en önemli etken başarısız gerçekleşmiş bir oryantasyon sürecidir (Ayan, 2012).

Oryantasyon eğitiminin amaçları şöyle sıralanabilmektedir (Alpugan vd., 1990):

- İşyerine karşı güven ortamının sağlanması,
- Personelin kendine olan özgüveninin sağlanması,
- Daha sonraki dönemlerde verilecek eğitimlere personeli hazır hale getirmek,
- Verimli olma isteğini artırmak,
- İşletmeye olan bağlılığı yükseltmek,
- İçinde bulunduğu şartlar hakkında personelin bilgilenmesini sağlamak,
- Gereksiz zaman kaybının önüne geçmek,
- Disiplin olaylarını azaltmak.

3.5.1.3. Formen Aracılığıyla Eğitim (Monitör-Kılavuz Eğitim)

İş başı eğitim yöntemlerinden olan monitör eğitim yöntemi alt kademe çalışanlara yönelik uygulanmaktadır. Örgütlerde her geçen gün daha fazla karmaşık bir hal alan ve teknik bilgi ve beceri eğitimi gerektiren işlerde eğitici formasyonu olmayan ustabaşların eğitmesine bırakmayarak, işi nitelikli işçi veya teknisyenlerden belirlenen kişilerin, eğitsel ve teknik donanımla işçilerin eğitilmesinde görev verilmesi tercih edilmektedir. Bu belirlenen kişiler de kılavuz veya monitör olarak tanımlanmaktadır. Monitörlerin görevi, işçilere; en maliyeti az kullanım türlerini, araç ve gereçlerin en etkin kullanımını ve iş ile ilgili pratik bilgileri sağlamaktır (Kartal, 2001, s. 48; Öztürk ve Sancak, 2007).

3.5.1.4. Yetki Devri Yöntemi

Bu yöntemde personelin eğitilerek bir üst personelin yetkilerini devralması ve üst yöneticinin de yetkilerini personeline devretmesi olarak nitelendirilmektedir (Geylan, 1992; akt.Atak, 2006).

Yetki devri yönteminde bir üst, astının iyi bir biçimde eğitilmesi ve gelişmesini istiyorsa bunun için en isabetli yöntemlerden birisi yetki devri yöntemidir. Eğitime en fazla ihtiyaç duyan grup yöneticilerdir. Bunun neden yöneticinin en önemli görevi, koordinasyonu sağlamak, aynı amaç üzerine toplanan insan grubu oluşturmak ve istenen neticelere erişilmesini sağlamaktır (Fındıkçı, 2006, s. 258; Atak, 2006).

Yetki devri yönteminde, yönetici bir iş hakkında amaçları belirledikten sonra işin yapılış şeklini ve yönetimini astına bırakır ve sadece sonucu denetler. Ancak bu yöntemin başarılı olabilmesi, yöneticinin astına güvenmesi ve onunla sağlıklı bir iş birliği kurabilmesine bağlıdır. Yetki devri yönteminde amaçlanan, çalışanın sorumluluk bilincinin, analitik düşünme becerisinin ve karar alma yeteneğinin geliştirilmesi ve bu sayede örgüt hedeflerine ulaşma noktasında daha fazla katkı sağlayabilmesidir (Sabuncuoğlu, 2000; Şahin ve Güçlü, 2010).

Özet olarak çalışanların sorumluluk alması ve karar alma becerisinin artmasını sağlamak yetki devri yöntemi ile sağlanabilmektedir.

3.5.1.5. Rotasyon Yöntemi

Rotasyondaki amaç ekip çalışması ruhunun kalkınmasıyla iş görenlerin aralarında kuvvetli bir bağa sahip olması ve işletme içinde yer alan departmanlar arasındaki iletişimin güçlenmesi hedef olarak belirlenmektedir. Rotasyonun olumlu yanı olduğu kadar olumsuz olan yanı da söz konusudur. Bunlardan birisi de rotasyonla beraber çalışanın istemediği bir işte görevlendirilmesi, işletme içinde bir takım huzursuzluk ve mutsuzluk hissi yaratabilmektedir. Alanında kendini ispatlama niyeti olan ve o alanında uzman olan kişilerin rotasyona uğramaları sonucu motivasyonlarına ve performanslarına ciddi manada zarar verebilmektedir (Palmer, 1993).

İş yaşamında rotasyonun etkilerini inceleyen Dessler (2011), zorunlu yer değiştirme uygulamalarının örgüt açısından olası faydalarını; İşgücü devir oranının azaltılması, hizmet ve ürün kalitesinin yükseltilmesi, eğitim giderlerinin düşürülmesi, yedek iş organizasyonunun üretilmesi, işletmedeki eşitliğin sağlanması, uluslararası ölçekte insan kaynağı ihtiyacının sağlanması, işletmedeki değişimin sağlanması, karar alma mekanizmasının hızlanması olarak belirtmektedir.

Dessler (2011) iş rotasyonunu tanımlarken ‘yönetici adaylarının farklı iş alanlarında tecrübe kazanmaları amacıyla çalışmaları’ ifadelerini kullanmıştır. Böylelikle yönetici adayları ileride hangi bölümde daha faydalı olabileceklerini belirler ve o alanlara yönelerek kendi istekleri ve başarıları doğrultusunda bir alan seçmiş olurlar. Bu durum şirket yöneticilerinin de işlerini kolaylaştırır.

Rotasyon için ‘Yönetici adaylarının farklı çalışma bölümlerinde deneyime sahip olmaları nedeniyle çalışmaları’ olarak belirtmektedir. Tecrübe ve deneyim kazanan, yönetici olmak isteyen adaylar böylelikle hangi birimde daha faydalı olabileceğini belirler. Bu adaylar böylelikle başarılı olabilecekleri birimlere yönelerek hem istedikleri hem de üstesinden başarıyla gelebilecekleri alanı seçmiş olurlar. Bununla birlikte işletmelerdeki yöneticilerinde işlerini daha basitleştirir. Örneğin, bir tıp doktorunun uzmanlığa başlamadan önce bütün branşlarda görev yapıp, sonrasında uzmanlığında kendi istediği ve ilgisine çeken alana yönelmesine benzetilmektedir. İş rotasyonu, sistematik olarak çalışanları bir işten diğerine taşımayı içerir (Dessler, 2011).

Birçok rotasyon sistemi, planlama eksikliği ve rotasyon sorunları ve eksikliklerine ilişkin öngörülemezliği nedeniyle başarısız olmuştur. İlk bakışta görüldüğünden daha zor

olabilir, çünkü tüm tesisin organizasyon yapısını değiştirmeyi içerir (MacLeod ve Kennedy, Job Rotation System, 1993).

A-Rotasyon Türleri

a1-Kalıcı Rotasyon

Çalışanın farklı bir birime sürekli sürede görevlendirilmesidir. Süre sınırlamasının olmadığı bir değiştirme türüdür. Bu rotasyon türünü diğer türlerden ayıran özellik belirli bir süre kısıdının olmaması ve çalışanın bu türde ne kadar zaman görev yapacağı bilinmemektedir. Farklı rotasyon türlerinde belli bir süre sınırı söz konusu olup ne kadar zaman çalışacağı göreve başladığı ilk günlerde belli olmaktadır. Kalıcı rotasyon adından da anlaşılacağı üzere yeni görevini kalıcı olarak sağlaması ve görevinin verdiği sorumlulukları yerine getirmesi ve performansını yüksek tutması beklenmektedir (Ay, 2005).

a2- Geçici Rotasyon

Çalışanın gittiği yerde çalışacağı süreyi bildiği ve farklı bir bölümde deneyim kazanmasını sağlayan tür geçici rotasyon türüdür. İşe yeni başlayan kişilerde oryantasyon amaçlı da kullanılan bir yöntemdir. Geçici rotasyonda çalışanlar, farklı bir alanda gerekirse uluslararası şirketlerde program başında belirlenen zaman boyunca görev almaktadır. Geçici rotasyon türünde görev yapacak bireyler, özenle seçilmelidir. Özenle seçilmemesi halinde, çalışma düzeninin bozulmasını istemeyen kimi personeller; başka bir birimde, başka bir coğrafi konumda çalışmaktan dolayı mutsuzluğa ve uyumsuzluğa doğru sürüklenebilmektedir (Ay, 2005).

a3- Proje Bazlı Rotasyon

“Şirketler bazen özel bir proje geliştirmek için farklı bölümlerdeki çalışanlarında yardımlarına ihtiyaç duymaktadır. Bu projeye destek vermek için çalışanların kendi iş konularını, unvanlarını ya da yöneticilerini değiştirmelerine gerek yoktur. Bir proje için farklı bölümlerden bir araya gelen çalışanlar proje bazlı rotasyon yapmış olurlar. Rotasyonun süresi o projenin bitmesine bağlıdır. Proje bazlı rotasyon ile çalışanlar görevlerini

terk etmeden birçok bilgiye sahip olabilir. Her rotasyon türünde olduğu gibi bu rotasyona da tabi olacak çalışanların dikkatli seçilmesi gerekmektedir. Bir proje için bir araya gelecek çalışanların öncelikle takım ruhu bilincine sahip, farklı bakış açıları geliştirebilen, diğer kişilerle doğru iletişim kurabilen ve yoğun çalışmaya dayanıklı çalışanlar arasından seçilmelidir. Aksi durumda projede başarısızlıkla sonuçlanabilir. Çalışanlara projeye dahil olmadan önce gerekli bilgilendirmelerin yapılması çok önemlidir.” (Ay, 2005).

a4- Yarı Zamanlı Rotasyon

Süre açısından rotasyon programlarının bazı avantajları vardır. Rotasyon programında çalışanlar tüm mesai süreleri aynı görevde geçirmeleri gerekmekte olduğuna dair bir kısıtlama yoktur. Yarı zamanlı rotasyonda çalışanın günün belirli saatlerinde veya haftanın belirli günlerde de farklı görevlerde çalışabilirler. Örnek olarak, çalışanlar sabah saatleri ayrı bir departmanda öğleden sonra ayrı bir departmanda olabilirler. Haftanın bir gününde ayrı bir görevi yürütebileceği gibi haftanın geri kalan günlerinde de kendi asli görevlerini yürütebilir. Çalışanların psikolojik olarak aynı görevin verdiği monotonluk ve bitkinlik durumu olduğu durumlarda bu rotasyon türü gerçekleştirilebilir (Ay, 2005)

a5- Stajyerlere Yönelik Rotasyon

Stajyerler ne kadar doğru yönlendirilir ise işletme açısından artı maliyet kazandırabilir. Stajyer bir öğrencinin bir işyerinde çalışması ve çalıştığı yerden mesleki bilgi ve beceriler kazanması, üniversiteden mezun olmadan önce kariyeri ve tecrübe kazanması açısından son derece önemlidir. Profesyonel iş hayatıyla ilk buluşma stajyerliktir. İşletmeler stajyerlere daha sonraki kariyer adımlarında kendi ortamına katma düşüncesinde olabilirler. Stajyerin hangi bölümde başarılı olacağını tespit etmek için stajyerlere de bir rotasyon programı geliştirilebilir. Böylelikle işe alım sürecinde doğru adaylar doğru pozisyonlara seçilebilir (Ay, 2005).

a6- Yatay Rotasyon

Yatay rotasyon çalışanların yer değiştirdikleri işlere göre sınıflandırılmasıdır. Yatay iş rotasyonu çalışanların aynı türde işlerde rotasyona uğramasıdır. Çalışan kişinin unvanında herhangi bir değişiklik olmadan farklı bir görevde çalışmasıdır. Yatay iş

rotasyonunda görev değişikliği aynı kademeler arasında gerçekleşmektedir (Şermet, 2009).

a7- Dikey Rotasyon

Alt kademe ile üst kademe arasında yukarı doğru yapılan bir rotasyon türüdür. Dikey iş rotasyonu türünün amacı terfi kararından önce, bireylerin bir üst kademeye geçmeden o işi denemeleri ve tecrübe edinmeleridir (Hayır Kanat ve Hayırlıoğlu, 2015; Saylık ve Polatcan, 2016).

Tablo 7. Rotasyonun Yararları ve Karşılaşılan Problemleri

Yararları	Karşılaşılan Problemler
<p>Kariyer Gelişimi</p> <ul style="list-style-type: none">- Başarma duygusunu artırır- İş tatminini artırır.- Motivasyonu artırır.- İşe bağlılığı artırır.- Kariyer tatminini artırır.- Kendine güveni artırır.- Şirkete karşı hissedilen sorumluluğu artırır. <p>Organizasyonel Açıdan</p> <ul style="list-style-type: none">- Şirket stratejilerini anlamayı sağlar.- Çalışanlar arasındaki ağı güçlendirir.- Örgüt kültürünü geliştirir.- Yeni fikirlerin ortaya çıkması için cesaretlendirilir. <p>İş açısından</p> <ul style="list-style-type: none">- İş çeşitliliğini artırır.- Yetenekleri geliştirir.- İşe teşviği artırır.- Öğrenme imkanlarını artırır. <p>Kişisel Gelişim Açısından</p> <ul style="list-style-type: none">- Yeni bir iş ile başa çıkmayı öğretir.- Kişinin güçlü ve zayıf yönlerini görmesini sağlar.- Yönetim stillerinin bilinirliğini artırır.	<p>İş Gücü ve Verimlilik</p> <ul style="list-style-type: none">- İşçinin birimdeki verimliliğini azaltabilir.- İş yükünü artırır.- İş akışını ve süreci bozabilir. <p>Öğrenme Eğrisi</p> <ul style="list-style-type: none">- Uzmanlığı azaltır- İş öğrenme zamanını artırır.- Toplam eğitim harcamalarını artırır.- Öğrenme sırasındaki hata ve yanlışları artırır. <p>Yeni geçtiği birimdekilerin tatmini ve motivasyonu açısından</p> <ul style="list-style-type: none">- O birimde çalışan diğer işçilerin tatminini azaltabilir.- O birimde çalışan diğer işçilerin motivasyonunu azaltabilir. <p>Eski birimdekilerin tatmini ve motivasyonu açısından</p> <ul style="list-style-type: none">- Eski birimdeki işçilerin tatminini azaltabilir.- Eski birimdeki işçilerin motivasyonunu azaltabilir.

Kaynak: (Campion, 1994)

3.5.2. İş Dışında Hizmet İçi Eğitim

Gerçek iş yeri dışındaki çevrede yapılan eğitime iş dışı eğitimi denir. İş dışı eğitim, genellikle belirli bir bireyin ihtiyaçlarını karşılamak için tasarlanmıştır. Dersler, bilgisayar tabanlı eğitim, oyunlar ve simülasyonlar, iş dışı eğitim yöntemlerinin ortak formlarıdır (Alipour, Salehi, & Shahnava, 2009).

Çalışanların iş hayatının etkisinden kurtararak, çalıştığı ortamdan bağımsız ve uygun bir yerde, yeteneklerini geliştirme, bilgi, beceri kazanma amacı ve inceleme, gözleme, tartışma yapabilme imkânı sağlanması amacıyla iş dışı eğitim yöntemleri tercih edilmektedir. Hizmet içi eğitim yöntemlerinden olan iş dışı eğitim yöntemi personelin çalıştığı iş yerinde ya da iş dışında gerçekleştirilmektedir (Taymaz, 1997; akt. Şahin & Güçlü, 2010).

Sabuncuoğlu'na (2000) göre "İş dışı eğitim, işletme dışında veya içinde fakat iş dışında yapılan eğitimlerdir. İş dışı eğitimlerin tipik özelliği teorik bazda olmasıdır. Bakış açısının geniş tutulduğu, genel ilke ve kuralların sistematik biçimde verildiği bir eğitim tekniğidir. İş dışı eğitimler için elemanların yurtdışına ve firma dışına gönderilmesi işletmeye bir mali yük getirir. Fakat firma içinde uygulanması halinde ucuz bir eğitimidir. Ayrıca bireysel eğitimden çok grup eğitimi yapılması nedeniyle ekonomik bir eğitim türü olduğu söylenebilir. İş dışında uygulanan eğitim yöntemleri oldukça çoktur. İş görenlere çeşitli konularda fakat özellikle işe ilişkin alanlarda bilgi, beceri ve olumlu davranışlar kazandıracak iş dışı eğitim yöntemleri içinde önemli olarak kabul edilen bir kaçma burada değinmekte yarar vardır." (Sabuncuoğlu, 2000).

İş dışı eğitim yönteminde çalışan işinden uzaklaştırılır, örgüt içinde ya da dışında eğitim faaliyeti yürütülür. İş dışı eğitim programları, kısa süreli ders ya da konferanslardan yoğun yönetici geliştirme programlarına kadar farklı yöntemlerle karşımıza çıkarlar (Şimşek ve Öge, 2007).

3.5.2.1. Düz Anlatım Yöntemi

Bir konuşmacı ve etrafındaki kişilere yönelik hitap etmesi türüdür. Daha çok kamu kurum ve kuruluşlarında kullanılan eğitim yöntemlerinden birisi olan düz anlatım yöntemi

fazlasıyla basit ve bir o kadar da kolay bir yöntemdir. Düz anlatım yönteminde maddi açıdan fazla yük gerektirmemesi, görsel ve işitsel araçlara pek ihtiyaç duyulmaması ve kolay bir biçimde uygulanabiliyor olması takdir ya da düz anlatım yöntemi sade bir yöntem olup en çok tercih edilmesi sebebi olarak belirtilmektedir (Canman, 1995).

3.5.2.2. Grup Tartışması Yöntemi

Bir grup çalışanın bir araya gelerek iş performanslarını geliştirmek ve herhangi bir sorun olduğu takdirde çözüm bulmak amacıyla oluşturdukları yöntemdir. Herhangi bir sorun olduğu takdirde çalışanların bir araya gelerek, çözüm odaklı oluşturdukları ve iş performanslarını da artırdıkları çalışma grubudur. Bu grupta 5 kişi ile 30 kişi arasında katılımcı yer alır ve rol yapma, anlatım gibi çok çeşitli etkinliklerde bir arada kullanılabilir. Bu etkinlikler bir iki hafta öncesinde katılımcılara ulaştırılması ve bu hususta ön hazırlıkların gerçekleşmesi, konu başlıklarının listesinin de teslimi yerinde ve etkili olacaktır (Dinçer , 1998).

3.5.2.3. Örnek Olay Yöntemi

Personelin bu yöntemde liderlik ile ilgili kabiliyetlerinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Günlük gerçekleşen rutin işlerle ilgili yöneticinin karşısına çıkabilecek durumlar senaryo olarak sunulur ve sonrasında bu durum karşısında ne yapması gerektiği sorulur (Kaynak, 1996).

3.5.2.4. Rol Oynama Yöntemi

Eğitim programlarına katılım sağlayanların farklı kimliklere bürünmelerini gerektiren bir metottur. Bu yöntemde amaçlanan eğitime katılım sağlayanların davranışlarını değişiklik yapmayı, personellerin becerilerini yükseltmeyi amaçlamaktadır (Ayan, 2012).

3.5.2.5. Duyarlılık Eğitimi (T- Group Training)

Bu eğitim yönteminde amaç kişi ve ortam arasındaki uyumu sağlamak ve çalışanın bağlı olduğu işletmedeki ortamda, yeniliklere ve değişimlere uyabilmesi açısından duyarlı olmasını sağlamaktır. Bu eğitime katılan bir yöneticinin kendi geliştirdiği davranışlarının çözümünü sağlamış olur. Karşılıklı etkileşimin geliştirildiği ve katılımcılarında bu amaçla

birbirlerini nasıl etkileyebileceklerini gördüğü bir eğitim yöntemidir. Kurt Lewin ve arkadaşları tarafından 1947’de başlatılan “örgüt geliştirme yöntemidir” (Peker, 2010).

3.6. Hizmet İçi Eğitimin Sonuçları

Eğitim sonucunda; çalışanın işine uyumu, çalıştığı kuruma olan sadâkat ve aidiyet duygusu, özgüveni ile birlikte daha çabuk öğrenmeleri sağlanır. Çalışanların var olan yeteneklerini geliştirme hizmet içi eğitim ile mümkündür. Bilim ve teknolojik yenilikler hizmet içi eğitim ile öğrenilerek, var olan ya da olması muhtemel sorunlara karşı çözüm getirmektedir. Çalışanların motivasyonunun artması ve gelişmesi de hizmet içi eğitim ile mümkün olmaktadır.

En nihayetinde işyerinin kendi personeli üzerinde yatırım yapması, personelin mutlu olmasını sağlar. Personelde işlerine daha fazla özverili ve verimli çalışarak performansının artmasına ve başarılı olmasını sağlamaktadır. Kaliteli, verimli mal ve hizmet üreten işletmeler rekabetin fazlasıyla olduğu ortamda ayakta kalabilmeleri ve yenilik katabilmeleri motivasyonu yüksek olan iş görenlerle mümkündür (Selimoğlu ve Yılmaz, 2009).

4. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HİZMET İÇİ EĞİTİMİN ÖNEMİ: KONYA İLİNDE FAALİYET GÖSTEREN BAKANLIK ONAYLI OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

4.1.Araştırmanın Problemi

Araştırmada “Konya ilinde otel işletmelerinde görev yapan çalışanların Oryantasyon, Rotasyon, Mesleki Geliştirme Eğitimi ve Hizmet içi Eğitim Programının Etkinliği olmak üzere 4 alt boyutu hakkındaki görüşleri nelerdir?” probleminin cevabı aranmıştır.

4.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Hizmet sektörü açısından insan odaklı en önemli işletmeler otel işletmeleridir. Oteller kendi personellerini en iyi şekilde yetiştirerek nitelikli personel ihtiyacını karşılamaktadır. Otel işletmeleri açısından etkin işgücü verimliliği ve iç kaynaklardan yararlanmaktadır.

Bu çalışmanın gerçekleşmesindeki amaç, otel işletmelerinde tüm çalışanlara, demografik göstergeleri ışığında (yaş, cinsiyet, medeni durumu, eğitim durumu, çalıştığı departman, çalışma süresi, sektördeki toplam çalışma süresi, görev yaptığı otel işletmesindeki çalışma süresi, oteldeki almış olduğu eğitim sayısı) 4 alt boyut (Oryantasyon, Rotasyon, Mesleki Geliştirme Eğitimi ve Hizmet içi Eğitim) açısından önemi, kazanımları ve görüşlerinin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın yalnızca Konya ilinde yer alan otelleri kapsıyor olması dolayısıyla ortaya çıkan verilerin genelleştirilmesini güçleştirmektedir. Araştırma sadece Konya il merkezinde yer alan otelleri kapsıyor olup, Konya ilçelerinde bulunan 3 ve 4 yıldızlı otellerde araştırma yapılmamıştır. İlçelerde ve diğer illerde araştırmanın yapılmaması maliyet ve zaman imkânı açısından avantaj sağlamıştır. Anketler dağıtılmadan önce Otel işletmelerinin İnsan Kaynakları birimleri ile görüşülerek hem resmi izin hem de çalışan sayısı öğrenilmiştir. Araştırmanın örneklemini oluşturan sayı 249’dur.

4.4. Veri Toplama Aracı

Anketin birinci bölümü katılımcılara yöneltilen demografik sorulardan oluşmaktadır. Ankete katılanlara yöneltilen demografik soruların içerisinde ise cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, buldukları işyerinde çalışma süresi, sektördeki çalışma süresi, çalıştığı departman, otelin yıldız durumu ve katılımcıların bugüne kadar almış oldukları eğitim sayısı ile ilgili olup toplam 10 soruluk anketin birinci bölümünü oluşturan anketin birinci bölümü bu şekildedir.

Anketin ikinci bölümü Konya ilinde yer alan otel işletmelerinde görev yapan çalışanlara yönelik Oryantasyon, Rotasyon, Mesleki Geliştirme Eğitimi ve Hizmet İçi Eğitim Programının Etkinliği ile ilgili sorulardan oluşmaktadır. Anketin bu bölümünde yer alan sorular, literatürde geliştirilmiş ve uygulanmış olan hizmet içi eğitim anketlerinden yararlanılmıştır (Taymaz 1997, Bucak 2007, Atak, 2006, Ayan 2008, Merve 2008, <http://hedb.meb.gov.tr> Hizmet İçi Eğitim Daire Başkanlığı, 2009).

Araştırmanın anket sorularını Erdal Özer (2010) 'in "Yiyecek içecek servisi bölümü iş görenlerinin hizmet içi eğitiminin iş tatminine etkisi Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden gerekli izinler alınarak kullanılmış ve buna ek olarak anketi dolduranların ilgili eğitimi (Oryantasyon, Rotasyon, Mesleki Geliştirme Eğitimi ve Hizmet İçi Eğitim Programının Etkinliği) alıp almadığına dair "Evet" veya "Hayır" seçenekleri ilgili eğitimlerin başına eklenmiş ve sadece o eğitimi alanların anketleri değerlendirilmiştir.

Anketin bu bölümü 8'i oryantasyon, 6'sı rotasyon, 9'u mesleki geliştirme eğitimi ve 7'si hizmet içi eğitim uygulamalarına yönelik toplam 30 sorudan oluşmaktadır. Anket formunun ulaştırma sürecinde, otel işletmelerine gidilerek, anketlerin dağıtım süreci 2019 yılının kasım ayında başlanarak aralık ayında son bulmuştur. Anket formları ilgili bölüm yöneticisine teslim edilmiş ve geri dönüşü sağlanmıştır.

4.5. Verilerin Çözümlemesi

Araştırmada SPSS programından yararlanılmıştır. Konya ilinde bulunan otellerde çalışan 267 çalışana ulaşılmış olup eksik veya hatalı dolduran 18 çalışanın anketleri geçersiz olarak sayılmıştır. Eksiksiz ve tutarlılığı olan 249 anket formunun verileri üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın güvenilirliğini ölçmek için Cronbach alpha analizi yapılmıştır. İsminden anlaşılacağı gibi Cronbach's alpha analizi, Lee Cronbach tarafından 1951 yılında ortaya çıkmış, bir analiz biçimidir. Likert tipli ölçeklerde kullanılması uygun bir iç tutarlılık analizidir. Cronbach's alpha likert tipi ölçeklerde daha yoğun kullanılmaktadır. Cronbach alpha aşağıdaki gibi ifade edilmektedir: (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2016)

$0,00 < \alpha < 0,40$ ise güvenilir değil

$0,40 < \alpha < 0,60$ ise düşük güvenilirlikte

$0,60 < \alpha < 0,80$ ise oldukça güvenilir

$0,80 < \alpha < 1,00$ ise yüksek güvenilirliktedir.

Tablo 8. Güvenirlik Analizi

	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Oryantasyon	8	0,925
Rotasyon	6	0,909
Mesleki Geliştirme Eğitimi	9	0,939
Hizmet İçi Eğitimin Etkinliği	7	0,946

$0,80 < R^2 < 1,00$ arası değerler yüksek güvenilirliktedir. Cronbach's Alpha analizi incelendiğinde bu sonuçla tüm boyutların 0,90'dan büyük olduğu ve yüksek güvenilirlikte olduğu tespit edilmiştir.

4.6. Araştırma Bulguları ve Değerlendirmesi

Hipotezler

H1a: Çalışanların oryantasyon eğitimine ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Çalışanların rotasyon eğitimine ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Çalışanların mesleki geliştirme eğitimine ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1d: Çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2a: Çalışanların oryantasyon eğitimine ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2b: Çalışanların rotasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2c: Çalışanların mesleki geliştirme eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2d: Çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3a: Çalışanların oryantasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3b: Çalışanların rotasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3c: Çalışanların mesleki geliştirme eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3d: Çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4a: Çalışanların oryantasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile alınan eğitim sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4b: Çalışanların rotasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile alınan eğitim sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4c: Çalışanların mesleki geliştirme eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile alınan eğitim sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4d: Çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile alınan eğitim sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5a: Çalışanların oryantasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile sektörde çalışma süreleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5b: Çalışanların rotasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile sektörde çalışma süreleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5c: Çalışanların mesleki geliştirme eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile sektörde çalışma süreleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5d: Çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile sektörde çalışma süreleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6a: Çalışanların oryantasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile çalıştıkları otelin yıldız sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6b: Çalışanların rotasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile çalıştıkları otelin yıldız sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6c: Çalışanların mesleki geliştirme eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile çalıştıkları otelin yıldız sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6d: Çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile sektörde çalıştıkları otelin yıldız sayısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7a: Çalışanların oryantasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile çalıştıkları departman arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7b: Çalışanların rotasyon eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile çalıştıkları departman arasında anlamlı bir ilişki vardır.

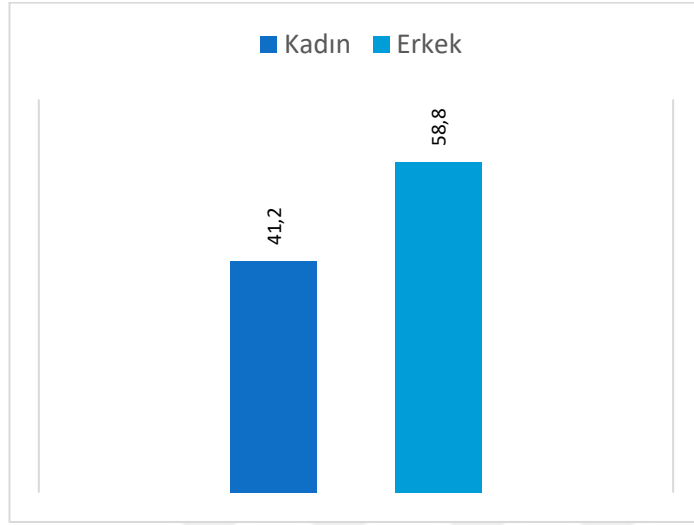
H7c: Çalışanların mesleki geliştirme eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile çalıştıkları departman arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7d: Çalışanların hizmet içi eğitime ilişkin ifadelerle yönelik algıları ile sektörde çalıştıkları departman arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.6.1. Temel Betimsel İstatistikler

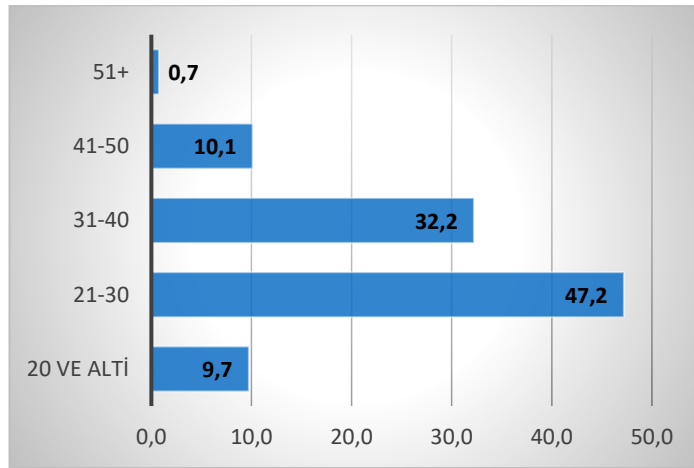
Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu), çalışma profilleri (işyerinde çalışma süresi, sektörde çalışma süresi, departman), çalıştıkları işletmelerin özellikleri (otelin yıldız sayısı, otelde hizmet içi eğitim varlığı, katılım sağlanan eğitim sayısı) betimsel olarak sunulmaktadır.

Katılımcıların cinsiyet durumlarına ilişkin analiz sonuçları Şekil 4.1’de sunulmaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin %41,2’si kadın, %58,8’i erkektir.



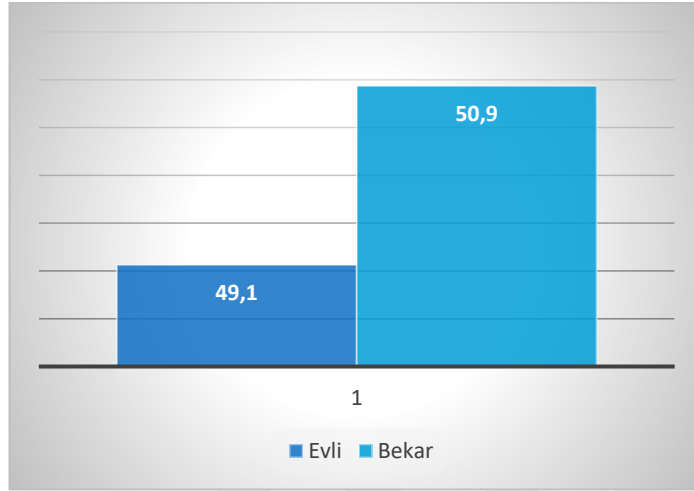
Şekil 1. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

Şekil 2’de katılımcıların yaş gruplarına ilişkin dağılımları sunulmaktadır. Buna göre %9,7’si 20 yaşından küçük iken, %47,2’si 21-30 yaş arası, %32,2’si 31-40 yaş arası, %10,1’i 41-50 yaş arası ve %0,7’si 50 yaş üzeri katılımcılardan oluşmaktadır. Elde edilen bulgulara göre en fazla katılımcı 21-30 yaş grubunda yer almaktadır.



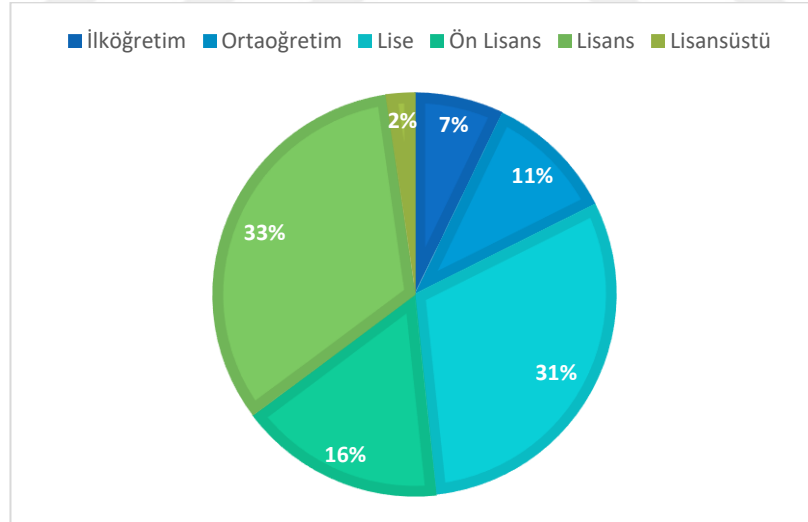
Şekil 2. Katılımcıların Yaş Dağılımı

Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin analiz sonuçları Şekil 3.'de sunulmaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin %49,1'i evli, %50,9'u bekar.



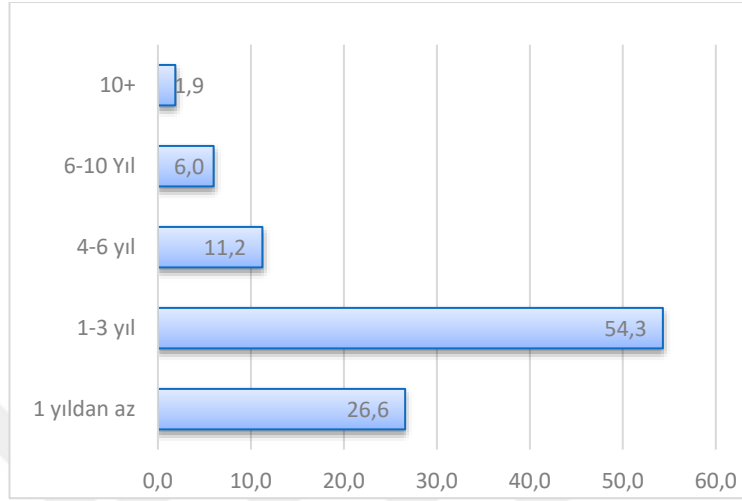
Şekil 3. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımı

Şekil 4.'de katılımcıların eğitim durumlarına ilişkin dağılımları sunulmaktadır. Buna göre katılımcıların %7,1'i ilköğretim mezunu iken, %10,5'i ortaöğretim, %30,7'si lise, %16,5'i ön lisans ve %33'ü lisans, %2,2'si ise lisansüstü eğitime sahiptir. Elde edilen bulgulara göre en fazla katılımcı lisans düzeyine sahip katılımcılardan yer almaktadır.



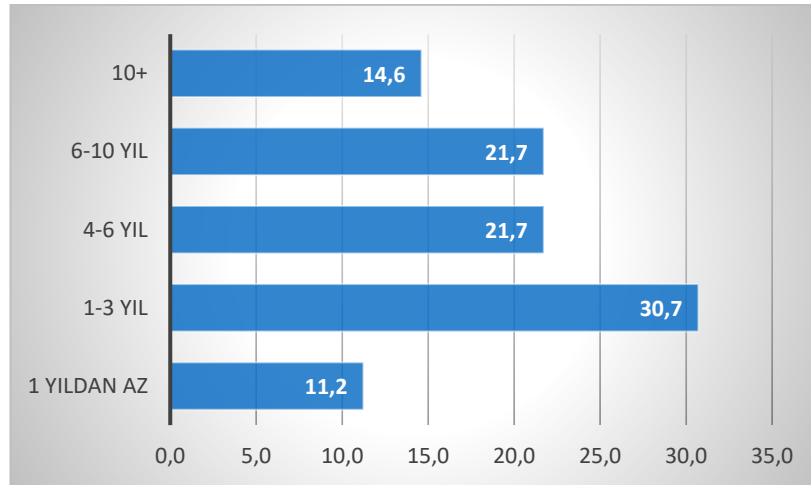
Şekil 4. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımı

Katılımcıların buldukları işyerindeki çalışma süreleri bakımından gruplandırılması Şekil 5.'te sunulmaktadır. Buna göre; katılımcıların %26,6'sı 1 yıldan daha az süredir buldukları işyerinde çalışırken, %54,3'ü 1-3 yıl arası, %11,2'si 4-6 yıl arası,%6'sı 6-10 yıl arası ve %1,9'u ise 10 yıldan uzun süredir buldukları işyerlerinde çalışmaktadır.



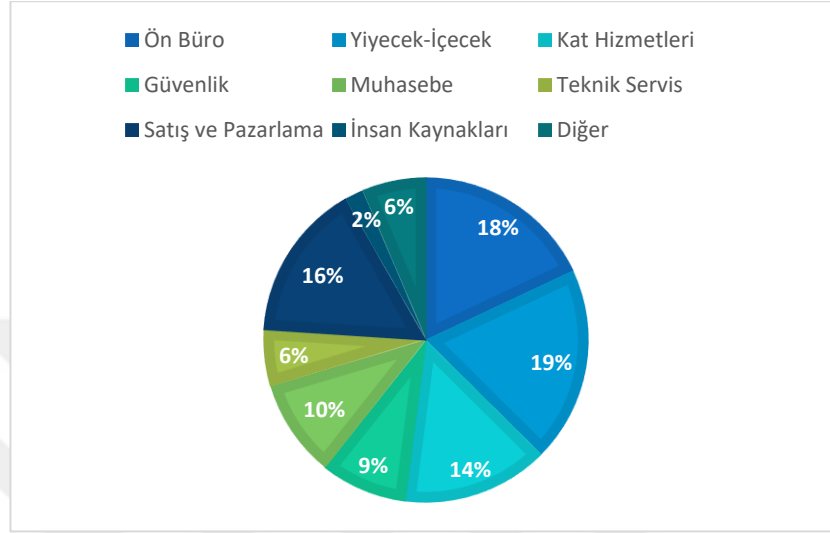
Şekil 5. Katılımcıların İşyerinde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Katılımcıların turizm sektöründeki çalışma süreleri bakımından gruplandırılması Şekil 6.'da sunulmaktadır. Buna göre; katılımcıların %11,2'si 1 yıldan daha az süredir sektörde çalışırken, %30,7'si 1-3 yıl arası, %21,7'si 4-6 yıl arası,%21,7'si 6-10 yıl arası ve %14,6'sı ise 10 yıldan uzun süredir buldukları işyerlerinde çalışmaktadır.



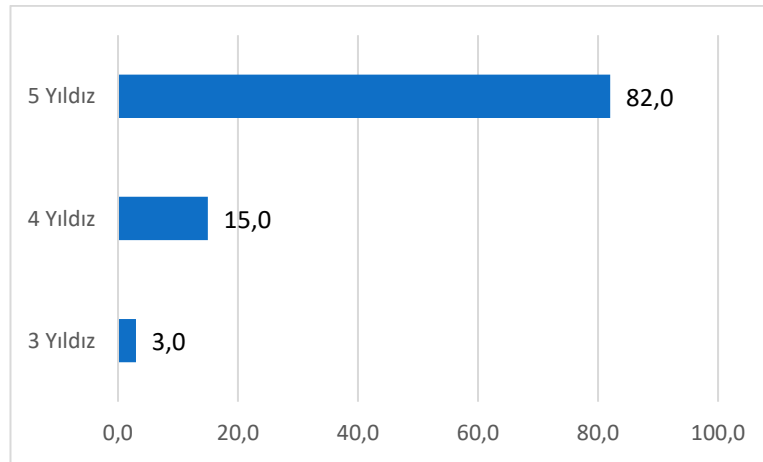
Şekil 6. Katılımcıların Sektördeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Katılımcıların departmanlara göre dağılımları Şekil 7.'de incelendiğinde ise; %19,5'inin yiyecek-içecek departmanında çalışırken, %18'i ön büroda, %15,7'si satış ve pazarlama departmanında, %14,6'sı kat hizmetlerinde, %8,6'sı güvenlik hizmetlerinde, %9,7'si muhasebe departmanında, %5,6'sı teknik serviste, %1,9'u insan kaynaklarında ve %6,4'ü ise diğer departmanlarda çalışmaktadır.



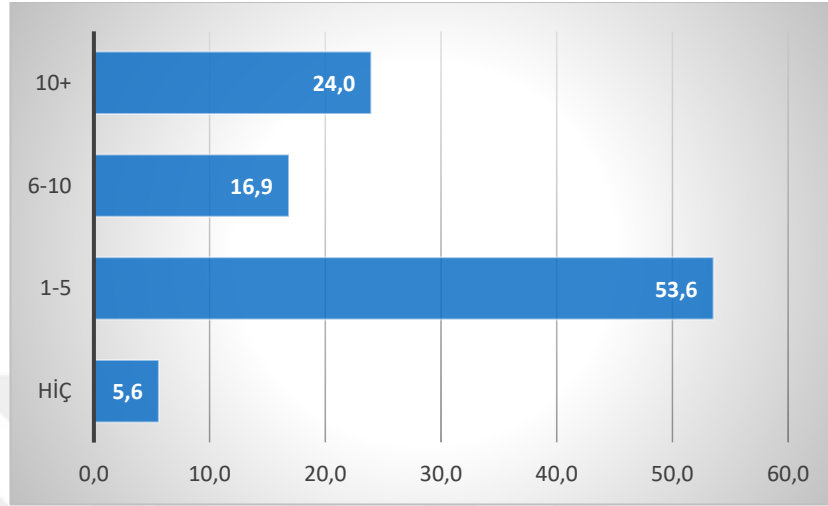
Şekil 7. Katılımcıların Departmanlara Göre Dağılımı

Katılımcıların çalıştıkları otellerin yıldız sayılarına göre dağılımı Şekil 8. 'de sunulmaktadır. Buna göre; katılımcıların %3'ünün çalıştığı otel 3 yıldızlı iken, %15'inin çalıştığı otel 4 yıldızlı ve %82'sinin çalıştığı otel ise 5 yıldızlıdır.



Şekil 8. Katılımcıların Çalıştıkları Otellerin Yıldız Sayılarına Göre Dağılımı

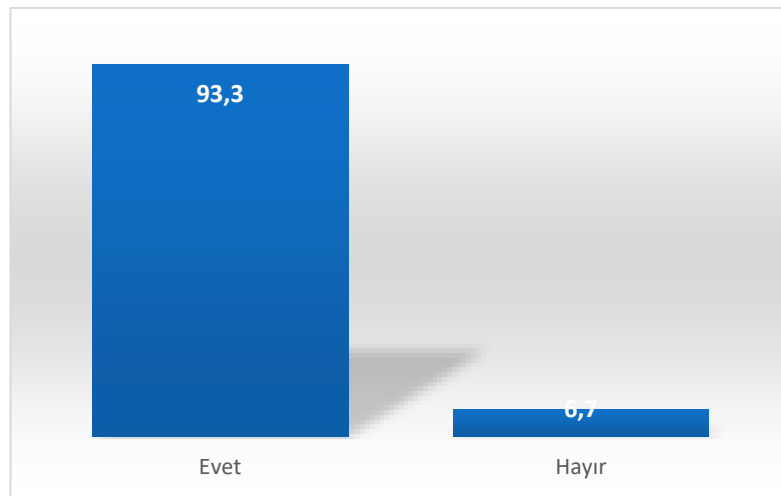
Katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre dağılımları Şekil 9’da sunulmaktadır. Elde edilen bulgulara göre; katılımcıların %5,6’sı kurumları içerisinde hiç eğitim almadıklarını belirtirken, %53,6’sı 1-5 kez, %16,9’u 6-10 kez ve %24’ü ise 10 kezden daha fazla kurumları içerisinde eğitim aldıklarını belirtmişlerdir.



Şekil 9. Katılımcıların Aldıkları Eğitim Sayılarına Göre Dağılımı

4.6.2. İşe Yeni Başlayan İş görenin Eğitimi (Oryantasyon) Ölçeğine İlişkin Bulgular

Katılımcıların çalıştıkları kurumlarda işe yeni başlayan iş gören eğitime (Oryantasyon) katılımları sorulmuştur. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların %93,3’ü (n: 249) oryantasyon eğitimi aldığını, %6,7’si (n: 18) ise almadığını ifade etmiştir. Ardından, oryantasyon eğitimi değerlendirme ölçeği daha önce oryantasyon eğitimi alan 249 katılımcıya uygulanmıştır.



Şekil 10. Katılımcıların Oryantasyon Eğitimi Alma Durumları Dağılımı

Katılımcıların “Otel politikaları (hedefleri amaçları, stratejileri) hakkında bilgi sahibi oldum.” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,33\pm 0,77$ iken, “Otelin yapısı ve işleyişini öğrendim” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,46\pm 0,71$, “Çalıştığım departman ve diğer departmanlarda üretilen mal ve hizmetler hakkında yeterli bilgi sahibi oldum” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,39\pm 0,79$, “İşimin yapısı ve sorumluluklarım hakkında yeterli bilgiye sahip oldum.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,43\pm 0,75$, “İş arkadaşlarım ve yöneticiler hakkında yeterli bilgiye sahip oldum” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,38\pm 0,79$, “Çalışanlara sağlık, yıllık izinler ve eğitim olanakları gibi sağlanan yarar ve hizmetler hakkında tam bilgiye sahip oldum.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,35\pm 0,80$, “İşe alıştırma eğitimi sonrasında müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve müşteri ile karşılaşılacak olası sorunlar ve çözümleri hakkında tam bilgiye sahip oldum.” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,43\pm 0,76$, “İşe alıştırma eğitimi programından edindiğim bilgiler ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak işime kolayca adapte olmamı sağladı.” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları ise $4,41\pm 0,76$ ’dır. Elde edilen bulgulara göre katılımcılar oryantasyon eğitimine ilişkin en yüksek değerlendirmeyi “Otelin yapısı ve işleyişini öğrendim” maddesine yaparken, diğer maddelere göre en düşük değerlendirmeyi ise “Otel politikaları (hedefleri, amaçları, stratejileri) hakkında bilgi sahibi oldum” maddesine yapmışlardır.

Ölçeğin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda belirlenen Cronbach Alpha katsayısı ise 0,925 olup, bu sonuç ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 9. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirme Ortalamaları

Ölçek Maddeleri	n		Ort.	Medyan	Std. Sapma
	Geçerli	Kayıp Veri			
Otel politikaları (hedefleri amaçları, stratejileri) hakkında bilgi sahibi oldum.	249	18	4,33	4	0,771
Otelin yapısı ve işleyişini öğrendim.	249	18	4,46	5	0,712
Çalıştığım departman ve diğer departmanlarda üretilen mal ve hizmetler hakkında yeterli bilgi sahibi oldum.	249	18	4,39	5	0,786
İşimin yapısı ve sorumluluklarım hakkında yeterli bilgiye sahip oldum.	249	18	4,43	5	0,754
İş arkadaşlarım ve yöneticiler hakkında yeterli bilgiye sahip oldum.	249	18	4,38	5	0,790
Çalışanlara sağlık, yıllık izinler ve eğitim olanakları gibi sağlanan yarar ve hizmetler hakkında tam bilgiye sahip oldum.	249	18	4,35	5	0,800

İşe alıştırma eğitimi sonrasında müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve müşteri ile karşılaşılabilir olası sorunlar ve çözümleri hakkında tam bilgiye sahip oldum.	249	18	4,43	5	0,765
İşe alıştırma eğitimi programından edindiğim bilgiler ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak işime kolayca adapte olmamı sağladı.	249	18	4,41	5	0,763
Cronbach Alpha 0,925					

Katılımcıların “Otel politikaları (hedefleri amaçları, stratejileri) hakkında bilgi sahibi oldum” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %49’u kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %37,3’ü katılıyorum, %12,4’ü kararsızım, %0,4’ü katılmıyorum, %0,8’i ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Otelin yapısı ve işleyişini öğrendim” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %56,2’si kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %35,3’ü katılıyorum, %6,8’i kararsızım, %1,2’si katılmıyorum, %0,4’ü ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Çalıştığım departman ve diğer departmanlarda üretilen mal ve hizmetler hakkında yeterli bilgi sahibi oldum” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %53,4’ü kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %35,3’ü katılıyorum, %9,2’si kararsızım, %0,8’i katılmıyorum, %1,2’si ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “İşimin yapısı ve sorumluluklarım hakkında yeterli bilgiye sahip oldum” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %57,4’ü kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %29,7’si katılıyorum, %11,2’si kararsızım, %1,6’sı katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “İş arkadaşlarım ve yöneticiler hakkında yeterli bilgiye sahip oldum.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %53,8’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %33,3’ü katılıyorum, %10,8’i kararsızım, %1,2’si katılmıyorum, %0,8’i ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Çalışanlara sağlık, yıllık izinler ve eğitim olanakları gibi sağlanan yarar ve hizmetler hakkında tam bilgiye sahip oldum.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %51,8’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %34,5’i katılıyorum, %10,8’i kararsızım, %2,4’ü katılmıyorum, %0,4’ü ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “İşe alıştırma eğitimi sonrasında müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve müşteri ile karşılaşılabilecek olası sorunlar ve çözümleri hakkında tam bilgiye sahip oldum.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %55,8’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %34,5’i katılıyorum, %7,2’i kararsızım, %1,6’sı katılmıyorum, %0,8’i ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

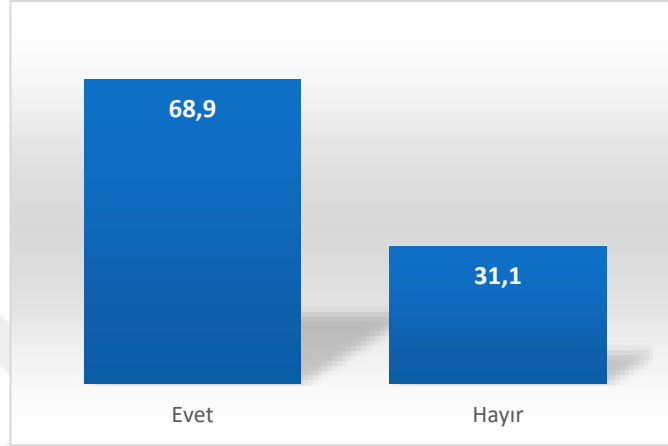
Katılımcıların “İşe alıştırma eğitimi programından edindiğim bilgiler ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak işime kolayca adapte olmamı sağladı” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %56,6’sı kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %29,3’ü katılıyorum, %13,3’ü kararsızım, %0,4’ü katılmıyorum, %0,4’ü ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Tablo 10. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeleri

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Otel politikaları (hedefleri amaçları, stratejileri) hakkında bilgi sahibi oldum.	F	2	1	31	93	122	249
	%	0,8	0,4	12,4	37,3	49	100
Otelin yapısı ve işleyişini öğrendim.	F	1	3	17	88	140	249
	%	0,4	1,2	6,8	35,3	56,2	100
Çalıştığım departman ve diğer departmanlarda üretilen mal ve hizmetler hakkında yeterli bilgi sahibi oldum.	F	3	2	23	88	133	249
	%	1,2	0,8	9,2	35,3	53,4	100
İşimin yapısı ve sorumluluklarım hakkında yeterli bilgiye sahip oldum.	F	0	4	28	74	143	249
	%	0	1,6	11,2	29,7	57,4	100
İş arkadaşlarım ve yöneticiler hakkında yeterli bilgiye sahip oldum.	F	2	3	27	83	134	249
	%	0,8	1,2	10,8	33,3	53,8	100
Çalışanlara sağlık, yıllık izinler ve eğitim olanakları gibi sağlanan yarar ve hizmetler hakkında tam bilgiye sahip oldum.	F	1	6	27	86	129	249
	%	0,4	2,4	10,8	34,5	51,8	100
İşe alıştırma eğitimi sonrasında müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve müşteri ile karşılaşılabilecek olası sorunlar ve çözümleri hakkında tam bilgiye sahip oldum.	F	2	4	18	86	139	249
	%	0,8	1,6	7,2	34,5	55,8	100
İşe alıştırma eğitimi programından edindiğim bilgiler ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak işime kolayca adapte olmamı sağladı.	F	1	1	33	73	141	249
	%	0,4	0,4	13,3	29,3	56,6	100

4.6.3. Görevi Değişen İş görene Verilen Eğitimi (Rotasyon) Ölçeğine İlişkin Bulgular

Katılımcılara çalıştıkları kurumlarda görev değişimi sırasında verilen (Rotasyon) eğitimine katılımları sorulmuştur. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların %68,9'u (n: 184) rotasyon eğitimi aldığını, %31,1'i (n: 83) ise almadığını ifade etmiştir. Ardından, rotasyon eğitimi değerlendirme ölçeği daha önce rotasyon eğitimi alan 184 katılımcıya uygulanmıştır.



Şekil 11. Katılımcıların Rotasyon Eğitimi Alma Durumları Dağılımı

Katılımcıların “Otelin diğer birimlerinde çalışarak alanım ile ilgili farklı işlerin nasıl yapıldığını öğrenmiş oldum.” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,03 \pm 1,09$ iken, “Farklı kişilerle çalışma imkanı bulmak takım çalışması yeteneğimi arttırdı.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,11 \pm 0,95$, “Rotasyon eğitimi, daha verimli olabileceğim için belirlenmesini sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,13 \pm 1,00$, “Sürekli aynı işi yapmaktan kaynaklanan monotonluk duygusunu ortadan kaldırdı.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,17 \pm 0,89$, “İşimden aldığım zevki arttırdı.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,24 \pm 0,89$, “Rotasyon eğitimi, kariyer gelişimime katkı sağladı.” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları ise $4,21 \pm 0,93$ 'tür. Elde edilen bulgulara göre katılımcılar rotasyon eğitimine ilişkin en yüksek değerlendirmeyi “İşimden aldığım zevki arttırdı.” maddesine yaparken, diğer maddelere göre en düşük değerlendirmeyi ise “Otelin diğer birimlerinde çalışarak alanım ile ilgili farklı işlerin nasıl yapıldığını öğrenmiş oldum.” maddesine yapmışlardır.

Ölçeğin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda belirlenen Cronbach Alpha katsayısı ise 0,909 olup, bu sonuç ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirme Ortalamaları

Ölçek Maddeleri	n		Ortalama	Medyan	Std. Sapma
	Geçerli	Kayıp Veri			
Otelin diğer birimlerinde çalışarak alanım ile ilgili farklı işlerin nasıl yapıldığını öğrenmiş oldum.	184	83	4,03	4	1,091
Farklı kişilerle çalışma imkânı bulmak takım çalışması yeteneğimi arttırdı.	184	83	4,11	4	0,946
Rotasyon eğitimi, daha verimli olabileceğim işin belirlenmesini sağladı.	184	83	4,13	4	1,005
Sürekli aynı işi yapmaktan kaynaklanan monotonluk duygusunu ortadan kaldırdı.	184	83	4,17	4	0,888
İşimden aldığım zevki arttırdı.	184	83	4,24	4	0,887
Rotasyon eğitimi, kariyer gelişimime katkı sağladı.	184	83	4,21	4	0,931
Cronbach Alpha 0,909					

Katılımcıların “Otelin diğer birimlerinde çalışarak alanım ile ilgili farklı işlerin nasıl yapıldığını öğrenmiş oldum.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %42,4’ü kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %33,2’si katılıyorum, %13,6’sı kararsızım, %7,1’i katılmıyorum, %3,8’i ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Farklı kişilerle çalışma imkânı bulmak takım çalışması yeteneğimi arttırdı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %39,7’si kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %40,2’si katılıyorum, %13,6’sı kararsızım, %4,3’ü katılmıyorum, %2,6’sı ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Rotasyon eğitimi, daha verimli olabileceğim işin belirlenmesini sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %44,6’sı kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %33,7’si katılıyorum, %15,2’si kararsızım, %3,3’ü katılmıyorum, %3,3’ü ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Sürekli aynı işi yapmaktan kaynaklanan monotonluk duygusunu ortadan kaldırdı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %42,9’u kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %36,4’ü katılıyorum, %17,4’ü kararsızım, %1,6’sı katılmıyorum, %1,6’sı ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “İşimden aldığım zevki arttırdı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %47,3’ü kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %35,3’ü

katılıyorum, %13,6'sı kararsızım, %2,2'si katılmıyorum, %1,6'sı ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

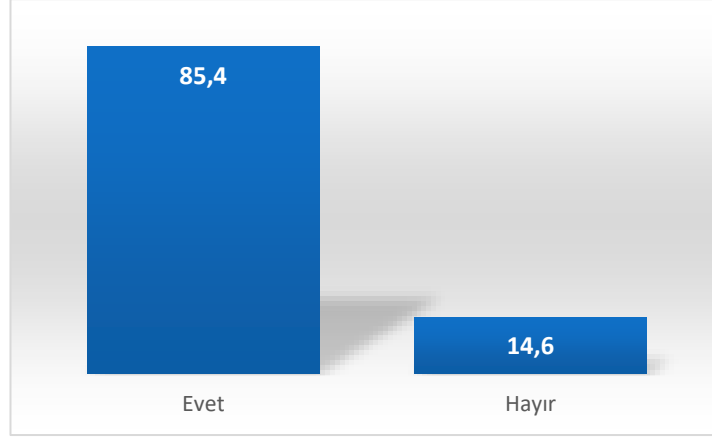
Katılımcıların “Rotasyon eğitimi, kariyer gelişimime katkı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %47,8'i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %31,5'i katılıyorum, %16,8'i kararsızım, %1,6'sı katılmıyorum, %2,2'si ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Tablo 12. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeleri

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Otelin diğer birimlerinde çalışarak alanım ile ilgili farklı işlerin nasıl yapıldığını öğrenmiş oldum.	f	7	13	25	61	78	184
	%	3,8	7,1	13,6	33,2	42,4	100
Farklı kişilerle çalışma imkânı bulmak takım çalışması yeteneğimi arttırdı.	f	4	8	25	74	73	184
	%	2,2	4,3	13,6	40,2	39,7	100
Rotasyon eğitimi, daha verimli olabileceğim işin belirlenmesini sağladı.	f	6	6	28	62	82	184
	%	3,3	3,3	15,2	33,7	44,6	100
Sürekli aynı işi yapmaktan kaynaklanan monotonluk duygusunu ortadan kaldırdı.	f	3	3	32	67	79	184
	%	1,6	1,6	17,4	36,4	42,9	100
İşimden aldığım zevki arttırdı.	f	3	4	25	65	87	184
	%	1,6	2,2	13,6	35,3	47,3	100
Rotasyon eğitimi, kariyer gelişimime katkı sağladı.	f	4	3	31	58	88	184
	%	2,2	1,6	16,8	31,5	47,8	100

4.6.4. Mesleki Geliştirme Eğitimi Ölçeğine İlişkin Bulgular

Katılımcılara çalıştıkları kurumlarda mesleki geliştirme eğitimine katılımları sorulmuştur. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların %85,4'ü (n: 228) mesleki geliştirme eğitimi aldığını, %14,6'sı (n: 39) ise almadığını ifade etmiştir. Ardından, rotasyon eğitimi değerlendirme ölçeği daha önce mesleki geliştirme eğitimi alan 228 katılımcıya uygulanmıştır.



Şekil 12. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Eğitimi Alma Durumları Dağılımı

Katılımcıların “Mesleki geliştirme eğitimi kapsamında, alanımla ilgili teknolojik gelişmeleri ve yeni bilgileri öğrenmem, bireysel gelişimime katkı sağladı” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,28 \pm 0,82$ iken, “Mesleki geliştirme eğitimi, işimi daha doğru yapmamı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,31 \pm 0,76$, “Mesleki geliştirme eğitimi, kariyer gelişimimde etkilidir.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,33 \pm 0,77$, “Mesleki geliştirme eğitimi, kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,24 \pm 0,86$, “Mesleki geliştirme eğitimi, iş arkadaşlarımla ilişkilerime olumlu katkı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,24 \pm 0,91$, “Mesleki geliştirme eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,37 \pm 0,81$, “Görgü ve davranış kuralları eğitimi, mesleğimin gerektirdiği davranışlara sahip olmamı sağladı..” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,30 \pm 0,85$, “İletişim eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları ise $4,33 \pm 0,79$, “İletişim eğitimi diğer çalışanlarla ilişkilerime katkı sağladı.” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları ise $4,38 \pm 0,82$ ’dir. Elde edilen bulgulara göre katılımcılar mesleki geliştirme eğitimine ilişkin en yüksek değerlendirmeyi “İletişim eğitimi diğer çalışanlarla ilişkilerime katkı sağladı.” maddesine yaparken, diğer maddelere göre en düşük değerlendirmeyi ise “Mesleki geliştirme eğitimi, kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.” ve “Mesleki geliştirme eğitimi, iş arkadaşlarımla ilişkilerime olumlu katkı sağladı.” maddelerine yapmışlardır.

Ölçeğin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda belirlenen Cronbach Alpha katsayısı ise 0,939 olup, bu sonuç ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 13. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Eğitimi Ölçeğine İlişkin Değerlendirme Ortalamaları

Ölçek Maddeleri	n		Ortalama	Medyan	Std. Sapma
	Geçerli	Kayıp Veri			
Mesleki geliştirme eğitimi kapsamında, alanımla ilgili teknolojik gelişmeleri ve yeni bilgileri öğrenmem, bireysel gelişimime katkı sağladı.	228	39	4,28	4	0,818
Mesleki geliştirme eğitimi, işimi daha doğru yapmamı sağladı.	228	39	4,31	4	0,759
Mesleki geliştirme eğitimi, kariyer gelişimimde etkilidir.	228	39	4,33	4	0,77
Mesleki geliştirme eğitimi, kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.	228	39	4,24	4	0,863
Mesleki geliştirme eğitimi, iş arkadaşlarımla ilişkilerime olumlu katkı sağladı.	228	39	4,24	4	0,909
Mesleki geliştirme eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.	228	39	4,37	5	0,806
Görgü ve davranış kuralları eğitimi, mesleğimin gerektirdiği davranışlara sahip olmamı sağladı.	228	39	4,30	4	0,849
İletişim eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.	228	39	4,33	4	0,792
İletişim eğitimi diğer çalışanlarla ilişkilerime katkı sağladı.	228	39	4,38	5	0,828

Cronbach Alpha 0,939

Katılımcıların “Mesleki geliştirme eğitimi kapsamında, alanımla ilgili teknolojik gelişmeleri ve yeni bilgileri öğrenmem, bireysel gelişimime katkı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %46,1’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %40,4’ü katılıyorum, %10,1’i kararsızım, %2,6’sı katılmıyorum, %0,9’u ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Mesleki geliştirme eğitimi, işimi daha doğru yapmamı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %47,4’ü kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %41,7’si katılıyorum, %9,2’si kararsızım, %0,4’ü katılmıyorum, %1,3’ü ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Mesleki geliştirme eğitimi, kariyer gelişimimde etkilidir.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %53,4’ü kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %35,3’ü katılıyorum, %9,2’si kararsızım, %0,8’i katılmıyorum, %1,2’si ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Mesleki geliştirme eğitimi, kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %46,5’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %35,1’i katılıyorum, %14,9’u kararsızım, %2,6’sı katılmıyorum, %0,9’u ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Mesleki geliştirme eğitimi, iş arkadaşlarımla ilişkilerime olumlu katkı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %46,9’u kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %37,7’si katılıyorum, %9,6’sı kararsızım, %3,9’u katılmıyorum, %1,8’i ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Mesleki geliştirme eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %53,5’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %33,8’i katılıyorum, %10,1’i kararsızım, %1,8’i katılmıyorum, %0,9’u ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Görgü ve davranış kuralları eğitimi, mesleğimin gerektirdiği davranışlara sahip olmamı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %49,1’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %36,8’i katılıyorum, %9,6’sı kararsızım, %3,5’i katılmıyorum, %0,9’u ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “İletişim eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %48,7’si kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %39’u katılıyorum, %9,6’sı kararsızım, %1,8’i katılmıyorum, %0,9’u ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

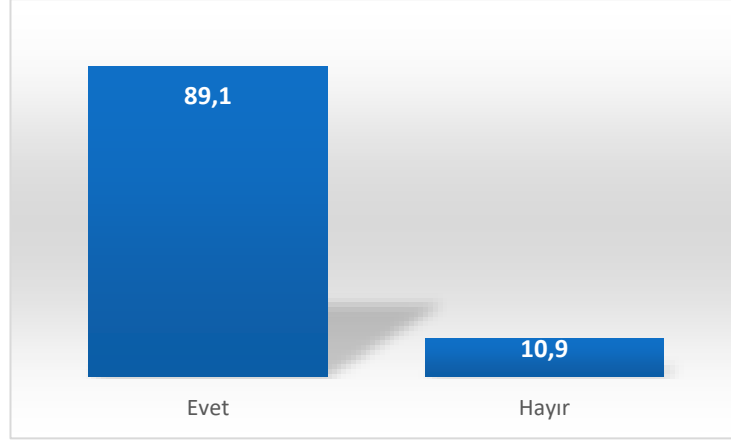
Katılımcıların “İletişim eğitimi diğer çalışanlarla ilişkilerime katkı sağladı.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %54,8’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %32,5’i katılıyorum, %9,2’si kararsızım, %2,6’sı katılmıyorum, %0,9’u ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Tablo 14. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Eğitimi Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeleri

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Mesleki geliştirme eğitimi kapsamında, alanımla ilgili teknolojik gelişmeleri ve yeni bilgileri öğrenmem, bireysel gelişimime katkı sağladı.	f	2	6	23	92	105	228
	%	0,9	2,6	10,1	40,4	46,1	100
Mesleki geliştirme eğitimi, işimi daha doğru yapmamı sağladı.	f	2	1	26	94	105	228
	%	0,9	0,4	11,4	41,2	46,1	100
Mesleki geliştirme eğitimi, kariyer gelişimimde etkilidir.	f	3	1	21	95	108	228
	%	1,3	0,4	9,2	41,7	47,4	100
Mesleki geliştirme eğitimi, kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.	f	2	6	34	80	106	228
	%	0,9	2,6	14,9	35,1	46,5	100
Mesleki geliştirme eğitimi, iş arkadaşlarımla ilişkilerime olumlu katkı sağladı.	f	4	9	22	86	107	228
	%	1,8	3,9	9,6	37,7	46,9	100
Mesleki geliştirme eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.	f	2	4	23	77	122	228
	%	0,9	1,8	10,1	33,8	53,5	100
Görgü ve davranış kuralları eğitimi, mesleğimin gerektirdiği davranışlara sahip olmamı sağladı.	f	2	8	22	84	112	228
	%	0,9	3,5	9,6	36,8	49,1	100
İletişim eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.	f	2	4	22	89	111	228
	%	0,9	1,8	9,6	39	48,7	100
İletişim eğitimi diğer çalışanlarla ilişkilerime katkı sağladı.	f	2	6	21	74	125	228
	%	0,9	2,6	9,2	32,5	54,8	100

4.6.5. Hizmet İçi Eğitim Programının Etkinliği Ölçeğine İlişkin Bulgular

Katılımcılara çalıştıkları kurumlarda hizmet içi eğitime katılımları sorulmuştur. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların %89,1'i (n: 238) hizmet içi eğitimi aldığını, %10,9'u (n: 29) ise almadığını ifade etmiştir. Ardından, hizmet içi eğitimi değerlendirme ölçeği daha önce mesleki geliştirme eğitimi alan 238 katılımcıya uygulanmıştır.



Şekil 13. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Alma Durumları Dağılımı

Katılımcıların “Eğitimlerde işlenen konular çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.” Maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,24 \pm 0,85$ iken, “Eğitimlerde işlenen konular, işletmenin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,31 \pm 0,85$, “İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programları için ayrılan süre yeterlidir.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,24 \pm 0,89$, “İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programlarının zamanlaması uygundur.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,26 \pm 0,90$, “Hizmet içi eğitim konularının işlenmesinde uygulanan yöntem ve teknikler uygundur.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,29 \pm 0,85$, “Hizmet içi eğitim konuları uzman eğiticiler tarafından verilmektedir.” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,29 \pm 0,88$, “Hizmet içi eğitimin gerekli olduğu kanısındayım..” maddesine ilişkin değerlendirme ortalamaları $4,30 \pm 0,92$ 'dir. Elde edilen bulgulara göre katılımcılar hizmet içi eğitime ilişkin en yüksek değerlendirmeyi “Eğitimlerde işlenen konular, işletmenin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.” maddesine yaparken, diğer maddelere göre en düşük değerlendirmeyi ise “İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programları için ayrılan süre yeterlidir.” ve “Eğitimlerde işlenen konular çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.” maddelerine yapmışlardır.

Ölçeğin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda belirlenen Cronbach Alpha katsayısı ise 0,946 olup, bu sonuç ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 15. Katılımcıların Hizmet-İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirme Ortalamaları

Ölçek Maddeleri	n		Ortalama	Medyan	Std. Sapma
	Geçerli	Kayıp Veri			
Eğitimlerde işlenen konular çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.	238	29	4,24	4	0,847
Eğitimlerde işlenen konular, işletmenin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.	238	29	4,31	4	0,854
İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programları için ayrılan süre yeterlidir.	238	29	4,24	4	0,895
İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programlarının zamanlaması uygundur.	238	29	4,26	4,5	0,901
Hizmet İçi eğitim konularının işlenmesinde uygulanan yöntem ve teknikler uygundur.	238	29	4,29	4	0,855
Hizmet içi eğitim konuları uzman eğiticiler tarafından verilmektedir.	238	29	4,29	4,5	0,882
Hizmet içi eğitimin gerekli olduğu kanısındayım.	238	29	4,30	5	0,919
Cronbach Alpha			0,946		

Katılımcıların “Eğitimlerde işlenen konular çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %44,1’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %41,2’si katılıyorum, %11,3’ü kararsızım, %1,7’si katılmıyorum, %1,7’si ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “Eğitimlerde işlenen konular, işletmenin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %49,6’sı kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %37,4’ü katılıyorum, %9,2’si kararsızım, %2,1’i katılmıyorum, %1,7’si ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programları için ayrılan süre yeterlidir.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %45,8’i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %39,5’i katılıyorum, %10,5’i kararsızım, %1,7’si katılmıyorum, %2,5’i ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların “İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programlarının zamanlaması uygundur.” maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %50’si

kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %31,5'i katılıyorum, %15,5'i kararsızım, %0,8'i katılmıyorum, %2,1'i ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların "Hizmet içi eğitim konularının işlenmesinde uygulanan yöntem ve teknikler uygundur." maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %47,9'u kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %39,1'i katılıyorum, %9,7'si kararsızım, %1,3'ü katılmıyorum, %2,1'i ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların "Hizmet içi eğitim konuları uzman eğiticiler tarafından verilmektedir." maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %50'si kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %34'ü katılıyorum, %12,2'si kararsızım, %2,1'i katılmıyorum, %1,7'si ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Katılımcıların "Hizmet içi eğitimin gerekli olduğu kanısındayım." maddesine ilişkin değerlendirme dağılımları incelendiğinde; %52,1'i kesinlikle katılıyorum yanıtını verirken, %32,2 katılıyorum, %10,1'i kararsızım, %2,1'i katılmıyorum, %2,5'i ise kesinlikle katılmıyorum yanıtını vermişlerdir.

Tablo 16. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmeleri

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
Eğitimlerde işlenen konular çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.	f	4	4	27	98	105	238
	%	1,7	1,7	11,3	41,2	44,1	100
Eğitimlerde işlenen konular, işletmenin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.	f	4	5	22	89	118	238
	%	1,7	2,1	9,2	37,4	49,6	100
İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programları için ayrılan süre yeterlidir.	f	6	4	25	94	109	238
	%	2,5	1,7	10,5	39,5	45,8	100
İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programlarının zamanlaması uygundur.	f	5	2	37	75	119	238
	%	2,1	0,8	15,5	31,5	50	100
Hizmet içi eğitim konularının işlenmesinde uygulanan yöntem ve teknikler uygundur.	f	5	3	23	93	114	238
	%	2,1	1,3	9,7	39,1	47,9	100

Hizmet içi eğitim konuları uzman eğitimciler tarafından verilmektedir.	f	4	5	29	81	119	238
	%	1,7	2,1	12,2	34	50	100
Hizmet içi eğitimin gerekli olduğu kanısındayım.	f	6	5	24	79	124	238
	%	2,5	2,1	10,1	33,2	52,1	100

Katılımcıların cinsiyete dayalı dağılımları incelendiğinde;

Kadınların %13,6'sı, erkeklerin ise %7'si 20 yaşından daha küçüktür. Kadın katılımcıların %46,4'ü, erkeklerin ise %47,8'i 21-30 yaş grubunda, kadınların %28,2'si erkeklerin ise %35'i 31-40 yaş grubunda, kadınların %11,8'i erkeklerin %8,9'u 41-50 yaş grubunda yer almaktadır. 50 yaş üzerinde kadın katılımcı bulunmamakta, erkek katılımcıların ise %1,3'ü bu yaş grubunda yer almaktadır.

Kadınların %8,2'si, erkeklerin ise %6,4'ü ilköğretim düzeyinde eğitime sahiptir. Kadın katılımcıların %8,2'si, erkeklerin %17,1'i ortaöğretim, kadınların %30,9'u erkeklerin %30,6'sı lise, kadınların %17,3'ü erkeklerin %15,9'u ön lisans, kadınların %32,7'si erkeklerin %33,1'i lisans düzeyinde eğitime sahiptir. Kadın katılımcıların %2,7'si, erkeklerin ise %1,9'u lisansüstü eğitime sahiptir.

Tablo 17. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı

		Cinsiyet		Toplam	
		Kadın	Erkek		
Yaş	20'den az	f	15	11	26
		%	13,6%	7,0%	9,7%
	21-30	f	51	75	126
		%	46,4%	47,8%	47,2%
	31-40	f	31	55	86
		%	28,2%	35,0%	32,2%
	41-50	f	13	14	27
		%	11,8%	8,9%	10,1%
	51+	f	0	2	2
		%	0,0%	1,3%	,7%
Eğitim Durumu	İlköğretim	f	9	10	19
		%	8,2%	6,4%	7,1%
	Ortaöğretim	f	9	19	28
		%	8,2%	12,1%	10,5%
	Lise	f	34	48	82
		%	30,9%	30,6%	30,7%
	Ön Lisans	f	19	25	44
		%	17,3%	15,9%	16,5%
	Lisans	f	36	52	88
		%	32,7%	33,1%	33,0%
	Lisansüstü	f	3	3	6
		%	2,7%	1,9%	2,2%

Kadınların %10'u, erkeklerin ise %12,1'isektörde 1 yıldan az deneyime sahiptir. Kadın katılımcıların %39,1'inin, erkeklerin %24,8'inin 1-3 yıl, kadınların %22,7'sinin erkeklerin %21'inin 4-6 yıl, kadınların %14,5'inin erkeklerin %26,8'inin 6-10 yıl arası sektör deneyimi bulunmaktadır. Kadın katılımcıların %13,6'sının, erkeklerin ise %15,3'ünün sektörde 10 yıldan fazla deneyimi bulunmaktadır.

Kadınların en yoğun çalıştığı departman %22,7'lik dağılım ile satış ve pazarlama ve kat hizmetleri olurken, erkeklerin en yoğun çalıştığı departman %20,4 ile ön bürodür. Teknik servis departmanında kadın katılımcı bulunmazken, güvenlik departmanında çalışan kadınların oranı ise %1,8'dir.

Kadınların %3,6'sı, erkeklerin ise %2,5'i 3 yıldızlı otelde çalışırken, kadınların %12,7'si erkeklerin %16,6'sı 4 yıldızlı, kadınların %83,6'sı erkeklerin %80,9'u 5 yıldızlı otellerde çalışmaktadır.

Kadınların %4,5'i erkeklerin ise %6,4'ü sektörde hiç eğitim almadığını belirtmiştir. Kadın katılımcıların %49,1'i erkeklerin %56,7'si 1-5 kez, kadınların %20'si erkeklerin %14,6'sı 6-10 kez sektörde eğitim almıştır. Kadın katılımcıların %26,4'ü, erkeklerin ise %22,3'ü sektörde 10 defadan fazla eğitim aldıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 18. Katılımcıların Çalışma Profillerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı

		Cinsiyet		Toplam	
		Kadın	Erkek		
Sektördeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	f	11	19	30
		%	10,0%	12,1%	11,2%
	1-3 yıl	f	43	39	82
		%	39,1%	24,8%	30,7%
	4-6 yıl	f	25	33	58
		%	22,7%	21,0%	21,7%
	6-10 Yıl	f	16	42	58
		%	14,5%	26,8%	21,7%
	10+	f	15	24	39
		%	13,6%	15,3%	14,6%
Departman	Ön Büro	f	16	32	48
		%	14,5%	20,4%	18,0%
	Yiyecek-İçecek	f	23	29	52
		%	20,9%	18,5%	19,5%
	Kat Hizmetleri	f	25	14	39
		%	22,7%	8,9%	14,6%
	Güvenlik	f	2	21	23

		%	1,8%	13,4%	8,6%
		f	9	17	26
	Muhasebe	%	8,2%	10,8%	9,7%
		f	0	15	15
	Teknik Servis	%	0,0%	9,6%	5,6%
		f	25	17	42
	Satış ve Pazarlama	%	22,7%	10,8%	15,7%
		f	5	0	5
	İnsan Kaynakları	%	4,5%	0,0%	1,9%
		f	5	12	17
	Diğer	%	4,5%	7,6%	6,4%
		f	4	4	8
	3 Yıldız	%	3,6%	2,5%	3,0%
		f	14	26	40
	4 Yıldız	%	12,7%	16,6%	15,0%
		f	92	127	219
	5 Yıldız	%	83,6%	80,9%	82,0%
		f	5	10	15
	Hiç	%	4,5%	6,4%	5,6%
		f	54	89	143
	1-5	%	49,1%	56,7%	53,6%
		f	22	23	45
	6-10	%	20,0%	14,6%	16,9%
		f	29	35	64
	10+	%	26,4%	22,3%	24,0%

4.7. Ki Kare Testi

Ki kare testi öncesinde testin anlamlılığını arttırmak ve beklenen değeri 5'in altında olan hücrelerin sayısını azaltmak adına kategori birleştirmesi gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin kesinlikle katılmıyorum seçeneklerini uygun gören örneklem cevapları en fazla 7 olduğundan "Kesinlikle Katılmıyorum" ve "Katılmıyorum" kategorileri birleştirilmiş ve "Katılmıyorum" kategorisi yeniden oluşturulmuştur.

Yaş kategorilerinde ise 50 yaş üzeri grupta yer alan kişi sayısı 2 olduğu için 41-50 ve 50+ yaş gruplarının olduğu kategoriler birleştirilerek 40+ yaş kategorisi oluşturulmuştur.

Katılımcıların çalıştıkları otellerin yıldız sayıları bakımından sınıflamasında 3 yıldızlı otellerde çalışanların sayısının 8 olması ve 4 yıldızlı otel çalışanlarının da sayısının düşük olması sebebiyle, 3 yıldızlı ve 4 yıldızlı otellerde çalışanların kategorileri birleştirilmiş 3 veya 4 yıldızlı otel kategorisi oluşturulmuştur.

Yapılan ki kare testi ile katılımcılardan elde edilen kategorik verilerin birbiri ile ilişkilendirildiklerinde ortaya çıkan dağılımları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmaktadır. Katılımcılardan elde edilen demografik bilgiler ve iş yerlerine ilişkin bilgilere dayalı olarak ölçeklere ilişkin görüşlerindeki ilişkiler incelenmiştir.

A-CİNSİYET

a1 - Oryantasyon

“Oryantasyon eğitiminin otel politikaları ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2(3, n=249) = 1,419, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 19. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyor	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Lambda
ORY Otel Politikaları Bilgi Hk.	Kadın	f	1	10	41	50	102	1,419	0,701	-
		%	1,0%	9,8%	40,2%	49,0%	100,0%			
	Erkek	f	2	21	52	72	147			
		%	1,4%	14,3%	35,4%	49,0%	100,0%			
ORY Otelin Yapısı ve İşleyişi Hk.	Kadın	f	2	7	34	59	102	0,413	0,938	-
		%	2,0%	6,9%	33,3%	57,8%	100,0%			
	Erkek	f	2	10	54	81	147			
		%	1,4%	6,8%	36,7%	55,1%	100,0%			
ORY Departman Mal ve Hizmetleri Hk.	Kadın	f	3	8	35	56	102	1,236	0,744	-
		%	2,9%	7,8%	34,3%	54,9%	100,0%			
	Erkek	f	2	15	53	77	147			
		%	1,4%	10,2%	36,1%	52,4%	100,0%			
ORY İşimin Sorumlulukları Hk.	Kadın	f	2	10	33	57	102	0,93	0,818	-
		%	2,0%	9,8%	32,4%	55,9%	100,0%			
	Erkek	f	2	18	41	86	147			
		%	1,4%	12,2%	27,9%	58,5%	100,0%			
ORY İş Arkadaşları ve Yöneticiler Hk.	Kadın	f	1	13	33	55	102	1,535	0,674	-
		%	1,0%	12,7%	32,4%	53,9%	100,0%			
	Erkek	f	4	14	50	79	147			
		%	2,7%	9,5%	34,0%	53,7%	100,0%			

ORY Yarar ve Hizmetler Hk.	Kadın	f	2	13	31	56	102	2,2	0,532	-
		%	2,0%	12,7%	30,4%	54,9%	100,0%			
	Erkek	f	5	14	55	73	147			
		%	3,4%	9,5%	37,4%	49,7%	100,0%			
ORY Müşteri Memnuniyeti ve Çözümler Hk.	Kadın	f	4	5	36	57	102	2,962	0,398	-
		%	3,9%	4,9%	35,3%	55,9%	100,0%			
	Erkek	f	2	13	50	82	147			
		%	1,4%	8,8%	34,0%	55,8%	100,0%			
ORY Beklentilerin Karşılanması Hk.	Kadın	f	1	11	30	60	102	1,01	0,799	-
		%	1,0%	10,8%	29,4%	58,8%	100,0%			
	Erkek	f	1	22	43	81	147			
		%	0,7%	15,0%	29,3%	55,1%	100,0%			

a2-Rotasyon

“Rotasyon eğitiminin diğer alanlar ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(3, n=184) = 12,988, p < 0,05$ ”. İki değişken arasında ise zayıf düzeyde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (0,020). Kadın katılımcılar erkek katılımcılara göre daha olumlu düşünceye sahiplerdir.

“Rotasyon eğitiminin takım çalışması yeteneğine katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(3, n=184) = 8,733, p < 0,05$ ”. Ancak bu ilişki cinsiyete dayalı anlamlı bir ilişki oluşturmamaktadır (0,007). Kadın ve erkek katılımcıların katılmıyorum görüşleri dışındaki diğer görüşlerde benzer yönelim gösterdiği görülmektedir.

“Rotasyon eğitiminin verimli işin belirlenmesi hakkında bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(3, n=184) = 8,354, p < 0,05$ ”. Ancak bu ilişki cinsiyete dayalı anlamlı bir ilişki oluşturmamaktadır (0,006). Kadın ve erkek katılımcıların katılmıyorum görüşleri dışındaki diğer görüşlerde benzer yönelim gösterdiği görülmektedir.

Tablo 20. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Lambda
ROT Diğer Alanlarla İlgili Bilgi Hk.	Kadın	f	2	7	32	31	72	12,988	0,005	0,020*
		%	2,8%	9,7%	44,4%	43,1%	100,0%			
	Erkek	f	18	18	29	47	112			
		%	16,1%	16,1%	25,9%	42,0%	100,0%			
ROT Takım Çalışması Yeteneği Hk.	Kadın	f	0	9	31	32	72	8,733	0,033	0,007
		%	0,0%	12,5%	43,1%	44,4%	100,0%			
	Erkek	f	12	16	43	41	112			
		%	10,7%	14,3%	38,4%	36,6%	100,0%			
ROT Verimli İşin Belirlenmesi Hk.	Kadın	f	0	11	26	35	72	8,354	0,039	0,006
		%	0,0%	15,3%	36,1%	48,6%	100,0%			
	Erkek	f	12	17	36	47	112			
		%	10,7%	15,2%	32,1%	42,0%	100,0%			
ROT Monotonluk Duygusunun Bitmesi Hk.	Kadın	f	0	14	27	31	72	4,813	0,242	-
		%	0,0%	19,4%	37,5%	43,1%	100,0%			
	Erkek	f	6	18	40	48	112			
		%	5,4%	16,1%	35,7%	42,9%	100,0%			
ROT İş Zevkinin Artması Hk.	Kadın	f	2	10	28	32	72	0,962	0,81	-
		%	2,8%	13,9%	38,9%	44,4%	100,0%			
	Erkek	f	5	15	37	55	112			
		%	4,5%	13,4%	33,0%	49,1%	100,0%			
ROT Kariyer Gelişimine Katkı Hk.	Kadın	f	3	8	22	39	72	3,381	0,337	-
		%	4,2%	11,1%	30,6%	54,2%	100,0%			
	Erkek	f	4	23	36	49	112			
		%	3,6%	20,5%	32,1%	43,8%	100,0%			

a3-Mesleki geliştirme eğitimi

“Mesleki geliştirme eğitiminin başarı duygusuna katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(3, n=228) = 12,695, p < 0,05$ ”. İki değişken arasında ise zayıf düzeyde ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır (0,025). Kadın katılımcılar erkek katılımcılara göre daha olumlu düşünceye sahiplerdir.

Tablo 21. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Lambda
MGE Bireysel Katkı	Kadın	f	2	6	43	44	95	4,188	0,242	-
		%	2,1%	6,3%	45,3%	46,3%	100,0%			
	Erkek	f	6	17	49	61	133			
		%	4,5%	12,8%	36,8%	45,9%	100,0%			
MGE İşin Doğru Yapılmasına Katkı	Kadın	f	2	5	44	44	95	7,181	0,066	-
		%	2,1%	5,3%	46,3%	46,3%	100,0%			
	Erkek	f	1	21	50	61	133			
		%	0,8%	15,8%	37,6%	45,9%	100,0%			
MGE Kariyer Katkı	Kadın	f	1	7	41	46	95	1,182	0,757	-
		%	1,1%	7,4%	43,2%	48,4%	100,0%			
	Erkek	f	3	14	54	62	133			
		%	2,3%	10,5%	40,6%	46,6%	100,0%			
MGE Başarı Duygusu Katkı	Kadın	f	3	8	45	39	95	12,695	0,005	0,025*
		%	3,2%	8,4%	47,4%	41,1%	100,0%			
	Erkek	f	5	26	35	67	133			
		%	3,8%	19,5%	26,3%	50,4%	100,0%			
MGE İş İlişkilerine Katkı	Kadın	f	5	9	38	43	95	0,381	0,944	-
		%	5,3%	9,5%	40,0%	45,3%	100,0%			
	Erkek	f	8	13	48	64	133			
		%	6,0%	9,8%	36,1%	48,1%	100,0%			
MGE Müşteri İlişkilerine Katkı	Kadın	f	4	6	38	47	95	6,206	0,102	-
		%	4,2%	6,3%	40,0%	49,5%	100,0%			
	Erkek	f	2	17	39	75	133			
		%	1,5%	12,8%	29,3%	56,4%	100,0%			
MGE Görgü ve Davranış Eğt. Katkı	Kadın	f	4	8	37	46	95	0,478	0,924	-
		%	4,2%	8,4%	38,9%	48,4%	100,0%			
	Erkek	f	6	14	47	66	133			
		%	4,5%	10,5%	35,3%	49,6%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. Müşteri Katkı	Kadın	f	3	7	43	42	95	3,337	0,343	-
		%	3,2%	7,4%	45,3%	44,2%	100,0%			
	Erkek	f	3	15	46	69	133			
		%	2,3%	11,3%	34,6%	51,9%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	Kadın	f	4	6	34	51	95	2,306	0,511	-
		%	4,2%	6,3%	35,8%	53,7%	100,0%			
	Erkek	f	4	15	40	74	133			
		%	3,0%	11,3%	30,1%	55,6%	100,0%			

a4-Hizmet içi eğitim

“Hizmet içi eğitimin işletmenin beklentilerini karşılmasına katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(3, N=238) = 7,817, p < 0,05$ ”. Ancak kadın katılımcılar daha olumlu bir görüş beyan etseler de bu durum anlamlı bir ilişki yaratmamıştır (0,008).

Tablo 22. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Lambda
HİE Çalışan Beklenti Karşılanması Hk.	Kadın	f	3	6	43	43	95	4,232	0,237	-
		%	3,2%	6,3%	45,3%	45,3%	100,0%			
	Erkek	f	5	21	55	62	143	7,817	0,05	0,008
		%	3,5%	14,7%	38,5%	43,4%	100,0%			
HİE İşletme Beklenti Karşılanması Hk.	Kadın	f	4	3	41	47	95	3,502	0,32	-
		%	4,2%	3,2%	43,2%	49,5%	100,0%			
	Erkek	f	5	19	48	71	143	3,08	0,379	-
		%	3,5%	13,3%	33,6%	49,7%	100,0%			
HİE Ayrılan Sürenin Yeterliliği Hk.	Kadın	f	6	7	36	46	95	1,448	0,684	-
		%	6,3%	7,4%	37,9%	48,4%	100,0%			
	Erkek	f	4	18	58	63	143	2,317	0,509	-
		%	2,8%	12,6%	40,6%	44,1%	100,0%			
HİE Zamanlama Uygunluğu Hk.	Kadın	f	3	10	31	51	95	0,136	0,897	-
		%	3,2%	10,5%	32,6%	53,7%	100,0%			
	Erkek	f	4	27	44	68	143	2,317	0,509	-
		%	2,8%	18,9%	30,8%	47,6%	100,0%			
HİE Yöntem ve Teknik Uygunluğu Hk.	Kadın	f	3	8	34	50	95	2,317	0,509	-
		%	3,2%	8,4%	35,8%	52,6%	100,0%			
	Erkek	f	5	15	59	64	143	0,136	0,897	-
		%	3,5%	10,5%	41,3%	44,8%	100,0%			
HİE Eğiticinin Uzmanlığı Hk.	Kadın	f	3	9	37	46	95	2,317	0,509	-
		%	3,2%	9,5%	38,9%	48,4%	100,0%			
	Erkek	f	6	20	44	73	143	0,136	0,897	-
		%	4,2%	14,0%	30,8%	51,0%	100,0%			
HİE Eğitimin Gerekliliği Hk.	Kadın	f	4	9	32	50	95	0,136	0,897	-
		%	4,2%	9,5%	33,7%	52,6%	100,0%			
	Erkek	f	7	15	47	74	143	0,136	0,897	-
		%	4,9%	10,5%	32,9%	51,7%	100,0%			

B-YAŞ

b1-Oryantasyon eğitimi

“Oryantasyon eğitiminin otel politikaları ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 29,522, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,292). Oryantasyon eğitiminin otel politikaları ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden yaş grubunu 40 yaş üzeri katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren yaş grubunu ise 20 yaş altı katılımcılar oluşturmaktadır.

“Oryantasyon eğitiminin otelin yapısı ve işleyişi ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 27,269, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,324). Oryantasyon eğitiminin otelin yapısı ve işleyişi ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki görüş yaşa bağlı olarak pozitif yönlü artış göstermektedir ve en fazla olumlu görüş beyan eden yaş grubunu 40 yaş üzeri katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren yaş grubunu ise 20 yaş altı katılımcılar oluşturmaktadır.

“Oryantasyon eğitiminin departman mal ve hizmetleri ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 17,504, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,262). Oryantasyon eğitiminin departman mal ve hizmetleri ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki görüş yaşa bağlı olarak pozitif yönlü artış göstermektedir ve en fazla olumlu görüş beyan eden yaş grubunu 40 yaş üzeri katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren yaş grubunu ise 20 yaş altı katılımcılar oluşturmaktadır.

“Oryantasyon eğitiminin iş arkadaşları ve yöneticiler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 26,380, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,345). Oryantasyon eğitiminin iş arkadaşları ve yöneticiler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki görüş yaşa bağlı olarak pozitif yönlü artış göstermektedir ve en fazla olumlu görüş beyan eden yaş grubunu

40 yaş üzeri katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren yaş grubunu ise 20 yaş altı katılımcılar oluşturmaktadır.

“Oryantasyon eğitiminin sağlanan yarar ve hizmetler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 29,373, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,379). Oryantasyon eğitiminin yarar ve hizmetler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki görüş yaşa bağlı olarak pozitif yönlü artış göstermektedir ve en fazla olumlu görüş beyan eden yaş grubunu 40 yaş üzeri katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren yaş grubunu ise 20 yaş altı katılımcılar oluşturmaktadır.

Tablo 23. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
ORY Otel Politikaları Bilgi Hk.	20'den az	f	0	6	9	7	22	29,522	0,001	0,292*
		%	0,0%	27,3%	40,9%	31,8%	100,0%			
	21-30	f	3	13	55	48	119			
		%	2,5%	10,9%	46,2%	40,3%	100,0%			
	31-40	f	0	12	16	54	82			
		%	0,0%	14,6%	19,5%	65,9%	100,0%			
	40+	f	0	0	13	13	26			
		%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%			
ORY Otelin Yapısı ve İşleyişi Hk.	20'den az	f	2	3	8	9	22	27,269	0,001	0,324*
		%	9,1%	13,6%	36,4%	40,9%	100,0%			
	21-30	f	2	6	54	57	119			
		%	1,7%	5,0%	45,4%	47,9%	100,0%			
	31-40	f	0	8	18	56	82			
		%	0,0%	9,8%	22,0%	68,3%	100,0%			
	40+	f	0	0	8	18	26			
		%	0,0%	0,0%	30,8%	69,2%	100,0%			
ORY Departman Mal ve Hizmetleri Hk.	20'den az	f	2	3	9	8	22	17,504	0,041	0,262*
		%	9,1%	13,6%	40,9%	36,4%	100,0%			
	21-30	f	3	10	50	56	119			
		%	2,5%	8,4%	42,0%	47,1%	100,0%			
	31-40	f	0	8	20	54	82			
		%	0,0%	9,8%	24,4%	65,9%	100,0%			
	40+	f	0	2	9	15	26			
		%	0,0%	7,7%	34,6%	57,7%	100,0%			

		%	0,0%	7,7%	34,6%	57,7%	100,0%			
	20'den az	f	1	4	9	8	22			
		%	4,5%	18,2%	40,9%	36,4%	100,0%			
	21-30	f	3	10	44	62	119			
		%	2,5%	8,4%	37,0%	52,1%	100,0%			
ORY İşimin Yapısı ve Sorumlulukları Hk.	31-40	f	0	11	16	55	82	16,797	0,052	-
		%	0,0%	13,4%	19,5%	67,1%	100,0%			
	40+	f	0	3	5	18	26			
		%	0,0%	11,5%	19,2%	69,2%	100,0%			
	20'den az	f	1	6	6	9	22			
		%	4,5%	27,3%	27,3%	40,9%	100,0%			
	21-30	f	2	12	53	52	119			
		%	1,7%	10,1%	44,5%	43,7%	100,0%			
ORY İş Arkadaşları ve Yöneticiler Hk.	31-40	f	1	9	16	56	82	26,380	0,002	0,345*
		%	1,2%	11,0%	19,5%	68,3%	100,0%			
	40+	f	1	0	8	17	26			
		%	3,8%	0,0%	30,8%	65,4%	100,0%			
	20'den az	f	2	3	10	7	22			
		%	9,1%	13,6%	45,5%	31,8%	100,0%			
	21-30	f	4	14	53	48	119			
		%	3,4%	11,8%	44,5%	40,3%	100,0%			
ORY Yarar ve Hizmetler Hk.	31-40	f	0	10	16	56	82	29,373	0,001	0,379*
		%	0,0%	12,2%	19,5%	68,3%	100,0%			
	40+	f	1	0	7	18	26			
		%	3,8%	0,0%	26,9%	69,2%	100,0%			
	20'den az	f	1	2	8	11	22			
		%	4,5%	9,1%	36,4%	50,0%	100,0%			
	21-30	f	4	9	53	53	119			
		%	3,4%	7,6%	44,5%	44,5%	100,0%			
ORY Müşteri Memnuniyeti ve Çözümler Hk.	31-40	f	1	6	18	57	82	16,612	0,055	-
		%	1,2%	7,3%	22,0%	69,5%	100,0%			
	40+	f	0	1	7	18	26			
		%	0,0%	3,8%	26,9%	69,2%	100,0%			
	20'den az	f	1	4	4	13	22			
		%	4,5%	18,2%	18,2%	59,1%	100,0%			
	21-30	f	0	17	41	61	119			
		%	0,0%	14,3%	34,5%	51,3%	100,0%			
ORY Beklentilerin Karşlanması Hk.	31-40	f	0	10	21	51	82	13,248	0,152	-
		%	0,0%	12,2%	25,6%	62,2%	100,0%			
	40+	f	1	2	7	16	26			
		%	3,8%	7,7%	26,9%	61,5%	100,0%			

b2-Rotasyon eğitimi

“Rotasyon eğitiminin iş zevkinin artmasına yönelik katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=184) = 17,386, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,293). Rotasyon eğitiminin iş zevkinin artmasına yönelik katkısı hakkındaki görüş yaşa bağlı olarak pozitif yönlü artış göstermektedir ve en fazla olumlu görüş beyan eden yaş grubunu 40 yaş üzeri katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren yaş grubunu ise 20 yaş altı katılımcılar oluşturmaktadır.

Tablo 24. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
ROT Diğer Alanlarla İlgili Bilgi Hk.	20'den az	f	0	4	6	5	15	9,424	0,399	-
		%	0,0%	26,7%	40,0%	33,3%	100,0%			
	21-30	f	11	11	32	31	85			
		%	12,9%	12,9%	37,6%	36,5%	100,0%			
	31-40	f	8	9	17	32	66			
		%	12,1%	13,6%	25,8%	48,5%	100,0%			
	40+	f	1	1	6	10	18			
		%	5,6%	5,6%	33,3%	55,6%	100,0%			
ROT Takım Çalışması Yeteneği Hk.	20'den az	f	0	4	4	7	15	9,460	0,396	-
		%	0,0%	26,7%	26,7%	46,7%	100,0%			
	21-30	f	4	11	40	30	85			
		%	4,7%	12,9%	47,1%	35,3%	100,0%			
	31-40	f	7	7	22	30	66			
		%	10,6%	10,6%	33,3%	45,5%	100,0%			
	40+	f	1	3	8	6	18			
		%	5,6%	16,7%	44,4%	33,3%	100,0%			
ROT Verimli İşin Belirlenmesi Hk.	20'den az	f	0	4	6	5	15	7,961	0,528	-
		%	0,0%	26,7%	40,0%	33,3%	100,0%			
	21-30	f	7	16	29	33	85			
		%	8,2%	18,8%	34,1%	38,8%	100,0%			
	31-40	f	4	7	21	34	66			
		%	6,1%	10,6%	31,8%	51,5%	100,0%			
	40+	f	1	1	6	10	18			
		%	5,6%	5,6%	33,3%	55,6%	100,0%			

		%	5,6%	5,6%	33,3%	55,6%	100,0%			
		20'den az	f	0	3	6	6	15		
			%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%		
ROT Monotonluk Duygusunun Bitmesi Hk.	21-30	f	4	17	35	29	85			
		%	4,7%	20,0%	41,2%	34,1%	100,0%			
	31-40	f	1	9	19	37	66	8,826	0,454	-
		%	1,5%	13,6%	28,8%	56,1%	100,0%			
	40+	f	1	3	7	7	18			
		%	5,6%	16,7%	38,9%	38,9%	100,0%			
		20'den az	f	1	3	6	5	15		
			%	6,7%	20,0%	40,0%	33,3%	100,0%		
ROT İş Zevkinin Artması Hk.	21-30	f	4	11	39	31	85			
		%	4,7%	12,9%	45,9%	36,5%	100,0%			
	31-40	f	1	11	14	40	66	17,386	0,043	0,293*
		%	1,5%	16,7%	21,2%	60,6%	100,0%			
	40+	f	1	0	6	11	18			
		%	5,6%	0,0%	33,3%	61,1%	100,0%			
		20'den az	f	1	3	3	8	15		
			%	6,7%	20,0%	20,0%	53,3%	100,0%		
ROT Kariyer Gelişimine Katkı Hk.	21-30	f	4	11	36	34	85			
		%	4,7%	12,9%	42,4%	40,0%	100,0%			
	31-40	f	1	15	15	35	66	12,253	0,199	-
		%	1,5%	22,7%	22,7%	53,0%	100,0%			
	40+	f	1	2	4	11	18			
		%	5,6%	11,1%	22,2%	61,1%	100,0%			

b3-Mesleki geliştirme eğitimi

“Mesleki geliştirme eğitiminin işin doğru yapılmasına katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2 (9, N=228) = 16,139, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 25. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
MGE Bireysel Katkı	20'den az	f	2	2	11	7	22	14,468	0,107	-
		%	9,1%	9,1%	50,0%	31,8%	100,0%			
	21-30	f	4	17	41	43	105			
		%	3,8%	16,2%	39,0%	41,0%	100,0%			
	31-40	f	2	3	30	43	78			
		%	2,6%	3,8%	38,5%	55,1%	100,0%			
	40+	f	0	1	10	12	23			
		%	0,0%	4,3%	43,5%	52,2%	100,0%			
MGE İşin Doğru Yapılmasına Katkı	20'den az	f	2	2	10	8	22	16,139	0,064	-
		%	9,1%	9,1%	45,5%	36,4%	100,0%			
	21-30	f	0	16	43	46	105			
		%	0,0%	15,2%	41,0%	43,8%	100,0%			
	31-40	f	1	6	30	41	78			
		%	1,3%	7,7%	38,5%	52,6%	100,0%			
	40+	f	0	2	11	10	23			
		%	0,0%	8,7%	47,8%	43,5%	100,0%			
MGE Kariyer Katkı	20'den az	f	1	1	9	11	22	4,047	0,908	-
		%	4,5%	4,5%	40,9%	50,0%	100,0%			
	21-30	f	2	12	45	46	105			
		%	1,9%	11,4%	42,9%	43,8%	100,0%			
	31-40	f	1	6	30	41	78			
		%	1,3%	7,7%	38,5%	52,6%	100,0%			
	40+	f	0	2	11	10	23			
		%	0,0%	8,7%	47,8%	43,5%	100,0%			
MGE Başarı Duygusu Katkı	20'den az	f	2	4	9	7	22	11,449	0,246	-
		%	9,1%	18,2%	40,9%	31,8%	100,0%			
	21-30	f	4	15	42	44	105			
		%	3,8%	14,3%	40,0%	41,9%	100,0%			
	31-40	f	1	14	20	43	78			
		%	1,3%	17,9%	25,6%	55,1%	100,0%			
	40+	f	1	1	9	12	23			
		%	4,3%	4,3%	39,1%	52,2%	100,0%			
MGE İş İlişkilerine Katkı	20'den az	f	3	2	6	11	22	14,258	0,113	-
		%	13,6%	9,1%	27,3%	50,0%	100,0%			
	21-30	f	2	13	46	44	105			
		%	1,9%	12,4%	43,8%	41,9%	100,0%			
	31-40	f	8	5	26	39	78			

		%	10,3%	6,4%	33,3%	50,0%	100,0%			
	40+	f	0	2	8	13	23			
		%	0,0%	8,7%	34,8%	56,5%	100,0%			
	20'den az	f	1	2	7	12	22			
		%	4,5%	9,1%	31,8%	54,5%	100,0%			
MGE Müşteri İlişkilerine Katkı	21-30	f	2	12	44	47	105			
		%	1,9%	11,4%	41,9%	44,8%	100,0%			
	31-40	f	3	9	17	49	78	12,844	0,17	-
		%	3,8%	11,5%	21,8%	62,8%	100,0%			
	40+	f	0	0	9	14	23			
		%	0,0%	0,0%	39,1%	60,9%	100,0%			
MGE Görgü ve Davranış Eğt. Katkı	20'den az	f	1	4	8	9	22			
		%	4,5%	18,2%	36,4%	40,9%	100,0%			
	21-30	f	3	12	39	51	105			
		%	2,9%	11,4%	37,1%	48,6%	100,0%	0,479	0,859	-
	31-40	f	6	5	26	41	78			
		%	7,7%	6,4%	33,3%	52,6%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. Müşteri Katkı	40+	f	0	1	11	11	23			
		%	0,0%	4,3%	47,8%	47,8%	100,0%			
	20'den az	f	2	3	8	9	22			
		%	9,1%	13,6%	36,4%	40,9%	100,0%			
	21-30	f	2	12	42	49	105			
		%	1,9%	11,4%	40,0%	46,7%	100,0%	7,501	0,585	-
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	31-40	f	2	6	28	42	78			
		%	2,6%	7,7%	35,9%	53,8%	100,0%			
	40+	f	0	1	11	11	23			
		%	0,0%	4,3%	47,8%	47,8%	100,0%			
	20'den az	f	1	3	8	10	22			
		%	4,5%	13,6%	36,4%	45,5%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	21-30	f	5	9	34	57	105			
		%	4,8%	8,6%	32,4%	54,3%	100,0%	6,237	0,716	-
	31-40	f	2	8	21	47	78			
		%	2,6%	10,3%	26,9%	60,3%	100,0%			
	40+	f	0	1	11	11	23			
		%	0,0%	4,3%	47,8%	47,8%	100,0%			

b4-Hizmet içi Eğitim

“Hizmet içi eğitimin çalışanların beklentilerini karşılamaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların yaşlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2(9, N=238) = 12,609, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 26. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
HİE Çalışan Beklentisi Karşılanması Hk.	20'den az	f	2	2	11	6	21	12,609	0,181	-
		%	9,5%	9,5%	52,4%	28,6%	100,0%			
	21-30	f	3	13	53	44	113			
		%	2,7%	11,5%	46,9%	38,9%	100,0%			
	31-40	f	3	11	26	40	80			
		%	3,8%	13,8%	32,5%	50,0%	100,0%			
	40+	f	0	1	8	15	24			
		%	0,0%	4,2%	33,3%	62,5%	100,0%			
HİE İşletme Beklentisi Karşılanması Hk.	20'den az	f	2	2	8	9	21	7,602	0,575	-
		%	9,5%	9,5%	38,1%	42,9%	100,0%			
	21-30	f	5	12	47	49	113			
		%	4,4%	10,6%	41,6%	43,4%	100,0%			
	31-40	f	2	6	25	47	80			
		%	2,5%	7,5%	31,3%	58,8%	100,0%			
	40+	f	0	2	9	13	24			
		%	0,0%	8,3%	37,5%	54,2%	100,0%			
HİE Ayrılan Sürenin Yeterliliği Hk.	20'den az	f	2	2	10	7	21	14,027	0,121	-
		%	9,5%	9,5%	47,6%	33,3%	100,0%			
	21-30	f	6	13	51	43	113			
		%	5,3%	11,5%	45,1%	38,1%	100,0%			
	31-40	f	2	9	22	47	80			
		%	2,5%	11,3%	27,5%	58,8%	100,0%			
	40+	f	0	1	11	12	24			
		%	0,0%	4,2%	45,8%	50,0%	100,0%			
HİE Zamanlama Uygunluğu Hk.	20'den az	f	2	4	7	8	21	11,937	0,217	-
		%	9,5%	19,0%	33,3%	38,1%	100,0%			
	21-30	f	3	18	39	53	113			
		%	2,7%	15,9%	34,5%	46,9%	100,0%			
	31-40	f	2	14	18	46	80			
		%	2,5%	17,5%	22,5%	57,5%	100,0%			
	40+	f	0	1	11	12	24			
		%	0,0%	4,2%	45,8%	50,0%	100,0%			
HİE Yöntem ve Teknik Uygunluğu Hk.	20'den az	f	2	3	5	11	21	10,439	0,316	-
		%	9,5%	14,3%	23,8%	52,4%	100,0%			
	21-30	f	3	10	52	48	113			
		%	2,7%	8,8%	46,0%	42,5%	100,0%			
	31-40	f	3	9	25	43	80			

		%	3,8%	11,3%	31,3%	53,8%	100,0%			
	40+	f	0	1	11	12	24			
		%	0,0%	4,2%	45,8%	50,0%	100,0%			
	20'den az	f	2	2	7	10	21			
		%	9,5%	9,5%	33,3%	47,6%	100,0%			
	21-30	f	4	18	40	51	113			
		%	3,5%	15,9%	35,4%	45,1%	100,0%			
HİE Eğiticinin Uzmanlığı Hk.	31-40	f	3	7	24	46	80	7,563	0,579	-
		%	3,8%	8,8%	30,0%	57,5%	100,0%			
	40+	f	0	2	10	12	24			
		%	0,0%	8,3%	41,7%	50,0%	100,0%			
	20'den az	f	2	4	3	12	21			
		%	9,5%	19,0%	14,3%	57,1%	100,0%			
	21-30	f	5	10	48	50	113			
		%	4,4%	8,8%	42,5%	44,2%	100,0%			
HİE Eğitimin Gerekliliği Hk.	31-40	f	3	9	20	48	80	13,42	0,144	-
		%	3,8%	11,3%	25,0%	60,0%	100,0%			
	40+	f	1	1	8	14	24			
		%	4,2%	4,2%	33,3%	58,3%	100,0%			

C-Medeni Durum

“Hizmet içi eğitimin çalışanların beklentilerini karşılamasına katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(3, N=238) = 9,418, p < 0,05$ ”. Ancak bekar katılımcılar daha olumlu bir görüş beyan etseler de değişkenler arasında ortaya çıkan ilişki düzeyi düşüktür (0,006).

“Hizmet içi eğitime ayrılan sürenin yeterliliği hakkındaki düşünce, katılımcıların medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(3, N=238) = 10,512, p < 0,05$ ”. Ancak evli katılımcılar daha olumlu bir görüş beyan etseler de değişkenler arasında ortaya çıkan ilişki düzeyi düşüktür (0,011).

Tablo 27. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Medeni Duruma Dayalı Dağılımı- Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Lambda
HİE Çalışan Beklenti Karşılanması Hk.	Evli	f	1	19	46	54	120	9,418	0,024	0,006
		%	,8%	15,8%	38,3%	45,0%	100,0%			
HİE İşletme Beklenti Karşılanması Hk.	Bekar	f	7	8	52	51	118	10,512	0,015	0,011
		%	5,9%	6,8%	44,1%	43,2%	100,0%			
	Evli	f	1	15	42	62	120			
		%	,8%	12,5%	35,0%	51,7%	100,0%			
	Bekar	f	9	10	52	47	118			
		%	7,6%	8,5%	44,1%	39,8%	100,0%			

D-EĞİTİM DURUMU

d1-Oryantasyon eğitimi

“Oryantasyon eğitiminin otel politikaları ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2 (15, N=249) = 11,647, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 28. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
	İlköğretim	f	0	2	5	11	18			
		%	0,0%	11,1%	27,8%	61,1%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	1	3	6	16	26			
		%	3,8%	11,5%	23,1%	61,5%	100,0%			
	Lise	f	0	13	31	30	74			
		%	0,0%	17,6%	41,9%	40,5%	100,0%			
ORY Otel Politikaları Bilgi Hk.	Ön Lisans	f	1	5	16	20	42	11,647	0,706	-
		%	2,4%	11,9%	38,1%	47,6%	100,0%			
	Lisans	f	1	7	34	42	84			
		%	1,2%	8,3%	40,5%	50,0%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	1	3	5			
		%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%			

ORY Otelin Yapısı ve İşleyişi Hk.	İlköğretim	f	0	2	3	13	18	15,692	0,403	-
		%	0,0%	11,1%	16,7%	72,2%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	1	7	18	26			
		%	0,0%	3,8%	26,9%	69,2%	100,0%			
	Lise	f	2	7	25	40	74			
		%	2,7%	9,5%	33,8%	54,1%	100,0%			
	Ön Lisans	f	1	1	21	19	42			
		%	2,4%	2,4%	50,0%	45,2%	100,0%			
	Lisans	f	1	5	32	46	84			
		%	1,2%	6,0%	38,1%	54,8%	100,0%			
ORY Departman Mal ve Hizmetleri Hk.	Lisansüstü	f	0	1	0	4	5	15,110	0,443	-
		%	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	0	6	12	18			
		%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	3	5	18	26			
		%	0,0%	11,5%	19,2%	69,2%	100,0%			
	Lise	f	3	10	24	37	74			
		%	4,1%	13,5%	32,4%	50,0%	100,0%			
	Ön Lisans	f	1	5	16	20	42			
		%	2,4%	11,9%	38,1%	47,6%	100,0%			
ORY İşimin Yapısı ve Sorumlulukları Hk.	Lisans	f	1	4	36	43	84	9,971	0,822	-
		%	1,2%	4,8%	42,9%	51,2%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	1	3	5			
		%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	2	4	12	18			
		%	0,0%	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	2	5	19	26			
		%	0,0%	7,7%	19,2%	73,1%	100,0%			
	Lise	f	1	12	20	41	74			
		%	1,4%	16,2%	27,0%	55,4%	100,0%			
ORY İş Arkadaşları ve Yöneticiler Hk.	Ön Lisans	f	1	4	12	25	42	14,398	0,496	-
		%	2,4%	9,5%	28,6%	59,5%	100,0%			
	Lisans	f	2	7	32	43	84			
		%	2,4%	8,3%	38,1%	51,2%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	1	3	5			
		%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	2	4	12	18			
		%	0,0%	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	3	6	17	26			
		%	0,0%	11,5%	23,1%	65,4%	100,0%			
ORY İş Arkadaşları ve Yöneticiler Hk.	Lise	f	2	13	24	35	74	14,398	0,496	-
		%	2,7%	17,6%	32,4%	47,3%	100,0%			
	Ön Lisans	f	1	2	18	21	42			
		%	2,4%	4,8%	42,9%	50,0%	100,0%			
	Lisans	f	2	6	31	45	84			

		%	2,4%	7,1%	36,9%	53,6%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	0	4	5			
		%	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	1	3	14	18			
		%	0,0%	5,6%	16,7%	77,8%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	1	1	5	19	26			
		%	3,8%	3,8%	19,2%	73,1%	100,0%			
	Lise	f	4	9	28	33	74			
		%	5,4%	12,2%	37,8%	44,6%	100,0%			
ORY Yarar ve Hizmetler Hk.	Ön Lisans	f	0	6	21	15	42	20,839	0,142	-
		%	0,0%	14,3%	50,0%	35,7%	100,0%			
	Lisans	f	2	9	28	45	84			
		%	2,4%	10,7%	33,3%	53,6%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	1	3	5			
		%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	1	6	11	18			
		%	0,0%	5,6%	33,3%	61,1%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	2	6	18	26			
		%	0,0%	7,7%	23,1%	69,2%	100,0%			
	Lise	f	2	9	25	38	74			
		%	2,7%	12,2%	33,8%	51,4%	100,0%			
ORY Müşteri Memnuniyeti ve Çözümler Hk.	Ön Lisans	f	1	2	21	18	42	16,148	0,372	-
		%	2,4%	4,8%	50,0%	42,9%	100,0%			
	Lisans	f	3	3	28	50	84			
		%	3,6%	3,6%	33,3%	59,5%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	0	4	5			
		%	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%			
	İlköğretim	f	1	1	2	14	18			
		%	5,6%	5,6%	11,1%	77,8%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	3	3	20	26			
		%	0,0%	11,5%	11,5%	76,9%	100,0%			
	Lise	f	1	14	23	36	74			
		%	1,4%	18,9%	31,1%	48,6%	100,0%			
ORY Beklentilerin Karşlanması Hk.	Ön Lisans	f	0	6	14	22	42	23,504	0,074	-
		%	0,0%	14,3%	33,3%	52,4%	100,0%			
	Lisans	f	0	8	31	45	84			
		%	0,0%	9,5%	36,9%	53,6%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	0	4	5			
		%	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%			

d2-Rotasyon eğitimi

“Rotasyon eğitiminin diğer alanlar ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2 (15, N=184) = 15,304, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 29. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumlarına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
ROT Diğer Alanlarla İlgili Bilgi Hk.	İlköğretim	f	0	2	2	7	11	15,304	0,430	-
		%	0,0%	18,2%	18,2%	63,6%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	2	2	4	12	20			
		%	10,0%	10,0%	20,0%	60,0%	100,0%			
	Lise	f	6	10	15	15	46			
		%	13,0%	21,7%	32,6%	32,6%	100,0%			
	Ön Lisans	f	4	4	10	14	32			
		%	12,5%	12,5%	31,3%	43,8%	100,0%			
	Lisans	f	8	6	28	30	72			
		%	11,1%	8,3%	38,9%	41,7%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	2	0	3			
		%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%			
ROT Takım Çalışması Yeteneği Hk.	İlköğretim	f	0	3	3	5	11	15,136	0,442	-
		%	0,0%	27,3%	27,3%	45,5%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	1	3	4	12	20			
		%	5,0%	15,0%	20,0%	60,0%	100,0%			
	Lise	f	6	6	20	14	46			
		%	13,0%	13,0%	43,5%	30,4%	100,0%			
	Ön Lisans	f	3	3	14	12	32			
		%	9,4%	9,4%	43,8%	37,5%	100,0%			
	Lisans	f	2	9	32	29	72			
		%	2,8%	12,5%	44,4%	40,3%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	1	1	3			
		%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%			
ROT Verimli İşin Belirlenmesi Hk.	İlköğretim	f	0	1	4	6	11	16,083	0,377	-
		%	0,0%	9,1%	36,4%	54,5%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	1	2	4	13	20			
		%	5,0%	10,0%	20,0%	65,0%	100,0%			
	Lise	f	5	8	16	17	46			
		%	10,9%	17,4%	34,8%	37,0%	100,0%			

ROT Monotonluk Duygusunun Bitmesi Hk.	Ön Lisans	f	1	9	10	12	32	16,316	0,361	-
		%	3,1%	28,1%	31,3%	37,5%	100,0%			
	Lisans	f	5	7	26	34	72			
		%	6,9%	9,7%	36,1%	47,2%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	2	0	3			
		%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	5	2	4	11			
		%	0,0%	45,5%	18,2%	36,4%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	1	2	5	12	20			
		%	5,0%	10,0%	25,0%	60,0%	100,0%			
	Lise	f	1	9	17	19	46			
		%	2,2%	19,6%	37,0%	41,3%	100,0%			
ROT İş Zevkinin Artması Hk.	Ön Lisans	f	3	5	13	11	32	5,079	0,991	-
		%	9,4%	15,6%	40,6%	34,4%	100,0%			
	Lisans	f	1	10	29	32	72			
		%	1,4%	13,9%	40,3%	44,4%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	1	1	3			
		%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	2	3	6	11			
		%	0,0%	18,2%	27,3%	54,5%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	2	6	12	20			
		%	0,0%	10,0%	30,0%	60,0%	100,0%			
	Lise	f	2	5	18	21	46			
		%	4,3%	10,9%	39,1%	45,7%	100,0%			
ROT Kariyer Gelişimine Katkı Hk.	Ön Lisans	f	2	5	11	14	32	13,801	0,541	-
		%	6,3%	15,6%	34,4%	43,8%	100,0%			
	Lisans	f	3	10	26	33	72			
		%	4,2%	13,9%	36,1%	45,8%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	1	1	3			
		%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	3	3	5	11			
		%	0,0%	27,3%	27,3%	45,5%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	3	3	14	20			
		%	0,0%	15,0%	15,0%	70,0%	100,0%			
	Lise	f	3	11	12	20	46			
		%	6,5%	23,9%	26,1%	43,5%	100,0%			
Ön Lisans	f	2	4	14	12	32				
	%	6,3%	12,5%	43,8%	37,5%	100,0%				
Lisans	f	2	9	25	36	72				
	%	2,8%	12,5%	34,7%	50,0%	100,0%				
Lisansüstü	f	0	1	1	1	3				
	%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%				

d3-Mesleki geliştirme eğitimi

“Mesleki geliştirme eğitiminin bireysel katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (15, N=228) = 25,425, p < 0,05$ ”. Mesleki geliştirme eğitiminin bireysel katkısı hakkındaki düşünceye en olumlu katılımı gösteren katılımcılar ilköğretim düzeyinde eğitime sahip olanlar iken, nispeten en olumsuz görüşü belirten katılımcılar ise ön lisans mezunlarıdır.

Diğer boyutlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 30. Katılımcıların Mesleki Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

		Katılmıyorum	Kararsız	Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma	
MGE Bireysel Katkı	İlköğretim	f	0	0	7	10	25,425	0,045	0,105	
		%	0,0%	0,0%	41,2%	58,8%				100,0%
	Ortaöğretim	f	0	4	4	17				25
		%	0,0%	16,0%	16,0%	68,0%				100,0%
	Lise	f	4	3	33	28				68
		%	5,9%	4,4%	48,5%	41,2%				100,0%
	Ön Lisans	f	2	8	13	12				35
		%	5,7%	22,9%	37,1%	34,3%				100,0%
	Lisans	f	2	7	34	34				77
		%	2,6%	9,1%	44,2%	44,2%				100,0%
	Lisansüstü	f	0	1	1	4				6
		%	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%				100,0%
MGE İşin Doğru Yapılmasına Katkı	İlköğretim	f	0	2	5	10	19,188	0,205	-	
		%	0,0%	11,8%	29,4%	58,8%				100,0%
	Ortaöğretim	f	0	3	6	16				25
		%	0,0%	12,0%	24,0%	64,0%				100,0%
	Lise	f	3	5	28	32				68
		%	4,4%	7,4%	41,2%	47,1%				100,0%
	Ön Lisans	f	0	6	14	15				35
		%	0,0%	17,1%	40,0%	42,9%				100,0%
	Lisans	f	0	9	40	28				77
		%	0,0%	11,7%	51,9%	36,4%				100,0%
	Lisansüstü	f	0	1	1	4				6
		%	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%				100,0%
MGE Kariyer Katkı	İlköğretim	f	0	0	6	11	18,331	0,246	-	
		%	0,0%	0,0%	35,3%	64,7%				100,0%

	Ortaöğretim	f	0	4	6	15	25			
		%	0,0%	16,0%	24,0%	60,0%	100,0%			
	Lise	f	2	8	26	32	68			
		%	2,9%	11,8%	38,2%	47,1%	100,0%			
	Ön Lisans	f	1	3	19	12	35			
		%	2,9%	8,6%	54,3%	34,3%	100,0%			
	Lisans	f	1	5	38	33	77			
		%	1,3%	6,5%	49,4%	42,9%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	0	5	6			
		%	0,0%	16,7%	0,0%	83,3%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	2	5	10	17			
		%	0,0%	11,8%	29,4%	58,8%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	1	5	5	14	25			
		%	4,0%	20,0%	20,0%	56,0%	100,0%			
	Lise	f	5	11	26	26	68			
		%	7,4%	16,2%	38,2%	38,2%	100,0%			
MGE Başarı Duygusu Katkı	Ön Lisans	f	1	5	15	14	35	11,840	0,691	-
		%	2,9%	14,3%	42,9%	40,0%	100,0%			
	Lisans	f	1	10	28	38	77			
		%	1,3%	13,0%	36,4%	49,4%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	1	4	6			
		%	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	1	5	11	17			
		%	0,0%	5,9%	29,4%	64,7%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	3	6	16	25			
		%	0,0%	12,0%	24,0%	64,0%	100,0%			
	Lise	f	10	6	21	31	68			
		%	14,7%	8,8%	30,9%	45,6%	100,0%			
MGE İş İlişkilerine Katkı	Ön Lisans	f	1	3	18	13	35	23,780	0,069	-
		%	2,9%	8,6%	51,4%	37,1%	100,0%			
	Lisans	f	2	8	34	33	77			
		%	2,6%	10,4%	44,2%	42,9%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	2	3	6			
		%	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	1	3	13	17			
		%	0,0%	5,9%	17,6%	76,5%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	3	7	15	25			
		%	0,0%	12,0%	28,0%	60,0%	100,0%			
	Lise	f	3	8	21	36	68			
		%	4,4%	11,8%	30,9%	52,9%	100,0%			
MGE Müşteri İlişkilerine Katkı	Ön Lisans	f	0	6	13	16	35	17,310	0,301	-
		%	0,0%	17,1%	37,1%	45,7%	100,0%			
	Lisans	f	3	4	33	37	77			
		%	3,9%	5,2%	42,9%	48,1%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	0	5	6			

MGE Görgü ve Davranış Eğt. Katkı	İlköğretim	%	0,0%	16,7%	0,0%	83,3%	100,0%	9,251	0,864	-
		f	0	0	7	10	17			
	Ortaöğretim	%	0,0%	0,0%	41,2%	58,8%	100,0%			
		f	0	3	7	15	25			
	Lise	%	0,0%	12,0%	28,0%	60,0%	100,0%			
		f	4	6	26	32	68			
	Ön Lisans	%	5,9%	8,8%	38,2%	47,1%	100,0%			
		f	1	3	15	16	35			
	Lisans	%	2,9%	8,6%	42,9%	45,7%	100,0%			
		f	5	9	28	35	77			
MGE İletişim Eğt. Müşteri Katkı	Lisansüstü	%	6,5%	11,7%	36,4%	45,5%	100,0%	19,710	0,183	-
		f	0	1	1	4	6			
	İlköğretim	%	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%			
		f	0	0	6	11	17			
	Ortaöğretim	%	0,0%	0,0%	35,3%	64,7%	100,0%			
		f	0	4	5	16	25			
	Lise	%	0,0%	16,0%	20,0%	64,0%	100,0%			
		f	5	5	28	30	68			
	Ön Lisans	%	7,4%	7,4%	41,2%	44,1%	100,0%			
		f	0	5	15	15	35			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	Lisans	%	0,0%	14,3%	42,9%	42,9%	100,0%	13,087	0,596	-
		f	1	7	34	35	77			
	Lisansüstü	%	1,3%	9,1%	44,2%	45,5%	100,0%			
		f	0	1	1	4	6			
	İlköğretim	%	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%			
		f	0	0	6	11	17			
	Ortaöğretim	%	0,0%	0,0%	35,3%	64,7%	100,0%			
		f	0	3	6	16	25			
	Lise	%	0,0%	12,0%	24,0%	64,0%	100,0%			
		f	5	5	19	39	68			
	Ön Lisans	%	7,4%	7,4%	27,9%	57,4%	100,0%			
		f	1	6	13	15	35			
	Lisans	%	2,9%	17,1%	37,1%	42,9%	100,0%			
		f	2	6	28	41	77			
	Lisansüstü	%	2,6%	7,8%	36,4%	53,2%	100,0%			
		f	0	1	2	3	6			
		%	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%	100,0%			

d4 Hizmet İçi Eğitim

“Hizmet içi eğitimde yöntem ve tekniklerin uygunluğu hakkındaki düşünce, katılımcıların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(15, N=238) = 26,130, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre hizmet içi eğitimde kullanılan yöntem ve tekniklerin uygunluğu hakkında en olumlu görüş beyan

edenler ilköğretim mezunu katılımcılar iken, nispeten en olumsuz görüş beyan edenler ise lisansüstü eğitim mezunlarıdır.

“Hizmet içi eğitimde eğitimcinin uzmanlığı hakkındaki düşünce, katılımcıların eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (15, N=238) = 25,794, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre hizmet içi eğitimde eğitimcinin uzmanlığı hakkında en olumlu görüş beyan edenler ilköğretim mezunu katılımcılar iken, nispeten en olumsuz görüş beyan edenler ise ön lisans eğitim mezunlarıdır.

Diğer boyutlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 31. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma			
HİE Çalışan Beklenti Karşılanması Hk.	İlköğretim	f	0	2	6	10	18	10,641	0,778	-			
		%	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%	100,0%						
	Ortaöğretim	f	0	3	10	14	27						
		%	0,0%	11,1%	37,0%	51,9%	100,0%						
	Lise	f	3	9	31	29	72						
		%	4,2%	12,5%	43,1%	40,3%	100,0%						
Ön Lisans	f	1	4	22	12	39							
	%	2,6%	10,3%	56,4%	30,8%	100,0%							
Lisans	f	4	8	27	39	78							
	%	5,1%	10,3%	34,6%	50,0%	100,0%							
Lisansüstü	f	0	1	2	1	4							
	%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%							
HİE İşletme Beklenti Karşılanması Hk.	İlköğretim	f	0	0	7	11	18				14,177	0,512	-
		%	0,0%	0,0%	38,9%	61,1%	100,0%						
	Ortaöğretim	f	0	3	8	16	27						
		%	0,0%	11,1%	29,6%	59,3%	100,0%						
	Lise	f	4	9	26	33	72						
		%	5,6%	12,5%	36,1%	45,8%	100,0%						
Ön Lisans	f	2	3	21	13	39							
	%	5,1%	7,7%	53,8%	33,3%	100,0%							
Lisans	f	3	6	26	43	78							
	%	3,8%	7,7%	33,3%	55,1%	100,0%							
Lisansüstü	f	0	1	1	2	4							
	%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%							
HİE Ayrılan Sürenin Yeterliliği Hk.	İlköğretim	f	0	1	8	9	18	12,205	0,663	-			

		%	0,0%	5,6%	44,4%	50,0%	100,0%					
	Ortaöğretim	f	0	4	7	16	27					
		%	0,0%	14,8%	25,9%	59,3%	100,0%					
	Lise	f	4	9	25	34	72					
		%	5,6%	12,5%	34,7%	47,2%	100,0%					
	Ön Lisans	f	3	2	20	14	39					
		%	7,7%	5,1%	51,3%	35,9%	100,0%					
	Lisans	f	3	8	33	34	78					
		%	3,8%	10,3%	42,3%	43,6%	100,0%					
	Lisansüstü	f	0	1	1	2	4					
		%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%					
	İlköğretim	f	0	2	6	10	18					
		%	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%	100,0%					
	Ortaöğretim	f	0	3	4	20	27					
		%	0,0%	11,1%	14,8%	74,1%	100,0%					
	Lise	f	3	14	24	31	72					
		%	4,2%	19,4%	33,3%	43,1%	100,0%					
HİE Zamanlama Uygunluğu Hk.	Ön Lisans	f	2	7	11	19	39	14,255	0,506	-		
		%	5,1%	17,9%	28,2%	48,7%	100,0%					
	Lisans	f	2	10	30	36	78					
		%	2,6%	12,8%	38,5%	46,2%	100,0%					
	Lisansüstü	f	0	1	0	3	4					
		%	0,0%	25,0%	0,0%	75,0%	100,0%					
	İlköğretim	f	0	1	6	11	18					
		%	0,0%	5,6%	33,3%	61,1%	100,0%					
	Ortaöğretim	f	0	3	8	16	27					
		%	0,0%	11,1%	29,6%	59,3%	100,0%					
	Lise	f	4	9	27	32	72					
		%	5,6%	12,5%	37,5%	44,4%	100,0%					
HİE Yöntem ve Teknik Uygunluğu Hk.	Ön Lisans	f	1	2	27	9	39	26,130	0,037	0,011		
		%	2,6%	5,1%	69,2%	23,1%	100,0%					
	Lisans	f	3	7	25	43	78					
		%	3,8%	9,0%	32,1%	55,1%	100,0%					
	Lisansüstü	f	0	1	0	3	4					
		%	0,0%	25,0%	0,0%	75,0%	100,0%					
	İlköğretim	f	0	1	9	8	18					
		%	0,0%	5,6%	50,0%	44,4%	100,0%					
	Ortaöğretim	f	0	4	4	19	27					
		%	0,0%	14,8%	14,8%	70,4%	100,0%					
	Lise	f	4	6	27	35	72	25,794	0,04	0,044		
		%	5,6%	8,3%	37,5%	48,6%	100,0%					
HİE Eğitiminin Uzmanlığı Hk.	Ön Lisans	f	1	11	14	13	39					
		%	2,6%	28,2%	35,9%	33,3%	100,0%					
	Lisans	f	4	6	27	41	78					
		%	5,1%	7,7%	34,6%	52,6%	100,0%					

HİE Eğitimin Gerekliliği Hk.	Lisansüstü	f	0	1	0	3	4	20,287	0,161	-
		%	0,0%	25,0%	0,0%	75,0%	100,0%			
	İlköğretim	f	0	1	5	12	18			
		%	0,0%	5,6%	27,8%	66,7%	100,0%			
	Ortaöğretim	f	0	3	7	17	27			
		%	0,0%	11,1%	25,9%	63,0%	100,0%			
	Lise	f	4	8	31	29	72			
		%	5,6%	11,1%	43,1%	40,3%	100,0%			
	Ön Lisans	f	2	7	15	15	39			
		%	5,1%	17,9%	38,5%	38,5%	100,0%			
	Lisans	f	5	4	21	48	78			
		%	6,4%	5,1%	26,9%	61,5%	100,0%			
	Lisansüstü	f	0	1	0	3	4			
		%	0,0%	25,0%	0,0%	75,0%	100,0%			

E-ALDIĞI EĞİTİM SAYISI

e1- Oryantasyon eğitimi

“Oryantasyon eğitiminin otel politikaları ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 36,801, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,454). Oryantasyon eğitiminin otel politikaları ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Oryantasyon eğitiminin otelin yapısı ve işleyişi ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 40,108, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,447). Oryantasyon eğitiminin otelin yapısı ve işleyişi ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Oryantasyon eğitiminin departman mal ve hizmetleri ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak

anlamli bir ilişki gstermektedir, $X^2(9, N=249) = 67,517, p < 0,05$ ". Elde edilen bulgulara g-re iki değişken arasında pozitif y-nl- bir ilişki bulunmaktadır (0,549). Oryantasyon eğitiminin departman mal ve hizmetleri ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en fazla olumlu g-r- beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara g-re nispeten daha d-ř- katılım g-steren grubu ise hi- eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

"Oryantasyon eğitiminin işin yapısı ve sorumluluk ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki d-ř-nce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına g-re istatistiksel olarak anlamli bir ilişki gstermektedir, $X^2(9, N=249) = 39,769, p < 0,05$ ". Elde edilen bulgulara g-re iki değişken arasında pozitif y-nl- bir ilişki bulunmaktadır (0,438). Oryantasyon eğitiminin departman işin yapısı ve sorumluluk ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en fazla olumlu g-r- beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara g-re nispeten daha d-ř- katılım g-steren grubu ise hi- eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

"Oryantasyon eğitiminin iş arkadaşları ve y-neticiler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki d-ř-nce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına g-re istatistiksel olarak anlamli bir ilişki gstermektedir, $X^2(9, N=249) = 37,400, p < 0,05$ ". Elde edilen bulgulara g-re iki değişken arasında pozitif y-nl- bir ilişki bulunmaktadır (0,428). Oryantasyon eğitiminin iş arkadaşları ve y-neticiler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en fazla olumlu g-r- beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara g-re nispeten daha d-ř- katılım g-steren grubu ise hi- eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

"Oryantasyon eğitiminin sağlanan yarar ve hizmetler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki d-ř-nce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına g-re istatistiksel olarak anlamli bir ilişki gstermektedir, $X^2(9, N=249) = 33,731, p < 0,05$ ". Elde edilen bulgulara g-re iki değişken arasında pozitif y-nl- bir ilişki bulunmaktadır (0,431). Oryantasyon eğitiminin yarar ve hizmetler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en fazla olumlu g-r- beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara g-re nispeten daha d-ř- katılım g-steren grubu ise hi- eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

"Oryantasyon eğitiminin m-şteri memnuniyeti ve --z-mler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki d-ř-nce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına g-re istatistiksel

olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) =36,814, p<0,05$ ". Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,456). Oryantasyon eğitiminin müşteri memnuniyeti ve çözümler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

"Oryantasyon eğitiminin beklentilerin karşılanmasına katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) =40,334, p<0,05$ ". Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,486). Oryantasyon eğitiminin beklentilerin karşılanmasına katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

Tablo 32. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Alınan Eğitim Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
ORY Otel Politikaları Bilgi Hk.	Hiç	f	0	6	5	3	14	36,801	0,001	0,454*
		%	0,0%	42,9%	35,7%	21,4%	100,0%			
	1-5	f	2	19	58	52	131			
		%	1,5%	14,5%	44,3%	39,7%	100,0%			
	6-10	f	0	2	19	21	42			
		%	0,0%	4,8%	45,2%	50,0%	100,0%			
	10+	f	1	4	11	46	62			
		%	1,6%	6,5%	17,7%	74,2%	100,0%			
ORY Otelin Yapısı ve İşleyişi Hk.	Hiç	f	0	5	5	4	14	40,108	0,001	0,447*
		%	0,0%	35,7%	35,7%	28,6%	100,0%			
	1-5	f	3	9	56	63	131			
		%	2,3%	6,9%	42,7%	48,1%	100,0%			
	6-10	f	1	0	17	24	42			
		%	2,4%	0,0%	40,5%	57,1%	100,0%			
	10+	f	0	3	10	49	62			
		%	0,0%	4,8%	16,1%	79,0%	100,0%			
ORY Departman Mal ve Hizmetleri Hk.	Hiç	f	1	8	3	2	14	67,517	0,001	0,549*
		%	7,1%	57,1%	21,4%	14,3%	100,0%			
	1-5	f	4	10	61	56	131			

		%	3,1%	7,6%	46,6%	42,7%	100,0%			
	6-10	f	0	2	13	27	42			
		%	0,0%	4,8%	31,0%	64,3%	100,0%			
	10+	f	0	3	11	48	62			
		%	0,0%	4,8%	17,7%	77,4%	100,0%			
	Hiç	f	0	7	5	2	14			
		%	0,0%	50,0%	35,7%	14,3%	100,0%			
	1-5	f	3	17	42	69	131			
		%	2,3%	13,0%	32,1%	52,7%	100,0%			
ORY İşimin Yapısı ve Sorumlulukları Hk.	6-10	f	1	1	16	24	42	39,769	0,001	0,438*
		%	2,4%	2,4%	38,1%	57,1%	100,0%			
	10+	f	0	3	11	48	62			
		%	0,0%	4,8%	17,7%	77,4%	100,0%			
	Hiç	f	0	7	4	3	14			
		%	0,0%	50,0%	28,6%	21,4%	100,0%			
	1-5	f	4	15	51	61	131			
		%	3,1%	11,5%	38,9%	46,6%	100,0%			
ORY İş Arkadaşları ve Yöneticiler Hk.	6-10	f	1	2	14	25	42	37,400	0,001	0,428*
		%	2,4%	4,8%	33,3%	59,5%	100,0%			
	10+	f	0	3	14	45	62			
		%	0,0%	4,8%	22,6%	72,6%	100,0%			
	Hiç	f	2	5	5	2	14			
		%	14,3%	35,7%	35,7%	14,3%	100,0%			
	1-5	f	4	18	50	59	131			
		%	3,1%	13,7%	38,2%	45,0%	100,0%			
ORY Yarar ve Hizmetler Hk.	6-10	f	1	0	15	26	42	33,731	0,001	0,431*
		%	2,4%	0,0%	35,7%	61,9%	100,0%			
	10+	f	0	4	16	42	62			
		%	0,0%	6,5%	25,8%	67,7%	100,0%			
	Hiç	f	0	5	6	3	14			
		%	0,0%	35,7%	42,9%	21,4%	100,0%			
	1-5	f	5	9	55	62	131			
		%	3,8%	6,9%	42,0%	47,3%	100,0%			
ORY Müşteri Memnuniyeti ve Çözümler Hk.	6-10	f	1	1	13	27	42	36,814	0,001	0,456*
		%	2,4%	2,4%	31,0%	64,3%	100,0%			
	10+	f	0	3	12	47	62			
		%	0,0%	4,8%	19,4%	75,8%	100,0%			
	Hiç	f	0	7	3	4	14			
		%	0,0%	50,0%	21,4%	28,6%	100,0%			
	1-5	f	1	24	44	62	131			
		%	,8%	18,3%	33,6%	47,3%	100,0%			
ORY Beklentilerin Karşlanması Hk.	6-10	f	1	0	13	28	42	40,334	0,001	0,486*
		%	2,4%	0,0%	31,0%	66,7%	100,0%			
	10+	f	0	2	13	47	62			
		%	0,0%	3,2%	21,0%	75,8%	100,0%			

e2-Rotasyon eğitimi

“Rotasyon eğitiminin diğer alanlar ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 32,571, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,413). Rotasyon eğitiminin diğer alanlar ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Rotasyon eğitiminin takım çalışması yeteneğine katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 36,191, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,469). Rotasyon eğitiminin takım çalışması yeteneğine katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Rotasyon eğitiminin verimli işin belirlenmesi hakkında bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 31,694, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,390). Rotasyon eğitiminin verimli işin belirlenmesi hakkında bilgi sahibi olmaya katkısına ilişkin en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Rotasyon eğitiminin monotonluk duygusunun bitmesine katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 24,679, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,366). Rotasyon eğitiminin monotonluk duygusunun bitmesine katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 6-10 defa eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Rotasyon eğitiminin iş zevkinin artmasına yönelik katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 24,232, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,351). Rotasyon eğitiminin iş zevkinin artmasına yönelik katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Rotasyon eğitiminin kariyer gelişimine katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 29,016, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,433). Rotasyon eğitiminin kariyer gelişimine katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

Tablo 33. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Alınan Eğitim Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
ROT Diğer Alanlarla İlgili Bilgi Hk.	Hiç	f	1	6	2	3	12	32,571	0,001	0,413*
		%	8,3%	50,0%	16,7%	25,0%	100,0%			
	1-5	f	13	16	37	29	95			
		%	13,7%	16,8%	38,9%	30,5%	100,0%			
	6-10	f	3	0	11	18	32			
		%	9,4%	0,0%	34,4%	56,3%	100,0%			
	10+	f	3	3	11	28	45			
		%	6,7%	6,7%	24,4%	62,2%	100,0%			
	Hiç	f	0	5	4	3	12			
		%	0,0%	41,7%	33,3%	25,0%	100,0%			
ROT Takım Çalışması Yeteneği Hk.	1-5	f	10	15	47	23	95	36,191	0,001	0,469*
		%	10,5%	15,8%	49,5%	24,2%	100,0%			
	6-10	f	2	1	9	20	32			
		%	6,3%	3,1%	28,1%	62,5%	100,0%			
	10+	f	0	4	14	27	45			
		%	0,0%	8,9%	31,1%	60,0%	100,0%			
ROT Verimli İşin Belirlenmesi Hk.	Hiç	f	1	7	2	2	12	31,694	0,001	0,390*
		%	8,3%	58,3%	16,7%	16,7%	100,0%			

ROT Monotonluk Duygusunun Bitmesi Hk.	1-5	f	7	16	38	34	95	24,679	0,003	0,366*
		%	7,4%	16,8%	40,0%	35,8%	100,0%			
	6-10	f	3	1	8	20	32			
		%	9,4%	3,1%	25,0%	62,5%	100,0%			
	10+	f	1	4	14	26	45			
		%	2,2%	8,9%	31,1%	57,8%	100,0%			
	Hiç	f	0	7	4	1	12			
		%	0,0%	58,3%	33,3%	8,3%	100,0%			
	1-5	f	3	17	40	35	95			
		%	3,2%	17,9%	42,1%	36,8%	100,0%			
	6-10	f	2	2	10	18	32			
		%	6,3%	6,3%	31,3%	56,3%	100,0%			
10+	f	1	6	13	25	45				
	%	2,2%	13,3%	28,9%	55,6%	100,0%				
Hiç	f	1	5	5	1	12				
	%	8,3%	41,7%	41,7%	8,3%	100,0%				
ROT İş Zevkinin Artması Hk.	1-5	f	3	13	38	41	95	24,232	0,004	0,351*
		%	3,2%	13,7%	40,0%	43,2%	100,0%			
	6-10	f	3	2	12	15	32			
		%	9,4%	6,3%	37,5%	46,9%	100,0%			
	10+	f	0	5	10	30	45			
		%	0,0%	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%			
	Hiç	f	1	6	1	4	12			
		%	8,3%	50,0%	8,3%	33,3%	100,0%			
	1-5	f	4	19	37	35	95			
		%	4,2%	20,0%	38,9%	36,8%	100,0%			
	6-10	f	2	2	11	17	32			
		%	6,3%	6,3%	34,4%	53,1%	100,0%			
10+	f	0	4	9	32	45				
	%	0,0%	8,9%	20,0%	71,1%	100,0%				
ROT Kariyer Gelişimine Katkı Hk.	1-5	f	4	19	37	35	95	29,016	0,001	0,433*
		%	4,2%	20,0%	38,9%	36,8%	100,0%			
	6-10	f	2	2	11	17	32			
		%	6,3%	6,3%	34,4%	53,1%	100,0%			
	10+	f	0	4	9	32	45			
		%	0,0%	8,9%	20,0%	71,1%	100,0%			

e3-Mesleki geliştirme eğitimi

“Mesleki geliştirme eğitiminin bireysel katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 47,107, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,496). Mesleki geliştirme eğitiminin bireysel katkısı hakkındaki en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 6-10 kez eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Mesleki geliştirme eğitiminin işin doğru yapılmasına katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki

göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 49,627, p < 0,05$ ". Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,553). Mesleki geliştirme eğitiminin işin doğru yapılmasına katkısı en fazla olumlu görüş beyan eden gruba 6-10 kez eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren gruba ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

"Mesleki geliştirme eğitiminin kariyere katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 48,411, p < 0,05$ ". Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,481). Mesleki geliştirme eğitiminin başarı duygusuna katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden gruba 6-10 kez eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren gruba ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

"Mesleki geliştirme eğitiminin başarı duygusuna katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 45,471, p < 0,05$ ". Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,504). Mesleki geliştirme eğitiminin başarı duygusuna katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden gruba 6-10 kez eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren gruba ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

"Mesleki geliştirme eğitiminin iş ilişkilerine katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 49,306, p < 0,05$ ". Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,461). Mesleki geliştirme eğitiminin iş ilişkilerine katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden gruba 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren gruba ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

"Mesleki geliştirme eğitiminin müşteri ilişkilerine katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 36,056, p < 0,05$ ". Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,446). Mesleki geliştirme eğitiminin müşteri ilişkilerine katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden gruba 6-10 defa

eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Mesleki geliştirme eğitiminin görgü ve davranış kuralları eğitimi almaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 57,655, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,496). Mesleki geliştirme eğitiminin görgü ve davranış kuralları eğitimi almaya katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“İletişim eğitiminin müşteriler ile ilişkiye katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 37,319, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,517). İletişim eğitiminin müşteriler ile ilişkiye katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“İletişim eğitiminin iş arkadaşları ile ilişkiye katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 27,675, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,440). İletişim

Eğitiminin iş arkadaşları ile ilişkiye katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

Tablo 34. Katılımcıların Mesleki Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Aldıkları Eğitim Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katıyorum	Kesinlikle Katıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
MGE Bireysel Katkı	Hiç	f	2	5	2	4	13	47,107	0,001	0,496*
		%	15,4%	38,5%	15,4%	30,8%	100,0%			
	1-5	f	5	13	62	38	118			
		%	4,2%	11,0%	52,5%	32,2%	100,0%			
	6-10	f	0	1	16	21	38			
		%	0,0%	2,6%	42,1%	55,3%	100,0%			
	10+	f	1	4	12	42	59			
		%	1,7%	6,8%	20,3%	71,2%	100,0%			
MGE İşin Doğru Yapılmasına Katkı	Hiç	f	0	6	4	3	13	49,627	0,001	0,553*
		%	0,0%	46,2%	30,8%	23,1%	100,0%			
	1-5	f	2	17	62	37	118			
		%	1,7%	14,4%	52,5%	31,4%	100,0%			
	6-10	f	0	0	16	22	38			
		%	0,0%	0,0%	42,1%	57,9%	100,0%			
	10+	f	1	3	12	43	59			
		%	1,7%	5,1%	20,3%	72,9%	100,0%			
MGE Kariyer Katkı	Hiç	f	1	5	4	3	13	48,411	0,001	0,481*
		%	7,7%	38,5%	30,8%	23,1%	100,0%			
	1-5	f	2	10	66	40	118			
		%	1,7%	8,5%	55,9%	33,9%	100,0%			
	6-10	f	0	0	15	23	38			
		%	0,0%	0,0%	39,5%	60,5%	100,0%			
	10+	f	1	6	10	42	59			
		%	1,7%	10,2%	16,9%	71,2%	100,0%			
MGE Başarı Duygusu Katkı	Hiç	f	3	5	4	1	13	45,471	0,001	0,504*
		%	23,1%	38,5%	30,8%	7,7%	100,0%			
	1-5	f	4	22	49	43	118			
		%	3,4%	18,6%	41,5%	36,4%	100,0%			
	6-10	f	0	2	15	21	38			
		%	0,0%	5,3%	39,5%	55,3%	100,0%			
	10+	f	1	5	12	41	59			
		%	1,7%	8,5%	20,3%	69,5%	100,0%			
MGE İş İlişkilerine Katkı	Hiç	f	0	6	5	2	13	49,306	0,001	0,461*
		%	0,0%	46,2%	38,5%	15,4%	100,0%			
	1-5	f	12	10	52	44	118			
		%	10,2%	8,5%	44,1%	37,3%	100,0%			
	6-10	f	0	1	18	19	38			
		%	0,0%	2,6%	47,4%	50,0%	100,0%			
	10+	f	1	5	11	42	59			
		%	1,7%	8,5%	18,7%	71,1%	100,0%			

		%	1,7%	8,5%	18,6%	71,2%	100,0%			
	Hiç	f	0	6	6	1	13			
		%	0,0%	46,2%	46,2%	7,7%	100,0%			
	1-5	f	5	12	46	55	118			
		%	4,2%	10,2%	39,0%	46,6%	100,0%			
MGE Müşteri İlişkilerine Katkı	6-10	f	0	2	12	24	38	36,056	0,001	0,446*
		%	0,0%	5,3%	31,6%	63,2%	100,0%			
	10+	f	1	3	13	42	59			
		%	1,7%	5,1%	22,0%	71,2%	100,0%			
	Hiç	f	1	7	3	2	13			
		%	7,7%	53,8%	23,1%	15,4%	100,0%			
	1-5	f	8	8	57	45	118			
		%	6,8%	6,8%	48,3%	38,1%	100,0%			
MGE Görgü ve Davranış Eğt. Katkı	6-10	f	0	3	14	21	38	57,655	0,001	0,496*
		%	0,0%	7,9%	36,8%	55,3%	100,0%			
	10+	f	1	4	10	44	59			
		%	1,7%	6,8%	16,9%	74,6%	100,0%			
	Hiç	f	0	4	6	3	13			
		%	0,0%	30,8%	46,2%	23,1%	100,0%			
	1-5	f	4	14	60	40	118			
		%	3,4%	11,9%	50,8%	33,9%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. Müşteri Katkı	6-10	f	1	2	10	25	38	37,319	0,001	0,517*
		%	2,6%	5,3%	26,3%	65,8%	100,0%			
	10+	f	1	2	13	43	59			
		%	1,7%	3,4%	22,0%	72,9%	100,0%			
	Hiç	f	2	3	3	5	13			
		%	15,4%	23,1%	23,1%	38,5%	100,0%			
	1-5	f	5	13	49	51	118			
		%	4,2%	11,0%	41,5%	43,2%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	6-10	f	0	2	11	25	38	27,675	0,001	0,440*
		%	0,0%	5,3%	28,9%	65,8%	100,0%			
	10+	f	1	3	11	44	59			
		%	1,7%	5,1%	18,6%	74,6%	100,0%			

e4-Hizmet içi Eğitim

“Hizmet içi eğitimin çalışanların beklentilerini karşılamaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(9, N=249) = 30,151, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,368). Hizmet içi eğitimin çalışanların beklentilerini karşılamaya katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 6-10 defa eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Hizmet içi eğitimin işletmenin beklentilerini karşılmasına katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 37,708, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,424). Hizmet içi eğitimin işletmenin beklentilerini karşılmasına katkısı hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden gruba 6-10 defa eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren gruba ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturulmuştur.

“Hizmet içi eğitime ayrılan sürenin yeterliliği hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 31,366, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,411). Hizmet içi eğitime ayrılan sürenin yeterliliği hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden gruba 6-10 defa eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren gruba ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturulmuştur.

“Hizmet içi eğitimde zamanlamanın uygunluğu hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 32,391, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,419). Hizmet içi eğitimde zamanlamanın uygunluğu hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden gruba 6-10 defa eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren gruba ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturulmuştur.

“Hizmet içi eğitimde yöntem ve tekniklerin uygunluğu hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 29,377, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,421). Hizmet içi eğitimde yöntem ve tekniklerin uygunluğu hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden gruba 6-10 defa eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren gruba ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturulmuştur.

“Hizmet içi eğitimde eğitimcinin uzmanlığı hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 30,467, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,415). Hizmet içi eğitimde eğitimcinin uzmanlığı hakkında en fazla

olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

“Hizmet içi eğitimin gerekliliği hakkındaki düşünce, katılımcıların aldıkları eğitim sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (9, N=249) = 36,124, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (0,385). Hizmet içi eğitimin gerekliliği hakkında en fazla olumlu görüş beyan eden grubu 10 defadan fazla eğitime katılan katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren grubu ise hiç eğitim almayan katılımcılar oluşturmaktadır.

Tablo 35. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Aldıkları Eğitim Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

		Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X^2	p	Gamma
HİE Çalışan Beklenti Karşılanması Hk.	Hiç	f 0	6	5	2	13	30,151	0,001	0,368*
		% 0,0%	46,2%	38,5%	15,4%	100,0%			
	1-5	f 7	13	60	47	127			
		% 5,5%	10,2%	47,2%	37,0%	100,0%			
	6-10	f 0	3	15	19	37			
		% 0,0%	8,1%	40,5%	51,4%	100,0%			
	10+	f 1	5	18	37	61			
		% 1,6%	8,2%	29,5%	60,7%	100,0%			
	Hiç	f 1	6	3	3	13			
		% 7,7%	46,2%	23,1%	23,1%	100,0%			
	1-5	f 7	11	57	52	127			
		% 5,5%	8,7%	44,9%	40,9%	100,0%			
HİE İşletme Beklenti Karşılanması Hk.	6-10	f 0	2	13	22	37	37,708	0,001	0,424*
		% 0,0%	5,4%	35,1%	59,5%	100,0%			
	10+	f 1	3	16	41	61			
		% 1,6%	4,9%	26,2%	67,2%	100,0%			
	Hiç	f 1	5	3	4	13			
		% 7,7%	38,5%	23,1%	30,8%	100,0%			
	1-5	f 8	14	59	46	127			
		% 6,3%	11,0%	46,5%	36,2%	100,0%			
	6-10	f 0	2	17	18	37			
		% 0,0%	5,4%	45,9%	48,6%	100,0%			

HİE Zamanlama Uygunluğu Hk.	10+	f	1	4	15	41	61	32,391	0,001	0,419*
		%	1,6%	6,6%	24,6%	67,2%	100,0%			
	Hiç	f	0	7	3	3	13			
		%	0,0%	53,8%	23,1%	23,1%	100,0%			
	1-5	f	6	22	46	53	127			
		%	4,7%	17,3%	36,2%	41,7%	100,0%			
	6-10	f	0	3	14	20	37			
		%	0,0%	8,1%	37,8%	54,1%	100,0%			
	10+	f	1	5	12	43	61			
		%	1,6%	8,2%	19,7%	70,5%	100,0%			
HİE Yöntem ve Teknik Uygunluğu Hk.	Hiç	f	1	5	4	3	13	29,377	0,001	0,421*
		%	7,7%	38,5%	30,8%	23,1%	100,0%			
	1-5	f	6	14	57	50	127			
		%	4,7%	11,0%	44,9%	39,4%	100,0%			
	6-10	f	0	1	15	21	37			
		%	0,0%	2,7%	40,5%	56,8%	100,0%			
	10+	f	1	3	17	40	61			
		%	1,6%	4,9%	27,9%	65,6%	100,0%			
	Hiç	f	1	5	2	5	13			
		%	7,7%	38,5%	15,4%	38,5%	100,0%			
HİE Eğiticinin Uzmanlığı Hk.	1-5	f	7	16	55	49	127	30,467	0,001	0,415*
		%	5,5%	12,6%	43,3%	38,6%	100,0%			
	6-10	f	0	5	10	22	37			
		%	0,0%	13,5%	27,0%	59,5%	100,0%			
	10+	f	1	3	14	43	61			
		%	1,6%	4,9%	23,0%	70,5%	100,0%			
	Hiç	f	1	6	2	4	13			
		%	7,7%	46,2%	15,4%	30,8%	100,0%			
	1-5	f	9	11	50	57	127			
		%	7,1%	8,7%	39,4%	44,9%	100,0%			
HİE Eğitimin Gerekliliği Hk.	6-10	f	0	4	14	19	37	36,124	0,001	0,385*
		%	0,0%	10,8%	37,8%	51,4%	100,0%			
	10+	f	1	3	13	44	61			
		%	1,6%	4,9%	21,3%	72,1%	100,0%			

F-SEKTÖRDE ÇALIŞMA SÜRESİ

f1- Oryantasyon eğitimi

“Oryantasyon eğitiminin iş arkadaşları ve yöneticiler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(12, N=249) = 26,765, p < 0,05$ ”. İki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki olup (0,193), oryantasyon eğitiminin iş arkadaşları ve yöneticiler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en olumlu görüşü bildirenler sektörde 10 yıl

ve daha uzun süredir çalışan katılımcılar iken, nispeten en olumsuz görüşü bildiren katılımcılar ise 1 yıldan daha az deneyimi olanlardır.

“Oryantasyon eğitimi ile sağlanan yarar ve hizmetler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2 (12, N=249) = 21,147, p < 0,05$ ”. İki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki olup (0,242), oryantasyon eğitimi ile sağlanan yarar ve hizmetler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en olumlu görüşü bildirenler sektörde 10 yıl ve daha uzun süredir çalışan katılımcılar iken, nispeten en olumsuz görüşü bildiren katılımcılar ise 1 yıldan daha az deneyimi olanlardır.

Tablo 36. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Sektörde Çalışma Sürelerine Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

		Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma				
ORY Otel Politikaları Bilgi Hk.	1 yıldan az	f 0	6	10	9	25	13,519	0,333	-				
		% 0,0%	24,0%	40,0%	36,0%	100,0%							
	1-3 yıl	f 1	11	30	33	75							
		% 1,3%	14,7%	40,0%	44,0%	100,0%							
	4-6 yıl	f 2	7	20	28	57							
		% 3,5%	12,3%	35,1%	49,1%	100,0%							
	6-10 Yıl	f 0	5	22	27	54							
		% 0,0%	9,3%	40,7%	50,0%	100,0%							
	10+	f 0	2	11	25	38							
		% 0,0%	5,3%	28,9%	65,8%	100,0%							
	1 yıldan az	f 1	5	8	11	25							
		% 4,0%	20,0%	32,0%	44,0%	100,0%							
ORY Otelin Yapısı ve İşleyişi Hk.	1-3 yıl	f 2	6	25	42	75	13,531	0,332	-				
		% 2,7%	8,0%	33,3%	56,0%	100,0%							
	4-6 yıl	f 1	2	23	31	57							
		% 1,8%	3,5%	40,4%	54,4%	100,0%							
	6-10 Yıl	f 0	3	20	31	54							
		% 0,0%	5,6%	37,0%	57,4%	100,0%							
	10+	f 0	1	12	25	38							
		% 0,0%	2,6%	31,6%	65,8%	100,0%							
	1 yıldan az	f 0	4	12	9	25							
		% 0,0%	16,0%	48,0%	36,0%	100,0%							
	ORY Departman Mal ve Hizmetleri Hk.	1-3 yıl	f 4	9	28	34				75	17,744	0,123	-
			% 5,3%	12,0%	37,3%	45,3%				100,0%			
4-6 yıl		f 1	4	20	32	57							
		% 1,7%	6,7%	35,3%	60,3%	100,0%							

		%	1,8%	7,0%	35,1%	56,1%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	0	3	20	31	54			
		%	0,0%	5,6%	37,0%	57,4%	100,0%			
	10+	f	0	3	8	27	38			
		%	0,0%	7,9%	21,1%	71,1%	100,0%			
	1 yıldan az	f	0	6	10	9	25			
		%	0,0%	24,0%	40,0%	36,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	1	10	22	42	75			
		%	1,3%	13,3%	29,3%	56,0%	100,0%			
	4-6 yıl	f	3	3	18	33	57	18,512	0,101	-
		%	5,3%	5,3%	31,6%	57,9%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	0	7	15	32	54			
		%	0,0%	13,0%	27,8%	59,3%	100,0%			
	10+	f	0	2	9	27	38			
		%	0,0%	5,3%	23,7%	71,1%	100,0%			
	1 yıldan az	f	0	8	7	10	25			
		%	0,0%	32,0%	28,0%	40,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	1	10	23	41	75			
		%	1,3%	13,3%	30,7%	54,7%	100,0%			
	4-6 yıl	f	3	5	20	29	57	26,765	0,008	0,193*
		%	5,3%	8,8%	35,1%	50,9%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	1	3	24	26	54			
		%	1,9%	5,6%	44,4%	48,1%	100,0%			
	10+	f	0	1	9	28	38			
		%	0,0%	2,6%	23,7%	73,7%	100,0%			
	1 yıldan az	f	1	5	9	10	25			
		%	4,0%	20,0%	36,0%	40,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	8	27	37	75			
		%	4,0%	10,7%	36,0%	49,3%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	9	21	25	57	21,147	0,048	0,242*
		%	3,5%	15,8%	36,8%	43,9%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	1	4	23	26	54			
		%	1,9%	7,4%	42,6%	48,1%	100,0%			
	10+	f	0	1	6	31	38			
		%	0,0%	2,6%	15,8%	81,6%	100,0%			
	1 yıldan az	f	1	4	7	13	25			
		%	4,0%	16,0%	28,0%	52,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	1	5	29	40	75			
		%	1,3%	6,7%	38,7%	53,3%	100,0%			
	4-6 yıl	f	4	2	21	30	57	18,622	0,098	-
		%	7,0%	3,5%	36,8%	52,6%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	0	6	20	28	54			
		%	0,0%	11,1%	37,0%	51,9%	100,0%			
	10+	f	0	1	9	28	38			
		%	0,0%	2,6%	23,7%	73,7%	100,0%			

ORY Beklentilerin Karşılanması Hk.	1 yıldan az	f	0	4	6	15	25	15,218	0,23	-
		%	0,0%	16,0%	24,0%	60,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	1	12	26	36	75			
		%	1,3%	16,0%	34,7%	48,0%	100,0%			
	4-6 yıl	f	0	9	14	34	57			
		%	0,0%	15,8%	24,6%	59,6%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	0	7	20	27	54			
		%	0,0%	13,0%	37,0%	50,0%	100,0%			
	10+	f	1	1	7	29	38			
		%	2,6%	2,6%	18,4%	76,3%	100,0%			

f2-Rotasyon eğitimi

“Rotasyon eğitiminin diğer alanlar ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2(12, N=184) = 9,267, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 37. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Sektörde Çalışma Sürelerine Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Kathıyorum	Kesinlikle Kathıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
ROT Diğer Alanlarla İlgili Bilgi Hk.	1 yıldan az	f	1	5	6	6	18	9,267	0,68	-
		%	5,6%	27,8%	33,3%	33,3%	100,0%			
	1-3 yıl	f	6	5	20	23	54			
		%	11,1%	9,3%	37,0%	42,6%	100,0%			
	4-6 yıl	f	5	7	16	15	43			
		%	11,6%	16,3%	37,2%	34,9%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	5	6	12	17	40			
		%	12,5%	15,0%	30,0%	42,5%	100,0%			
	10+	f	3	2	7	17	29			
		%	10,3%	6,9%	24,1%	58,6%	100,0%			
ROT Takım Çalışması Yeteneği Hk.	1 yıldan az	f	0	5	7	6	18	15,952	0,193	-
		%	0,0%	27,8%	38,9%	33,3%	100,0%			
	1-3 yıl	f	6	8	20	20	54			
		%	11,1%	14,8%	37,0%	37,0%	100,0%			
	4-6 yıl	f	1	6	21	15	43			
		%	2,3%	14,0%	48,8%	34,9%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	3	4	19	14	40			
		%	7,5%	10,0%	47,5%	35,0%	100,0%			

		%	7,5%	10,0%	47,5%	35,0%	100,0%			
	10+	f	2	2	7	18	29			
		%	6,9%	6,9%	24,1%	62,1%	100,0%			
	1 yıldan az	f	1	4	5	8	18			
		%	5,6%	22,2%	27,8%	44,4%	100,0%			
	1-3 yıl	f	200,0%	1100,0%	1900,0%	2200,0%	5400,0%			
		%	3,7%	20,4%	35,2%	40,7%	100,0%			
	4-6 yıl	f	3	6	17	17	43	12,683	0,392	-
		%	7,0%	14,0%	39,5%	39,5%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	4	6	15	15	40			
		%	10,0%	15,0%	37,5%	37,5%	100,0%			
	10+	f	2	1	6	20	29			
		%	6,9%	3,4%	20,7%	69,0%	100,0%			
	1 yıldan az	f	0	5	7	6	18			
		%	0,0%	27,8%	38,9%	33,3%	100,0%			
	1-3 yıl	f	2	10	18	24	54			
		%	3,7%	18,5%	33,3%	44,4%	100,0%			
	4-6 yıl	f	0	10	18	15	43	16,404	0,173	-
		%	0,0%	23,3%	41,9%	34,9%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	3	4	18	15	40			
		%	7,5%	10,0%	45,0%	37,5%	100,0%			
	10+	f	1	3	6	19	29			
		%	3,4%	10,3%	20,7%	65,5%	100,0%			
	1 yıldan az	f	1	5	6	6	18			
		%	5,6%	27,8%	33,3%	33,3%	100,0%			
	1-3 yıl	f	1	5	21	27	54			
		%	1,9%	9,3%	38,9%	50,0%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	7	15	19	43	12,310	0,421	-
		%	4,7%	16,3%	34,9%	44,2%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	2	4	18	16	40			
		%	5,0%	10,0%	45,0%	40,0%	100,0%			
	10+	f	1	4	5	19	29			
		%	3,4%	13,8%	17,2%	65,5%	100,0%			
	1 yıldan az	f	0	5	4	9	18			
		%	0,0%	27,8%	22,2%	50,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	2	10	20	22	54			
		%	3,7%	18,5%	37,0%	40,7%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	6	18	17	43	18,901	0,091	-
		%	4,7%	14,0%	41,9%	39,5%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	2	7	14	17	40			
		%	5,0%	17,5%	35,0%	42,5%	100,0%			
	10+	f	1	3	2	23	29			
		%	3,4%	10,3%	6,9%	79,3%	100,0%			

f3-Mesleki geliştirme eğitimi

“Mesleki geliştirme eğitiminin bireysel katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2 (12, N=228) = 16,078, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 38. Katılımcıların Mesleki Gelişim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Sektörde Çalışma Sürelerine Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
MGE Bireysel Katkı	1 yıldan az	f	1	5	13	8	27	16,078	0,188	-
		%	3,7%	18,5%	48,1%	29,6%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	4	25	33	65			
		%	4,6%	6,2%	38,5%	50,8%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	8	23	18	51			
		%	3,9%	15,7%	45,1%	35,3%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	2	5	21	23	51			
		%	3,9%	9,8%	41,2%	45,1%	100,0%			
	10+	f	0	1	10	23	34			
		%	0,0%	2,9%	29,4%	67,6%	100,0%			
MGE İşin Doğru Yapılmasına Katkı	1 yıldan az	f	0	5	12	10	27	18,010	0,115	-
		%	0,0%	18,5%	44,4%	37,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	5	24	33	65			
		%	4,6%	7,7%	36,9%	50,8%	100,0%			
	4-6 yıl	f	0	8	25	18	51			
		%	0,0%	15,7%	49,0%	35,3%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	0	7	21	23	51			
		%	0,0%	13,7%	41,2%	45,1%	100,0%			
	10+	f	0	1	12	21	34			
		%	0,0%	2,9%	35,3%	61,8%	100,0%			
MGE Kariyer Katkı	1 yıldan az	f	1	4	9	13	27	9,498	0,66	-
		%	3,7%	14,8%	33,3%	48,1%	100,0%			
	1-3 yıl	f	2	3	28	32	65			
		%	3,1%	4,6%	43,1%	49,2%	100,0%			
	4-6 yıl	f	0	7	22	22	51			
		%	0,0%	13,7%	43,1%	43,1%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	1	5	24	21	51			
		%	2,0%	9,8%	47,1%	41,2%	100,0%			

	10+	f	0	2	12	20	34			
		%	0,0%	5,9%	35,3%	58,8%	100,0%			
	1 yıldan az	f	0	8	8	11	27			
		%	0,0%	29,6%	29,6%	40,7%	100,0%			
	1-3 yıl	f	5	10	19	31	65			
		%	7,7%	15,4%	29,2%	47,7%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	6	22	21	51	17,821	0,121	-
		%	3,9%	11,8%	43,1%	41,2%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	1	8	21	21	51			
		%	2,0%	15,7%	41,2%	41,2%	100,0%			
	10+	f	0	2	10	22	34			
		%	0,0%	5,9%	29,4%	64,7%	100,0%			
	1 yıldan az	f	2	5	9	11	27			
		%	7,4%	18,5%	33,3%	40,7%	100,0%			
	1-3 yıl	f	8	4	25	28	65			
		%	12,3%	6,2%	38,5%	43,1%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	5	21	23	51	17,923	0,128	-
		%	3,9%	9,8%	41,2%	45,1%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	1	6	22	22	51			
		%	2,0%	11,8%	43,1%	43,1%	100,0%			
	10+	f	0	2	9	23	34			
		%	0,0%	5,9%	26,5%	67,6%	100,0%			
	1 yıldan az	f	0	7	11	9	27			
		%	0,0%	25,9%	40,7%	33,3%	100,0%			
	1-3 yıl	f	4	5	19	37	65			
		%	6,2%	7,7%	29,2%	56,9%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	4	17	28	51	17,531	0,131	-
		%	3,9%	7,8%	33,3%	54,9%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	0	5	18	28	51			
		%	0,0%	9,8%	35,3%	54,9%	100,0%			
	10+	f	0	2	12	20	34			
		%	0,0%	5,9%	35,3%	58,8%	100,0%			
	1 yıldan az	f	1	6	9	11	27			
		%	3,7%	22,2%	33,3%	40,7%	100,0%			
	1-3 yıl	f	4	4	28	29	65			
		%	6,2%	6,2%	43,1%	44,6%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	5	19	25	51	15,124	0,235	-
		%	3,9%	9,8%	37,3%	49,0%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	3	6	19	23	51			
		%	5,9%	11,8%	37,3%	45,1%	100,0%			
	10+	f	0	1	9	24	34			
		%	0,0%	2,9%	26,5%	70,6%	100,0%			
	1 yıldan az	f	2	5	9	11	27			
		%	7,4%	18,5%	33,3%	40,7%	100,0%	13,477	0,335	-
	1-3 yıl	f	3	5	25	32	65			

		%	4,6%	7,7%	38,5%	49,2%	100,0%			
	4-6 yıl	f	1	7	22	21	51			
		%	2,0%	13,7%	43,1%	41,2%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	0	3	22	26	51			
		%	0,0%	5,9%	43,1%	51,0%	100,0%			
	10+	f	0	2	11	21	34			
		%	0,0%	5,9%	32,4%	61,8%	100,0%			
	1 yıldan az	f	2	3	12	10	27			
		%	7,4%	11,1%	44,4%	37,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	4	16	42	65			
		%	4,6%	6,2%	24,6%	64,6%	100,0%			
	4-6 yıl	f	3	4	20	24	51			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı		%	5,9%	7,8%	39,2%	47,1%	100,0%	16,742	0,16	-
	6-10 Yıl	f	0	8	17	26	51			
		%	0,0%	15,7%	33,3%	51,0%	100,0%			
	10+	f	0	2	9	23	34			
		%	0,0%	5,9%	26,5%	67,6%	100,0%			

f4-Hizmet içi Eğitim

“Hizmet içi eğitimin çalışanların beklentilerini karşılamaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların sektörde çalışma sürelerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2 (12, N=238) = 18,252, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 39. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Sektördeki Çalışma Sürelerine Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Gamma
	1 yıldan az	f	1	5	12	6	24			
		%	4,2%	20,8%	50,0%	25,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	9	25	34	71			
		%	4,2%	12,7%	35,2%	47,9%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	7	28	18	55			
HİE Çalışan Beklenti Karşılanması Hk.		%	3,6%	12,7%	50,9%	32,7%	100,0%	18,252	0,108	-
	6-10 Yıl	f	2	5	23	23	53			
		%	3,8%	9,4%	43,4%	43,4%	100,0%			
	10+	f	0	1	10	24	35			
		%	0,0%	2,9%	28,6%	68,6%	100,0%			

HİE İşletme Beklenti Karşılanması Hk.	1 yıldan az	f	1	6	6	11	24	19,582	0,075	-
		%	4,2%	25,0%	25,0%	45,8%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	4	28	36	71			
		%	4,2%	5,6%	39,4%	50,7%	100,0%			
	4-6 yıl	f	4	4	26	21	55			
		%	7,3%	7,3%	47,3%	38,2%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	1	7	16	29	53			
		%	1,9%	13,2%	30,2%	54,7%	100,0%			
	10+	f	0	1	13	21	35			
		%	0,0%	2,9%	37,1%	60,0%	100,0%			
HİE Ayrılan Sürenin Yeterliliği Hk.	1 yıldan az	f	1	4	9	10	24	13,568	0,329	-
		%	4,2%	16,7%	37,5%	41,7%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	7	30	31	71			
		%	4,2%	9,9%	42,3%	43,7%	100,0%			
	4-6 yıl	f	5	6	25	19	55			
		%	9,1%	10,9%	45,5%	34,5%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	1	6	20	26	53			
		%	1,9%	11,3%	37,7%	49,1%	100,0%			
	10+	f	0	2	10	23	35			
		%	0,0%	5,7%	28,6%	65,7%	100,0%			
HİE Zamanlama Uygunluğu Hk.	1 yıldan az	f	1	6	8	9	24	8,793	0,721	-
		%	4,2%	25,0%	33,3%	37,5%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	13	21	34	71			
		%	4,2%	18,3%	29,6%	47,9%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	8	19	26	55			
		%	3,6%	14,5%	34,5%	47,3%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	1	8	17	27	53			
		%	1,9%	15,1%	32,1%	50,9%	100,0%			
	10+	f	0	2	10	23	35			
		%	0,0%	5,7%	28,6%	65,7%	100,0%			
HİE Yöntem ve Teknik Uygunluğu Hk.	1 yıldan az	f	1	5	7	11	24	13,268	0,35	-
		%	4,2%	20,8%	29,2%	45,8%	100,0%			
	1-3 yıl	f	4	5	27	35	71			
		%	5,6%	7,0%	38,0%	49,3%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	6	26	21	55			
		%	3,6%	10,9%	47,3%	38,2%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	1	5	23	24	53			
		%	1,9%	9,4%	43,4%	45,3%	100,0%			
	10+	f	0	2	10	23	35			
		%	0,0%	5,7%	28,6%	65,7%	100,0%			
HİE Eğiticinin Uzmanlığı Hk.	1 yıldan az	f	3	4	6	11	24	18,243	0,109	-
		%	12,5%	16,7%	25,0%	45,8%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	7	23	38	71			
		%	4,2%	9,9%	32,4%	53,5%	100,0%			
	4-6 yıl	f	1	8	26	20	55			

		%	1,8%	14,5%	47,3%	36,4%	100,0%			
	6-10 Yıl	f	2	8	17	26	53			
		%	3,8%	15,1%	32,1%	49,1%	100,0%			
	10+	f	0	2	9	24	35			
		%	0,0%	5,7%	25,7%	68,6%	100,0%			
	1 yıldan az	f	3	4	5	12	24			
		%	12,5%	16,7%	20,8%	50,0%	100,0%			
	1-3 yıl	f	3	6	22	40	71			
		%	4,2%	8,5%	31,0%	56,3%	100,0%			
	4-6 yıl	f	2	6	24	23	55			
HİE Eğitimin Gerekliliği Hk.		%	3,6%	10,9%	43,6%	41,8%	100,0%	14,272	0,184	-
	6-10 Yıl	f	3	6	19	25	53			
		%	5,7%	11,3%	35,8%	47,2%	100,0%			
	10+	f	0	2	9	24	35			
		%	0,0%	5,7%	25,7%	68,6%	100,0%			

G-OTEL YILDIZ SAYISI

g1- Oryantasyon eğitimi

“Oryantasyon eğitiminin otel politikaları ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları otelin yıldız sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2(3, N=249) = 0,773, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 40. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Otelin Yıldız Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Lambda
	3 veya 4 yıldız	f	0	5	17	20	42			
		%	0,0%	11,9%	40,5%	47,6%	100,0%			
ORY Otel Politikaları Bilgi Hk.	5 yıldız	f	3	26	76	102	207	0,773	0,856	-
		%	1,4%	12,6%	36,7%	49,3%	100,0%			
	3 veya 4 yıldız	f	1	2	16	23	42			
		%	2,4%	4,8%	38,1%	54,8%	100,0%			
ORY Otelin Yapısı ve İşleyişi Hk.	5 yıldız	f	3	15	72	117	207	0,632	0,889	-
		%	1,4%	7,2%	34,8%	56,5%	100,0%			
	3 veya 4 yıldız	f	1	6	13	22	42			
ORY Departman Mal ve Hizmetleri Hk.		%	2,4%	14,3%	31,0%	52,4%	100,0%	1,715	0,634	-

ORY İşimin Yapısı ve Sorumlulukları Hk.	5 yıldız	f	4	17	75	111	207	1,143	0,767	-
		%	1,9%	8,2%	36,2%	53,6%	100,0%			
	3 veya 4 yıldız	f	1	3	12	26	42			
		%	2,4%	7,1%	28,6%	61,9%	100,0%			
	5 yıldız	f	3	25	62	117	207			
		%	1,4%	12,1%	30,0%	56,5%	100,0%			
ORY İş Arkadaşları ve Yöneticiler Hk.	3 veya 4 yıldız	f	1	3	14	24	42	0,777	0,855	-
		%	2,4%	7,1%	33,3%	57,1%	100,0%			
	5 yıldız	f	4	24	69	110	207			
		%	1,9%	11,6%	33,3%	53,1%	100,0%			
	3 veya 4 yıldız	f	2	5	13	22	42			
		%	4,8%	11,9%	31,0%	52,4%	100,0%			
ORY Yarar ve Hizmetler Hk.	5 yıldız	f	5	22	73	107	207	0,928	0,819	-
		%	2,4%	10,6%	35,3%	51,7%	100,0%			
	3 veya 4 yıldız	f	1	4	13	24	42			
		%	2,4%	9,5%	31,0%	57,1%	100,0%			
	5 yıldız	f	5	14	73	115	207			
		%	2,4%	6,8%	35,3%	55,6%	100,0%			
ORY Müşteri Memnuniyeti ve Çözümler Hk.	3 veya 4 yıldız	f	1	6	9	26	42	0,572	0,903	-
		%	2,4%	14,3%	21,4%	61,9%	100,0%			
	5 yıldız	f	1	27	64	115	207			
		%	,5%	13,0%	30,9%	55,6%	100,0%			
	3 veya 4 yıldız	f	1	6	9	26	42			
		%	2,4%	14,3%	21,4%	61,9%	100,0%			
ORY Beklentilerin Karşlanması Hk.	5 yıldız	f	1	27	64	115	207	2,927	0,403	-
		%	,5%	13,0%	30,9%	55,6%	100,0%			

g2-Rotasyon eğitimi

“Rotasyon eğitiminin diğer alanlar ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları otelin yıldız sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2(3, N=184) = 0,216, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 41. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Otelin Yıldız Sayına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Lambda
ROT Diğer Alanlarla İlgili Bilgi Hk.	3 veya 4 yıldız	f	4	5	11	13	33	0,216	0,975	-
		%	12,1%	15,2%	33,3%	39,4%	100,0%			
	5 yıldız	f	16	20	50	65	151			
		%	10,6%	13,2%	33,1%	43,0%	100,0%			

ROT Takım Çalışması Yeteneği Hk.	3 veya 4 yıldız	f	2	3	14	14	33	0,737	0,865	-
		%	6,1%	9,1%	42,4%	42,4%	100,0%			
	5 yıldız	f	10	22	60	59	151			
ROT Verimli İşin Belirlenmesi Hk.		%	6,6%	14,6%	39,7%	39,1%	100,0%	0,450	0,93	-
	3 veya 4 yıldız	f	3	5	11	14	33			
		%	9,1%	15,2%	33,3%	42,4%	100,0%			
ROT Monotonluk Duygusunun Bitmesi Hk.	5 yıldız	f	9	23	51	68	151	0,185	0,98	-
		%	6,0%	15,2%	33,8%	45,0%	100,0%			
	3 veya 4 yıldız	f	1	6	11	15	33			
ROT İş Zevkinin Artması Hk.		%	3,0%	18,2%	33,3%	45,5%	100,0%	0,176	0,981	-
	5 yıldız	f	6	20	53	72	151			
		%	3,0%	15,2%	36,4%	45,5%	100,0%			
ROT Kariyer Gelişimine Katkı Hk.	3 veya 4 yıldız	f	1	8	10	14	33	1,633	0,652	-
		%	4,0%	13,2%	35,1%	47,7%	100,0%			
	5 yıldız	f	6	23	48	74	151			
		%	4,0%	15,2%	31,8%	49,0%	100,0%			

g3-Mesleki geliştirme eğitimi

“Mesleki geliştirme eğitiminin bireysel katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları otelin yıldız sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir, $X^2(3, N=228) = 8,396, p < 0,05$ ”. Elde edilen bulgulara göre 5 yıldızlı otellerde çalışan katılımcıların mesleki geliştirme eğitiminin bireysel katkısına ilişkin görüşleri 3 veya 4 yıldızlı otelde çalışan katılımcılardan daha olumludur.

Tablo 42. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Otelin Yıldız Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Lambda
MGE Bireysel Katkı	3 veya 4 yıldız	f	2	9	13	17	41	8,396	0,039	0,202*
		%	4,9%	22,0%	31,7%	41,5%	100,0%			
	5 yıldız	f	6	14	79	88	187			
MGE İşin Doğru		%	3,2%	7,5%	42,2%	47,1%	100,0%	3,913	0,271	-
	3 veya 4 yıldız	f	1	7	12	21	41			
		%	2,4%	17,1%	29,3%	51,2%	100,0%			

Yapılmasına Katkı	5 yıldız	f	2	19	82	84	187			
		%	1,1%	10,2%	43,9%	44,9%	100,0%			
MGE Kariyer Katkı	3 veya 4 yıldız	f	1	6	14	20	41			
		%	2,4%	14,6%	34,1%	48,8%	100,0%			
MGE Başarı Duygusu Katkı	5 yıldız	f	3	15	81	88	187	2,430	0,488	-
		%	1,6%	8,0%	43,3%	47,1%	100,0%			
MGE İş İlişkilerine Katkı	3 veya 4 yıldız	f	3	6	12	20	41			
		%	7,3%	14,6%	29,3%	48,8%	100,0%			
MGE Müşteri İlişkilerine Katkı	5 yıldız	f	5	28	68	86	187	2,608	0,456	-
		%	2,7%	15,0%	36,4%	46,0%	100,0%			
MGE Görgü ve Davranış Eğt. Katkı	3 veya 4 yıldız	f	3	5	12	21	41			
		%	7,3%	12,2%	29,3%	51,2%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. Müşteri Katkı	5 yıldız	f	10	17	74	86	187	1,707	0,635	-
		%	5,3%	9,1%	39,6%	46,0%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	3 veya 4 yıldız	f	1	4	18	18	41			
		%	2,4%	9,8%	43,9%	43,9%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	5 yıldız	f	5	19	59	104	187	2,394	0,495	-
		%	2,7%	10,2%	31,6%	55,6%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	3 veya 4 yıldız	f	1	3	19	18	41			
		%	2,4%	7,3%	46,3%	43,9%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	5 yıldız	f	9	19	65	94	187	2,216	0,529	-
		%	4,8%	10,2%	34,8%	50,3%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	3 veya 4 yıldız	f	1	6	16	18	41			
		%	2,4%	14,6%	39,0%	43,9%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	5 yıldız	f	5	16	73	93	187	1,529	0,676	-
		%	2,7%	8,6%	39,0%	49,7%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	3 veya 4 yıldız	f	1	6	16	18	41			
		%	2,4%	14,6%	39,0%	43,9%	100,0%			
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	5 yıldız	f	7	15	58	107	187	3,512	0,319	-
		%	3,7%	8,0%	31,0%	57,2%	100,0%			

g4-Hizmet içi Eğitim

“Hizmet içi eğitimin çalışanların beklentilerini karşılamaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları otelin yıldız sayılarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermemektedir, $X^2(3, N=238) = 0,485, p > 0,05$ ”.

Diğer boyutlar arasında da anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 43. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Otelin Yıldız Sayısına Dayalı Dağılımı – Ki Kare Testi

			Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam	X ²	p	Lambda
HİE Çalışan Beklentisi Karşılanması Hk.	3 veya 4 yıldız	f	2	4	16	18	40	0,485	0,922	-
		%	5,0%	10,0%	40,0%	45,0%	100,0%			
	5 yıldız	f	6	23	82	87	198	0,485	0,922	-
		%	3,0%	11,6%	41,4%	43,9%	100,0%			
HİE İşletme Beklentisi Karşılanması Hk.	3 veya 4 yıldız	f	2	4	12	22	40	1,207	0,751	-
		%	5,0%	10,0%	30,0%	55,0%	100,0%			
	5 yıldız	f	7	18	77	96	198	1,207	0,751	-
		%	3,5%	9,1%	38,9%	48,5%	100,0%			
HİE Ayrılan Sürenin Yeterliliği Hk.	3 veya 4 yıldız	f	2	5	11	22	40	2,986	0,408	-
		%	5,0%	12,5%	27,5%	55,0%	100,0%			
	5 yıldız	f	8	20	83	87	198	2,986	0,408	-
		%	4,0%	10,1%	41,9%	43,9%	100,0%			
HİE Zamanlama Uygunluğu Hk.	3 veya 4 yıldız	f	2	5	10	23	40	2,168	0,538	-
		%	5,0%	12,5%	25,0%	57,5%	100,0%			
	5 yıldız	f	5	32	65	96	198	2,168	0,538	-
		%	2,5%	16,2%	32,8%	48,5%	100,0%			
HİE Yöntem ve Teknik Uygunluğu Hk.	3 veya 4 yıldız	f	2	5	13	20	40	1,361	0,715	-
		%	5,0%	12,5%	32,5%	50,0%	100,0%			
	5 yıldız	f	6	18	80	94	198	1,361	0,715	-
		%	3,0%	9,1%	40,4%	47,5%	100,0%			
HİE Eğiticinin Uzmanlığı Hk.	3 veya 4 yıldız	f	2	7	10	21	40	2,517	0,472	-
		%	5,0%	17,5%	25,0%	52,5%	100,0%			
	5 yıldız	f	7	22	71	98	198	2,517	0,472	-
		%	3,5%	11,1%	35,9%	49,5%	100,0%			
HİE Eğitimin Gerekliliği Hk.	3 veya 4 yıldız	f	2	8	8	22	40	7,302	0,063	-
		%	5,0%	20,0%	20,0%	55,0%	100,0%			
	5 yıldız	f	9	16	71	102	198	7,302	0,063	-
		%	4,5%	8,1%	35,9%	51,5%	100,0%			

4.8. Normallik Testi

Dağılımın Normalliği için ölçek maddelerinin çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Skewness (çarpıklık) ve kurtosis (basıklık) değerlerinin ± 2 sınırları içinde 0'a yakın olması, normal dağılımın varlığına kanıt olarak değerlendirilmektedir (Lind vd, 2006; Tabachnick vd, 2007). Elde edilen sonuçlara göre 4 ölçeğin alt maddelerinin

tamamında bu değerlerin ± 2 sınırları içinde yer aldığı ve dolayısıyla dağılımın normalliğine işaret etmesi sebebiyle ANOVA testinin uygulanmasına imkân sağladığı görülmektedir.

Tablo 44. Normallik Analizi

	Skewness	Kurtosis
ORY Otel Politikaları Bilgi Hk.	-1,072	,241
ORY Otelin Yapısı ve İşleyişi Hk.	-1,279	,981
ORY Departman Mal ve Hizmetleri Hk.	-1,216	,779
ORY İşimin Yapısı ve Sorumlulukları Hk.	-1,246	,649
ORY İş Arkadaşları ve Yöneticiler Hk.	-1,255	,646
ORY Yarar ve Hizmetler Hk.	-1,192	,681
ORY Müşteri Memnuniyeti ve Çözümler Hk.	-1,496	1,868
ORY Beklentilerin Karşılanması Hk.	-,989	-,502
ROT Diğer Alanlarla İlgili Bilgi Hk.	-,788	-,551
ROT Takım Çalışması Yeteneği Hk.	-,814	-,077
ROT Verimli İşin Belirlenmesi Hk.	-,892	-,166
ROT Monotonluk Duygusunun Bitmesi Hk.	-,731	-,344
ROT İş Zevkinin Artması Hk.	-,917	,065
ROT Kariyer Gelişimine Katkı Hk.	-,865	-,202
MGE Bireysel Katkı	-,931	,141
MGE İşin Doğru Yapılmasına Katkı	-,541	-,584
MGE Kariyer Katkı	-,749	-,043
MGE Başarı Duygusu Katkı	-,739	-,458
MGE İş İlişkilerine Katkı	-,983	,246
MGE Müşteri İlişkilerine Katkı	-1,064	,349
MGE Görgü ve Davranış Eğt. Katkı	-1,074	,514
MGE İletişim Eğt. Müşteri Katkı	-,860	,095
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	-1,174	,578
HİE Çalışan Beklenti Karşılanması Hk.	-,902	,066
HİE İşletme Beklenti Karşılanması Hk.	-1,082	,466
HİE Ayrılan Sürenin Yeterliliği Hk.	-,965	,320
HİE Zamanlama Uygunluğu Hk.	-,746	-,675
HİE Yöntem ve Teknik Uygunluğu Hk.	-1,015	,598
HİE Eğiticinin Uzmanlığı Hk.	-1,057	,240
HİE Eğitimin Gerekliliği Hk.	-1,226	,652

H-DEPARTMAN

Katılımcıların çalıştıkları departman sayılarının fazla olması sebebiyle ölçüm ki kare testi ile uyuşmadığından, çalışılan departman ve uygulanan ölçekler arasındaki farklılık tek yönlü anova testi ile sorgulanmıştır.

h1- Oryantasyon Eğitimi

“Oryantasyon eğitiminin müşteri memnuniyeti ve çözümler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir, $F(240, N=249)=2,029, p<0,05$ ”. Oryantasyon eğitiminin müşteri memnuniyeti ve çözümler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en olumlu görüşü ortalama 3,80 ile insan kaynakları departmanında çalışanlar, en olumsuz görüşü ise ortalama 3,15 ile yiyecek içecek departmanında çalışanlar bildirmiştir.

Tablo 45. Katılımcıların Oryantasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Departmana Dayalı Dağılımı – Tek Yönlü Anova Testi

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	P
ORY Otel Politikaları Bilgi Hk.	Ön Büro	45	3,31	0,79	1,856	0,068
	Yiyecek-İçecek	48	3,10	0,78		
	Kat Hizmetleri	37	3,30	0,88		
	Güvenlik	20	3,40	0,82		
	Muhasebe	22	3,23	0,61		
	Teknik Servis	15	3,67	0,49		
	Satış ve Pazarlama	40	3,48	0,60		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	17	3,47	0,62		
	Toplam	249	3,34	0,74		
	ORY Otelin Yapısı ve İşleyişi Hk.	Ön Büro	45	3,44		
Yiyecek-İçecek		48	3,27	0,74		
Kat Hizmetleri		37	3,54	0,73		
Güvenlik		20	3,65	0,59		
Muhasebe		22	3,45	0,51		
Teknik Servis		15	3,40	0,91		
Satış ve Pazarlama		40	3,40	0,55		
İnsan Kaynakları		5	4,00	0,00		
Diğer		17	3,71	0,59		
Toplam		249	3,46	0,70		
ORY Departman Mal ve Hizmetleri Hk.		Ön Büro	45	3,40	0,81	0,901
	Yiyecek-İçecek	48	3,25	0,86		
	Kat Hizmetleri	37	3,49	0,73		
	Güvenlik	20	3,50	0,83		
	Muhasebe	22	3,36	0,58		
	Teknik Servis	15	3,53	0,74		
	Satış ve Pazarlama	40	3,33	0,66		
İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00			

	Diğer	17	3,47	0,51		
	Toplam	249	3,40	0,74		
	Ön Büro	45	3,27	0,89		
	Yiyecek-İçecek	48	3,29	0,87		
	Kat Hizmetleri	37	3,46	0,77		
	Güvenlik	20	3,55	0,69		
	Muhasebe	22	3,45	0,60		
ORY İşimin Yapısı ve Sorumlulukları Hk.	Teknik Servis	15	3,67	0,62	0,985	0,448
	Satış ve Pazarlama	40	3,48	0,64		
	İnsan Kaynakları	5	3,80	0,45		
	Diğer	17	3,59	0,62		
	Toplam	249	3,43	0,75		
	Ön Büro	45	3,38	0,86		
	Yiyecek-İçecek	48	3,19	0,82		
	Kat Hizmetleri	37	3,38	0,86		
	Güvenlik	20	3,65	0,67		
	Muhasebe	22	3,41	0,67		
ORY İş Arkadaşları ve Yöneticiler Hk.	Teknik Servis	15	3,53	0,52	1,240	0,277
	Satış ve Pazarlama	40	3,35	0,66		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	17	3,47	0,72		
	Toplam	249	3,39	0,76		
	Ön Büro	45	3,29	0,84		
	Yiyecek-İçecek	48	3,06	0,89		
	Kat Hizmetleri	37	3,41	0,83		
	Güvenlik	20	3,45	0,83		
	Muhasebe	22	3,73	0,46		
ORY Yarar ve Hizmetler Hk.	Teknik Servis	15	3,47	0,83	1,891	0,062
	Satış ve Pazarlama	40	3,33	0,66		
	İnsan Kaynakları	5	3,80	0,45		
	Diğer	17	3,47	0,62		
	Toplam	249	3,35	0,79		
	Ön Büro	45	3,56	0,78		
	Yiyecek-İçecek	48	3,15	0,82		
	Kat Hizmetleri	37	3,41	0,83		
	Güvenlik	20	3,65	0,59		
	Muhasebe	22	3,64	0,49		
ORY Müşteri Memnuniyeti ve Çözümler Hk.	Teknik Servis	15	3,47	0,64	2,029	0,044
	Satış ve Pazarlama	40	3,33	0,66		
	İnsan Kaynakları	5	3,80	0,45		
	Diğer	17	3,65	0,61		
	Toplam	249	3,44	0,73		
	Ön Büro	45	3,51	0,73		
	Yiyecek-İçecek	48	3,19	0,84		
	Kat Hizmetleri	37	3,54	0,77		
ORY Beklentilerin Karşlanması Hk.	Güvenlik	20	3,20	0,70	1,622	0,119
	Muhasebe	22	3,59	0,67		
	Teknik Servis	15	3,47	0,99		

Satış ve Pazarlama	40	3,33	0,62
İnsan Kaynakları	5	3,80	0,45
Diğer	17	3,65	0,61
Toplam	249	3,42	0,75

h2- Rotasyon

“Rotasyon eğitiminin diğer alanlar ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir, $F (175, N=249) = 2,029, p < 0,05$ ”. Rotasyon eğitiminin diğer alanlar ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en olumlu görüşü ortalama 4,00 ile insan kaynakları departmanında çalışanlar, en olumsuz görüşü ise ortalama 2,08 ile güvenlik departmanında çalışanlar bildirmiştir.

“Rotasyon eğitiminin takım çalışması yeteneğine katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir, $F (175, N=249) = 2,742, p < 0,05$ ”. Rotasyon eğitiminin takım çalışması yeteneğine katkısı hakkında en olumlu görüşü ortalama 4,00 ile insan kaynakları departmanında çalışanlar, en olumsuz görüşü ise ortalama 2,17 ile güvenlik departmanında çalışanlar bildirmiştir.

Tablo 46. Katılımcıların Rotasyon Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Departmana Dayalı Dağılımı – Tek Yönlü Anova Testi

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	P
ROT Diğer Alanlarla İlgili Bilgi Hk.	Ön Büro	41	2,88	1,21	2,765	0,007
	Yiyecek-İçecek	31	3,00	0,97		
	Kat Hizmetleri	30	3,27	0,83		
	Güvenlik	12	2,08	1,16		
	Muhasebe	14	3,21	0,80		
	Teknik Servis	13	3,23	1,01		
	Satış ve Pazarlama	31	3,26	0,73		
	İnsan Kaynakları	4	4,00	0,00		
	Diğer	8	3,38	0,74		
	Toplam	184	3,07	1,00		
ROT Takım Çalışması Yeteneği Hk.	Ön Büro	41	3,15	0,99	2,742	0,007
	Yiyecek-İçecek	31	3,13	0,76		
	Kat Hizmetleri	30	3,07	0,87		

	Güvenlik	12	2,17	1,11		
	Muhasebe	14	3,36	0,50		
	Teknik Servis	13	3,23	0,93		
	Satış ve Pazarlama	31	3,23	0,72		
	İnsan Kaynakları	4	4,00	0,00		
	Diğer	8	3,38	0,92		
	Toplam	184	3,13	0,88		
	Ön Büro	41	3,12	1,12		
	Yiyecek-İçecek	31	3,06	0,93		
	Kat Hizmetleri	30	3,20	0,85		
	Güvenlik	12	2,67	0,89		
	Muhasebe	14	3,43	0,65		
ROT Verimli İşin Belirlenmesi Hk.	Teknik Servis	13	3,15	1,07	1,217	0,292
	Satış ve Pazarlama	31	3,16	0,73		
	İnsan Kaynakları	4	4,00	0,00		
	Diğer	8	3,50	0,76		
	Toplam	184	3,16	0,91		
	Ön Büro	41	3,17	0,95		
	Yiyecek-İçecek	31	3,13	0,76		
	Kat Hizmetleri	30	3,07	0,91		
	Güvenlik	12	3,33	0,78		
	Muhasebe	14	3,14	0,66		
ROT Monotonluk Duygusunun Bitmesi Hk.	Teknik Servis	13	3,38	0,87	1,070	0,387
	Satış ve Pazarlama	31	3,06	0,81		
	İnsan Kaynakları	4	4,00	0,00		
	Diğer	8	3,63	0,74		
	Toplam	184	3,19	0,84		
	Ön Büro	41	3,12	1,10		
	Yiyecek-İçecek	31	3,23	0,76		
	Kat Hizmetleri	30	3,20	0,76		
	Güvenlik	12	3,42	0,79		
	Muhasebe	14	3,29	0,73		
ROT İş Zevkinin Artması Hk.	Teknik Servis	13	3,31	0,85	0,803	0,601
	Satış ve Pazarlama	31	3,26	0,68		
	İnsan Kaynakları	4	4,00	0,00		
	Diğer	8	3,63	0,74		
	Toplam	184	3,26	0,83		
	Ön Büro	41	3,17	1,00		
	Yiyecek-İçecek	31	3,10	0,83		
ROT Kariyer Gelişimine Katkı Hk.	Kat Hizmetleri	30	3,30	0,84	1,610	0,125
	Güvenlik	12	2,67	0,78		
	Muhasebe	14	3,50	0,65		

Teknik Servis	13	3,31	0,95
Satış ve Pazarlama	31	3,26	0,82
İnsan Kaynakları	4	4,00	0,00
Diğer	8	3,63	0,74
Toplam	184	3,23	0,87

h3- Mesleki geliştirme eğitimi

“Mesleki geliştirme eğitiminin kariyere katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir, $F(219, N=228) = 1,998, p < 0,05$ ”. Mesleki geliştirme eğitiminin kariyere katkısı hakkında en olumlu görüşü 4,00 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 3,06 ile satış ve pazarlama departmanında çalışanlar beyan etmiştir.

“Mesleki geliştirme eğitiminin başarı duygusuna katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir, $F(219, N=228) = 1,984, p < 0,05$ ”. Mesleki geliştirme eğitiminin başarı duygusuna katkısı hakkında en olumlu görüşü 4,00 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 2,95 ile güvenlik departmanında çalışanlar beyan etmiştir.

“Mesleki geliştirme eğitiminin iş ilişkilerine katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir, $F(219, N=228) = 2,728, p < 0,05$ ”. Mesleki geliştirme eğitiminin iş ilişkilerine katkısı hakkında en olumlu görüşü 4,00 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 2,76 ile güvenlik departmanında çalışanlar beyan etmiştir.

“Mesleki geliştirme eğitiminin görgü ve davranış kuralları eğitimi almaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir, $F(219, N=228) = 2,064, p < 0,05$ ”. Mesleki geliştirme eğitiminin görgü ve davranış kuralları eğitimi almaya katkısı hakkında en olumlu görüşü 4,00 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 3,05 ile güvenlik departmanında çalışanlar beyan etmiştir.

Tablo 47. Katılımcıların Mesleki Geliştirme Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Departmana Dayalı Dağılımı – Tek Yönlü Anova Testi

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	P
MGE Bireysel Katkı	Ön Büro	45	3,31	0,90	1,703	0,099
	Yiyecek-İçecek	36	3,08	0,81		
	Kat Hizmetleri	37	3,38	0,72		
	Güvenlik	21	3,14	0,91		
	Muhasebe	20	3,40	0,60		
	Teknik Servis	14	3,50	0,65		
	Satış ve Pazarlama	34	3,09	0,83		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,56	0,51		
	Toplam	228	3,29	0,79		
	MGE İşin Doğru Yapılmasına Katkı	Ön Büro	45	3,38		
Yiyecek-İçecek		36	3,14	0,90		
Kat Hizmetleri		37	3,41	0,72		
Güvenlik		21	3,19	0,81		
Muhasebe		20	3,35	0,59		
Teknik Servis		14	3,43	0,65		
Satış ve Pazarlama		34	3,15	0,61		
İnsan Kaynakları		5	4,00	0,00		
Diğer		16	3,56	0,63		
Toplam		228	3,32	0,73		
MGE Kariyer Katkı		Ön Büro	45	3,44	0,69	1,998
	Yiyecek-İçecek	36	3,22	0,90		
	Kat Hizmetleri	37	3,43	0,73		
	Güvenlik	21	3,38	0,80		
	Muhasebe	20	3,20	0,62		
	Teknik Servis	14	3,43	0,65		
	Satış ve Pazarlama	34	3,06	0,60		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,63	0,50		
	Toplam	228	3,35	0,72		
	MGE Başarı Duygusu Katkı	Ön Büro	45	3,47	0,76	
Yiyecek-İçecek		36	3,08	0,91		
Kat Hizmetleri		37	3,22	0,82		
Güvenlik		21	2,95	1,07		
Muhasebe		20	3,35	0,67		
Teknik Servis		14	3,29	0,91		
Satış ve Pazarlama		34	3,03	0,76		
İnsan Kaynakları		5	4,00	0,00		
Diğer		16	3,50	0,73		

	Toplam	228	3,25	0,83		
	Ön Büro	45	3,47	0,76		
	Yiyecek-İçecek	36	3,08	0,94		
	Kat Hizmetleri	37	3,35	0,86		
	Güvenlik	21	2,76	1,26		
	Muhasebe	20	3,20	0,52		
MGE İş İlişkilerine Katkı	Teknik Servis	14	3,50	0,76	2,78	0,07
	Satış ve Pazarlama	34	3,06	0,78		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,56	0,51		
	Toplam	228	3,26	0,85		
	Ön Büro	45	3,42	0,75		
	Yiyecek-İçecek	36	3,25	0,87		
	Kat Hizmetleri	37	3,38	0,86		
	Güvenlik	21	3,57	0,87		
	Muhasebe	20	3,30	0,57		
MGE Müşteri İlişkilerine Katkı	Teknik Servis	14	3,29	0,73	1,50	0,15
	Satış ve Pazarlama	34	3,18	0,76		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,75	0,45		
	Toplam	228	3,38	0,77		
	Ön Büro	45	3,44	0,72		
	Yiyecek-İçecek	36	3,14	0,96		
	Kat Hizmetleri	37	3,27	0,90		
	Güvenlik	21	3,05	0,92		
	Muhasebe	20	3,35	0,59		
MGE Görgü ve Davranış Eğt. Katkı	Teknik Servis	14	3,57	0,65	2,04	0,041
	Satış ve Pazarlama	34	3,09	0,87		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,69	0,48		
	Toplam	228	3,31	0,82		
	Ön Büro	45	3,31	0,82		
	Yiyecek-İçecek	36	3,25	0,73		
	Kat Hizmetleri	37	3,30	0,91		
	Güvenlik	21	3,33	0,80		
	Muhasebe	20	3,50	0,61		
MGE İletişim Eğt. Müşteri Katkı	Teknik Servis	14	3,29	0,91	1,307	0,241
	Satış ve Pazarlama	34	3,18	0,63		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,69	0,48		
	Toplam	228	3,34	0,76		
	Ön Büro	45	3,42	0,72		
	Yiyecek-İçecek	36	3,14	0,96		
MGE İletişim Eğt. İş Katkı	Kat Hizmetleri	37	3,35	0,92	1,625	0,119
	Güvenlik	21	3,52	0,81		

Muhasebe	20	3,40	0,68
Teknik Servis	14	3,64	0,50
Satış ve Pazarlama	34	3,21	0,81
İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00
Diğer	16	3,69	0,48
Toplam	228	3,39	0,80

h4- Hizmet içi Eğitim

“Hizmet içi eğitimde zamanlamanın uygunluğu hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir, $F(229, N=238) = 2,137, p < 0,05$ ”. Hizmet içi eğitimde zamanlamanın uygunluğu hakkında en olumlu görüşü 4,00 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 3,00 ile güvenlik departmanında çalışanlar beyan etmiştir.

“Hizmet içi eğitimde yöntem ve tekniklerin uygunluğu hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir, $F(229, N=238) = 2,493, p < 0,05$ ”. Hizmet içi eğitimde yöntem ve tekniklerin uygunluğu hakkında en olumlu görüşü 3,80 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 3,00 ile güvenlik ve yiyecek içecek departmanında çalışanlar beyan etmiştir.

Tablo 48. Katılımcıların Hizmet içi Eğitim Ölçeğine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalıştıkları Departmana Dayalı Dağılımı – Tek Yönlü Anova Testi

		n	Ortalama	Std. Sapma	F	P
HİE Çalışan Beklenti Karşılanması Hk.	Ön Büro	45	3,24	0,83	1,118	0,352
	Yiyecek-İçecek	47	3,09	0,90		
	Kat Hizmetleri	36	3,22	0,80		
	Güvenlik	21	3,52	0,87		
	Muhasebe	19	3,47	0,61		
	Teknik Servis	14	3,14	0,95		
	Satış ve Pazarlama	35	3,23	0,55		
	İnsan Kaynakları	5	3,80	0,45		
	Diğer	16	3,31	0,70		
	Toplam	238	3,26	0,79		
	HİE İşletme Beklenti Karşılanması Hk.	Ön Büro	45	3,40		
Yiyecek-İçecek		47	3,04	0,95		
Kat Hizmetleri		36	3,42	0,73		

	Güvenlik	21	3,43	0,87		
	Muhasebe	19	3,63	0,50		
	Teknik Servis	14	3,29	0,99		
	Satış ve Pazarlama	35	3,17	0,82		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,44	0,63		
	Toplam	238	3,33	0,80		
	Ön Büro	45	3,36	0,74		
	Yiyecek-İçecek	47	2,98	0,90		
	Kat Hizmetleri	36	3,39	0,80		
	Güvenlik	21	3,48	0,87		
HİE Ayrılan Sürenin Yeterliliği Hk.	Muhasebe	19	3,26	0,65	1,885	0,063
	Teknik Servis	14	3,29	0,91		
	Satış ve Pazarlama	35	3,11	0,87		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,44	0,51		
	Toplam	238	3,27	0,81		
	Ön Büro	45	3,44	0,69		
	Yiyecek-İçecek	47	3,09	0,97		
	Kat Hizmetleri	36	3,44	0,77		
	Güvenlik	21	3,00	1,00		
HİE Zamanlama Uygunluğu Hk.	Muhasebe	19	3,47	0,61	2,137	0,033
	Teknik Servis	14	3,29	0,91		
	Satış ve Pazarlama	35	3,06	0,80		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,50	0,73		
	Toplam	238	3,29	0,83		
	Ön Büro	45	3,47	0,66		
	Yiyecek-İçecek	47	3,00	0,96		
	Kat Hizmetleri	36	3,42	0,81		
	Güvenlik	21	3,00	0,84		
HİE Yöntem ve Teknik Uygunluğu Hk.	Muhasebe	19	3,58	0,51	2,493	0,013
	Teknik Servis	14	3,29	0,91		
	Satış ve Pazarlama	35	3,31	0,63		
	İnsan Kaynakları	5	3,80	0,45		
	Diğer	16	3,56	0,63		
	Toplam	238	3,32	0,78		
	Ön Büro	45	3,38	0,86		
	Yiyecek-İçecek	47	3,04	0,95		
	Kat Hizmetleri	36	3,33	0,86		
	Güvenlik	21	3,52	0,81		
HİE Eğiticinin Uzmanlığı Hk.	Muhasebe	19	3,58	0,51	1,945	0,055
	Teknik Servis	14	3,29	0,91		
	Satış ve Pazarlama	35	3,09	0,70		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		

	Diğer	16	3,44	0,63		
	Toplam	238	3,30	0,83		
	Ön Büro	45	3,36	0,91		
	Yiyecek-İçecek	47	3,09	0,93		
	Kat Hizmetleri	36	3,39	0,87		
	Güvenlik	21	3,57	0,81		
	Muhasebe	19	3,42	0,61		
HİE Eğitimin Gerekliği Hk.	Teknik Servis	14	3,14	0,86	1,395	0,199
	Satış ve Pazarlama	35	3,26	0,74		
	İnsan Kaynakları	5	4,00	0,00		
	Diğer	16	3,50	0,73		
	Toplam	238	3,33	0,84		



5. SONUÇ

Araştırmaya katılım sağlayan personel sayısının frekans analizine göre (%58,8) 157'si erkek iken (%41,2) 110'u kadın olup cinsiyet dağılımı göz önünde bulundurularak araştırmaya katılan erkek sayısının, kadın sayısından fazla olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılım sağlayan personellerin yaş dağılımları incelendiğinde %9,7'si 20 yaşından küçük iken, %47,2'si 21-30 yaş arası, %32,2'si 31-40 yaş arası, %10,1'i 41-50 yaş arası ve %0,7'si 50 yaş üzeri katılımcılardan oluşmaktadır. Buradan anlaşılacağı üzere en fazla katılımcı 21-30 yaş grubunda yer almakta olup, araştırmaya katılanların yarıya yakının genç personeller olduğu ortaya çıkmıştır. Kadınların en yoğun çalıştığı departman %22,7'lik dağılım ile satış ve pazarlama ve kat hizmetleri olurken, erkeklerin en yoğun çalıştığı departman %20,4 ile ön bürodur.

Katılımcılar oryantasyon eğitimine ilişkin en yüksek değerlendirmeyi “Otelin yapısı ve işleyişini öğrendim” maddesine yaparken, diğer maddelere göre en düşük değerlendirmeyi ise “Otel politikaları (hedefleri amaçları, stratejileri) hakkında bilgi sahibi oldum” maddesine yapmışlardır. Bu bulguyla birlikte öneri niteliğinde, çalışanlara otelin amaç, hedef ve stratejileri hakkında daha çok eğitim verilmesi ve çalışanların bu konuda bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Göreve yeni başlayan çalışanın işletmenin amaç ve hedeflerini bilmemesi, işletmenin vizyonu açısından sorun niteliğinde olabilmektedir.

Katılımcılar rotasyon eğitimine ilişkin en yüksek değerlendirmeyi “İşimden aldığım zevki arttırdı.” maddesine yaparken, diğer maddelere göre en düşük değerlendirmeyi ise “Otelin diğer birimlerinde çalışarak alanım ile ilgili farklı işlerin nasıl yapıldığını öğrenmiş oldum.” maddesine yapmışlardır. Bu bulguyla birlikte öneri niteliğinde, rotasyona uğrayan çalışanın aldığı rotasyon eğitiminin yetersiz olabileceği ve eğitim için yeterli süre imkânı sağlanması gerekebilmektedir. Rotasyon eğitimini eksik ya da yetersiz alan çalışanların yöneticileri gözetiminde etkili bir rotasyon eğitimine tabi tutulması gerekebilmektedir.

Katılımcılar mesleki geliştirme eğitimine ilişkin en yüksek değerlendirmeyi “İletişim eğitimi diğer çalışanlarla ilişkilerime katkı sağladı.” maddesine yaparken, diğer maddelere göre en düşük değerlendirmeyi ise “Mesleki geliştirme eğitimi, kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.” ve “Mesleki geliştirme eğitimi, iş arkadaşarımla ilişkilerime olumlu katkı sağladı.” maddelerine yapmışlardır. Bu bulguyla elde edilen

sonuca göre öneri niteliğinde, mesleki geliştirme eğitiminde kurum içi iletişim ve takım çalışması konularına eğitimlerde daha çok önem verilebilir. Çalışanlara günün koşullarına ve teknolojik şartlara uygun olabilecek nitelikte eğitimler vererek sağlanabilir

Katılımcılar hizmet içi eğitime ilişkin en yüksek değerlendirmeyi “Eğitimlerde işlenen konular, işletmenin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.” maddesine yaparken, diğer maddelere göre en düşük değerlendirmeyi ise “İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programları için ayrılan süre yeterlidir.” ve “Eğitimlerde işlenen konular çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.” maddelerine yapmışlardır. Bu bulguyla elde edilen sonuca göre öneri niteliğinde, çalışanların ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılaması için işletme, çalışanın eğitim öncesinde işlenecek konular ve eğitim türleri ile ilgili görüşünü alabilir. Eğitimlerde verilen sürenin yetersiz olduğunu belirten çalışanların, daha uzun süreli ve sistemli eğitimlere tabi tutulması sağlanabilir.

Cinsiyete dayalı ortaya çıkan sonuçta oryantasyon, rotasyon, mesleki geliştirme ve hizmet içi eğitimin anlamlı ilişkide kadın katılımcılar erkek katılımcılara göre daha olumlu düşünceye sahiplerdir. Rotasyon eğitiminin diğer alanlar ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir. Kadın katılımcılar, erkek katılımcılara göre daha olumlu düşünceye sahiplerdir. Rotasyon eğitiminin takım çalışması yeteneğine katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir. Kadın ve erkek katılımcıların katılmıyorum görüşleri dışındaki diğer görüşlerde benzer yönelim gösterdiği görülmektedir. Rotasyon eğitiminin verimli işin belirlenmesi hakkında bilgi sahibi olmaya katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir. Kadın ve erkek katılımcıların katılmıyorum görüşleri dışındaki diğer görüşlerde benzer yönelim gösterdiği görülmektedir. Mesleki geliştirme eğitiminin başarı duygusuna katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir. Kadın katılımcılar erkek katılımcılara göre daha olumlu düşünceye sahiplerdir. Hizmet içi eğitimin işletmenin beklentilerini karşılamasına katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir. Ancak kadın katılımcılar daha olumlu bir görüş beyan etseler de bu durum anlamlı bir ilişki yaratmamıştır. Nitekim geçmişte yapılan çalışmada (Bilasa ve

Arslangilay, 2016) hizmet içi eğitimi değerlendirme düzeyleri açısından cinsiyetin görüşlere bir etkisi yoktur. Her iki kesimin de düzenlenen hizmet içi eğitim faaliyetini genel olarak olumlu buldukları söylenebilir. Bu sonuç araştırmamıza benzerlik göstermektedir.

Oryantasyon eğitiminin otel politikaları ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı otelin yapısı ve işleyişi ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı, eğitiminin departman mal ve hizmetleri ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı, iş arkadaşları ve yöneticiler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı, yarar ve hizmetler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı ve Rotasyon eğitiminin iş zevkinin artmasına yönelik katkısı hakkındaki en fazla olumlu görüş beyan eden yaş grubunu 40 yaş üzeri katılımcılar oluştururken, diğer gruplara göre nispeten daha düşük katılım gösteren yaş grubunu ise 20 yaş altı katılımcılar oluşturmaktadır. Bu sonuçlar göz önünde bulundurulduğunda 20 yaş altı katılımcıların sayısının düşük olmasından, oryantasyon eğitiminin tüm boyutlarında olumsuz görüş beyan edilmiş, 20 yaş altı katılımcıların oryantasyon ve rotasyon eğitimi hakkında çalışanın beklentilerinin ve hedeflerinin kariyerinin ilk basamağında tam olarak neler olduğunun belirli olmamasından kaynaklanmaktadır. Nitekim, (Yavuz, 2018) 50 ve üzeri yaşta olan eğitim yöneticilerinin, 29 ve altı yaşında olan ve 30-39 yaş aralığında olan yöneticilere göre hizmet içi eğitime daha olumlu baktıkları sonucuna ulaşmıştır. Bu araştırmadaki elde edilen sonuç ile (Yavuz, 2018)'un çalışması benzerlik göstermektedir.

Mesleki geliştirme eğitiminin bireysel katkısı hakkındaki düşünceye en olumlu katılımı gösteren katılımcılar ilköğretim düzeyinde eğitime sahip olanlar iken, nispeten en olumsuz görüşü belirten katılımcılar ise ön lisans mezunlarıdır. Hizmet içi eğitimde kullanılan yöntem ve tekniklerin uygunluğu hakkında en olumlu görüş beyan edenler ilköğretim mezunu katılımcılar iken, nispeten en olumsuz görüş beyan edenler ise lisansüstü eğitim mezunlarıdır. Hizmet içi eğitimde eğiticinin uzmanlığı hakkında en olumlu görüş beyan edenler ilköğretim mezunu katılımcılar iken, nispeten en olumsuz görüş beyan edenler ise ön lisans eğitim mezunlarıdır. Bu sonuçla birlikte genel çerçevede ilköğretim düzeyinde eğitime sahip olanların, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitime sahip olan katılımcılara göre daha olumlu ve yüksek düzeyde görüş beyan ettikleri görülmüştür. Bu sonuca göre, ilköğretim ve ortaöğretim mezunlarının, yükseköğretim düzeyinde eğitime sahip olanların daha yüksek algı düzeylerine sahip olduğu görülmüştür (Özer,

2010). Bu sonuç Özer (2010)'in çalışmasında ortaya çıkan sonuca benzerlik göstermektedir.

Alınan eğitim sayısı, oryantasyon eğitimi, rotasyon eğitimi, mesleki geliştirme eğitimi ve hizmet içi eğitim ölçeklerinin tüm boyutlarında anlamlı bir ilişki yaratmıştır. Alınan eğitim sayısı bireyin gerçekleştirilen eğitimlerin katkısına ilişkin düşüncelerinin şekillenmesinde en önemli faktör olup, alınan eğitim sayısı arttıkça görüş olumlu yönde artış göstermektedir. Aydınalp (2008) Katıldıkları hizmet içi eğitim sayısı arttıkça olumlu yönde artış olduğu sonucunu tespit etmiştir. Elde edilen bu sonuç, Aydınalp (2008)'in çalışması ile benzerlik göstermektedir.

Oryantasyon eğitiminin iş arkadaşları ve yöneticiler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında ve oryantasyon eğitimi ile sağlanan yarar ve hizmetler ile ilgili bilgi sahibi olmaya en olumlu görüşü bildirenler sektörde 10 yıl ve daha uzun süredir çalışan katılımcılar iken, nispeten en olumsuz görüşü bildiren katılımcılar ise 1 yıldan daha az deneyimi olanlardır. Nitekim geçmişte yapılan bazı araştırmalarda gösteriyor ki (Yavuz, 2018) 20 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip eğitim yöneticilerinin, 4 yıl ve daha az mesleki deneyime sahip ve 5-9 yıl mesleki eğitim yöneticilere göre; hizmet içi eğitim algı puanlarının istatistiksel olarak daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Çıkan bu sonuçta araştırmamızın sonucuyla benzerlik göstermektedir.

Oryantasyon eğitiminin müşteri memnuniyeti ve çözümler ile ilgili bilgi sahibi olmaya katkısı hakkında en olumlu görüşü ortalama 3,80 ile insan kaynakları departmanında çalışanlar, en olumsuz görüşü ise ortalama 3,15 ile yiyecek içecek departmanında çalışanlar bildirmiştir. Rotasyon eğitiminin takım çalışması yeteneğine katkısı hakkında en olumlu görüşü ortalama 4,00 ile insan kaynakları departmanında çalışanlar, en olumsuz görüşü ise ortalama 2,17 ile güvenlik departmanında çalışanlar bildirmiştir. Mesleki geliştirme eğitiminin kariyere katkısı hakkındaki düşünce, katılımcıların çalıştıkları departmana göre istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki göstermektedir. Mesleki geliştirme eğitiminin kariyere katkısı hakkında en olumlu görüşü 4,00 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 3,06 ile satış ve pazarlama departmanında çalışanlar beyan etmiştir. Mesleki geliştirme eğitiminin başarı duygusuna katkısı hakkında en olumlu görüşü 4,00 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 2,95 ile güvenlik departmanında çalışanlar beyan etmiştir.

Mesleki geliştirme eğitiminin iş ilişkilerine katkısı hakkında en olumlu görüşü 4,00 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 2,76 ile güvenlik departmanında çalışanlar beyan etmiştir. Hizmet içi eğitimde zamanlamanın uygunluğu hakkında en olumlu görüşü 4,00 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 3,00 ile güvenlik departmanında çalışanlar beyan etmiştir. Hizmet içi eğitimde yöntem ve tekniklerin uygunluğu hakkında en olumlu görüşü 3,80 ortalama ile insan kaynakları departmanında çalışanlar beyan ederken, en olumsuz görüşü ise 3,00 ile güvenlik ve yiyecek içecek departmanında çalışanlar beyan etmiştir.

Bu sonuçla departmana göre alt boyutlar incelendiğinde farklılık bulunan tüm sorularda, en olumlu görüşe sahip departman insan kaynakları departmanıdır. En olumsuz görüşte bulunan departmanlar ise güvenlik, yiyecek içecek ve satış ve pazarlama departmanları olmuştur. İnsan kaynakları departmanının araştırmada en olumlu görüş ortalamasına sahip olmasının nedeni işletmelerde, kurum ve kuruluşlarda eğitim sürecini planlayan ve uygulayan ayrıca da önemini en iyi bilen departmanın insan kaynakları departmanı olması sebebiyle en olumlu görüşü beyan etmişlerdir. Ayrıca araştırma anketine katılan çalışanlardan diğer departmanlara göre en az katılımcının insan kaynakları departmanında görev alanların olması nedeniyle ortalama yüksek çıkmıştır.

Hizmet içi eğitimden istenen amaca ulaşılması için otel işletmelerinin hizmet içi eğitimi çok iyi algılayıp, ihtiyaç ve beklentileri yerinde analiz etmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinin eğitimle ilgili yeni gelişmelere uyum sağlaması ve desteklemesi son derece önemlidir.

KAYNAKLAR

- (2019, Aralık 19). 01 23, 2019 tarihinde "Human Resources Department":
<https://www.bngkolkata.com/human-resources-department/> adresinden alındı
- Alipour, M., Salehi, M., & Shahnavaz, A. (2009). A Study of on the Job Training Effectiveness: Empirical Evidence of Iran. *International Journal of Business and Management* , Vol. 4, 64.
- Alpugan, O., Demir, H., Oktav, M., & Üner, N. (1990). *İşletme Ekonomisi ve Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Angelo, R. M., & Vladinir , A. (1994). *Hospitality Today An Introduction*. Michigan: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Atak, M. (2006). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Servis Elemanlarının Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi; Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Uygulaması. *Yüksek Lisans Tezi* .
- Ateş, A. (2008). Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımları ve İzmir İlinde Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. İzmir.
- Ay, F. (2005). *İnsan Kaynakları Yönetiminde İş Rotasyonu Modelleri(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi.
- Ayan, F. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi* . İzmir: İlya İzmir Yayınevi.
- Aydın, A. H. (2001). *Yönetim ve Organizasyon*. (S. Güney, Dü.) Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Aydınalp, B. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Hizmet İçi Eğitim Hakkındaki Görüşleri. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Aytaç, T. (2007). *Hizmet İçi Eğitim Kavramı ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar*. 2019 tarihinde
https://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/147/aytac.htm.
adresinden alındı
- Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (5. b.). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ.
- Bingöl, D. (1990). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.
- Bucak, T. (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimi ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkez ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller İle İlgili Bir Uygulama*.İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Campion, M. A. (1994). "Career-Related Antecedents&Outcomes of Job Rotation". *Academy of Management Journal* .

- Canman, A. D. (1995). *Çağdaş Personel Yönetimi*. Ankara: TODAİE Yayın.
- Çakıcı, A. C., Kozak, M. A., Azaltun, M., Sökmen, A., & Sarıışık, M. (2002). *Otel İşletmeciliği*. (N. Kozak, Dü.) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çalık, Ü. (2015, Eylül). Otel İşletmelerinde Pazarlama Stratejilerinin Oluşturulması ve Uygulanması Süreci: Konya Örneği. Konya.
- Demirtaş, N. (2010). *Otel İşletmeciliği* (2 b.). Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- Dessler, G. (2011). *Human Resource Management*. Kasım 25, 2019 tarihinde <http://slideplayer.com/slide/5267992/> adresinden alındı
- Diñer, M., & Diñer, F. (1989). Türkiye'de Konaklama Sektörünün Gelişimi ve Başlıca Sorunları Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 47.
- Diñer, Ö. (1998). *Stratejik Yönetim Ve İşletme Politikası*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Erarslan, N. (2004). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayın.
- Fındıkçı, İ. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (6. b.). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Geylan, R. (1992). *Personel Yönetimi*. Eskişehir: Met Basım Yayın.
- Gönen, S. (2007). Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu ve İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Arttırılmasına Yönelik Bir Uygulama.
- Gürüz, D., & Yaylacı, G. (2005). *İletişimci Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri A. Ş.
- Hayır Kanat, M., & Hayırlıoğlu, E. (2015). Rotasyon Kavramı ve Rotasyonun Okul Müdürlerinin Eğitim Liderliğine Etkisi. *Uluslararası Alan Eğitimi Dergisi* (1(2)), 24-38.
- Heathfield, S. M. (2019, Kasım 1). *How On-the-Job Training Brings You Value*. the balance careers: <https://www.thebalancecareers.com/how-on-the-job-training-brings-you-value-1917941#what-is-important-about-on-the-job-training> adresinden alınmıştır
- Hospitality Study – Sales & Marketing Manager*. (tarih yok). Ocak 24, 2020 tarihinde <http://hospitalitystudy.eu/sales-marketing-manager/> adresinden alındı
- İslamoğlu, A. H., & Alnaçık, Ü. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemi* (5. b.). İstanbul: Beta Yayınları.
- Kantarıcı, K. (2004). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi*. Ankara : Detay Yayıncılık.
- Kantarıcı, K., & Yörükoğlu, A. (1998). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro ve Yönetimi*. Ankara: Detay .
- Karacaoğlu, Ö. C. (2001). Hizmet içi Eğitimde Verimlilik ve İhtiyaçların Belirlenmesi. *Anahtar* (154).

- Kartal, N. (2001). *İstanbul Deri Sanayi işletmelerinde Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesi ve Bir Araştırma*. İstanbul: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marma Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kayabaş, Y. (2008). Öğretmenlerin Hizmet İçi Eğitimde Yetiştirilmesinin Önemi ve Esasları. *TSA* , 32.
- Kaynak, T. (1996). *İnsan Kaynakları Planlaması*. İstanbul: Alfa Basım Yayım.
- Kestane, D. (2001). *Modern kamu yönetiminin tamamlayıcı bir unsuru olarak hizmet içi eğitim ve Türk kamu kesiminde sistemin görünümü*. Maliye Dergisi.
- Kozak, M. A. (2001). *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. A.; Azaltun, M.; Sarıışık, M.; Çakıcı, A.; Sökmen, A.; Çetinsöz, B.;. (2008). *Otel İşletmeciliği*. Ankara : Detay Yayıncılık.
- Lind, D. A. (2006). *Basic statistics for business&economics*. Boston: McGraw-Hill/Irwin.
- MacLeod, D., & Kennedy, E. (1993). *Job Rotation System*. Kasım 26, 2019 tarihinde http://www.danmacleod.com/Articles/Job_Rotation.htm adresinden alındı
- MacLeod, D., & Kennedy, E. (1993). *Job Rotation System*. Aralık 20, 2019 tarihinde [www.danmacleod.com: http://www.danmacleod.com/Articles/Job_Rotation.htm](http://www.danmacleod.com/Articles/Job_Rotation.htm) adresinden alındı
- Medlik, S. (1997). *Otel İşletmeciliği*. Bursa : Uludağ Üniversitesi.
- Mısırlı, İ. (2003). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Teknikleri ve Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Oğuz, Ş. (1999). Otel işletmelerinde hizmet içi eğitim sorunları ve çözüm önerileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* . İzmir: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Okşit, Ç., & Kılıç, G. (2019). Hizmet içi Eğitimin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* , 48.
- Olalı, H., & Korzay, M. (1989). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Olalı, H., & Korzay, M. (1993). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Öz, M. (2006). Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Tatminin Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama.
- Özer, E. (2010). Yiyecek içecek servisi bölümü iş görenlerinin hizmet içi eğitiminin iş tatminine etkisi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Öztürk, M., & Sancak, S. (2007). Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarının Çalışma Hayatına Etkileri. *Journal Of Yaşar University* , 770-771.

- Palmer, M. J. (1993). *Performans Değerlendirmeleri (Kişisel Gelişim ve Yönetim Dizisi)* (9. b.). (D. Şahiner, Çev.) İstanbul: Rota Yayınları.
- Pınarbaşı, C. (2007). *Otel İşletmelerinde Performans Değerlendirme Sonuçlarının Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinde Kullanılması ve Bir Araştırma*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Sabuncuoğlu, Z. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (1. b.). Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.
- Sabuncuoğlu, Z. (1994). *Personel Yönetimi, Politika ve Yöneltiler Teknikler*. Bursa.
- Saylık, A., & Polatcan, M. (2016). Okullarda Rotasyon Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi* (27), 34-46.
- Selimoğlu, E., & Yılmaz, H. B. (2009). Hizmet İçi Eğitimin Kurum ve Çalışanlar Üzerine Etkileri. *Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi* (1).
- Şahin, L., & Güçlü, F. C. (2010). Genel Olarak Hizmet İçi Eğitim: Ülker Şirketler Topluluğu Hizmet İçi Eğitim Süreci ve Uygulamaları. *Sosyal Siyaset Konferansları* (59), 217-270.
- Şener, B. (2010). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık 5.Baskı.
- Şimşek, M. Ş., & Öge, H. S. (2007). *Stratejik ve Uluslararası Boyutları ile İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Şimşek, M., & Öge, H. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi* (4.Baskı b.). Konya: Eğitim Akademi.
- Tabachnick, B. G. (2007). *Using multivariate statistics*, 5. Boston: MA: Pearson.
- Taymaz, H. (1997). *Hizmet içi Eğitim, Kavramlar, İlkeler, Yöntemler* (3. b.). Ankara: Takav Tapu Kadastro Vakfı Matbaası.
- Tokyürek, Ş., & Küçükkömürler, S. (2002). Konaklama Tesislerinin Kat Hizmetlerinde Çalışan Personelin Özelliklerinin ve Kat Hizmetlerinin Değerlendirilmesi. *G.Ü. Mesleki Eğitim Dergisi* 4(8), 37-47.
- Uslu, A., Kutukız, D., & Çeken, H. (2013). Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Aldığı Hizmet İçi Eğitimin Verimliliğe Etkisi. *Verimlilik Dergisi* (2).
- Yavuz, M. (2018, Şubat). Eğitim Öğretim Kurumlarında Görev Yapan Yöneticiler Açısından Hizmet İçi Eğitimin Önemi: Temel Eğitim ve Orta Öğretim Kurumlarında Bir Araştırma. Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği. (1993). *T.C. Resmî Gazete*, 21728, 14 Ekim 1993.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Güven BARAN

Doğum Yeri ve Tarihi : KONYA-08/05/1994

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Cumhuriyet Üniversitesi-İ.İ.B.F.- Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri

Yüksek Lisans Öğrenimi : KTO Karatay Üniversitesi Sigortacılık ve Sosyal Güvenlik A.B.D. İnsan Kaynakları ve Sosyal Güvenlik Programı

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce, Almanca

İş Deneyimi

Stajlar :

Çalıştığı Kurum : KTO Karatay Üniversitesi Genel Sekreterlik

İletişim

E-Posta Adresi : guven.baran4224@gmail.com

Tarih : 13 /03 /2020

EKLER

EK-1 ANKET FORMU

Sayın Katılımcı;

Bu anket çalışması “Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimin Önemi: Konya İlinde Faaliyet Gösteren Bakanlık Onaylı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma” adlı Yüksek Lisans tez çalışması için veri toplama amacıyla hazırlanmış olup, toplu bir şekilde dağıtılacak ve bilimsel amacın dışında kesinlikle kullanılmayacaktır. Anket formuna isim belirtmenize gerek yoktur. Bu nedenle tüm soruları eksiksiz ve doğru yanıtlamanız önemlidir. Değerli vaktinizden ayırdığınız için ve sorulara içtenlikle cevap verdiğiniz için teşekkür ederim.

Aşağıda, işletmenizde katılmış olduğunuz hizmet içi eğitim türlerine ilişkin, verilen ifadelerde sizin için en uygun olan kutucuğa (X) işaretini koyarak belirtiniz.

Güven BARAN

Ek-1.1. Demografik Bilgiler

KİŞİSEL BİLGİLER				
1. Cinsiyet	2. Yaş	3. Medeni Durum	4. Eğitim Durumu	5. Şuan ki işyerinizde çalışma süreniz
<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek	<input type="checkbox"/> 20'den az <input type="checkbox"/> 21 - 30 arası <input type="checkbox"/> 31 - 40 arası <input type="checkbox"/> 41 – 50 arası <input type="checkbox"/> 51 ve üzeri	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar	<input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Ortaöğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-3 yıl <input type="checkbox"/> 4-6 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 10+ yıl
6. Sektördeki Toplam Çalışma Süreniz	7. Çalıştığınız Departman	8. Oteliniz Kaç Yıldızlı?	9. Otelinizde Hizmet içi eğitim uygulanıyor mu?	10. İşyerinizde bugüne kadar kaç eğitime katıldınız?
<input type="checkbox"/> 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-3 yıl <input type="checkbox"/> 4-6 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 10+ yıl	<input type="checkbox"/> Ön Büro <input type="checkbox"/> Yiyecek-İçecek <input type="checkbox"/> Kat Hizmetleri <input type="checkbox"/> Güvenlik <input type="checkbox"/> Muhasebe <input type="checkbox"/> Teknik Servis <input type="checkbox"/> Satış ve Pazarlama <input type="checkbox"/> İnsan Kaynakları <input type="checkbox"/> Diğer (.....)	<input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır	<input type="checkbox"/> Hiç <input type="checkbox"/> 1-5 <input type="checkbox"/> 6-10 <input type="checkbox"/> 10'dan fazla

Ek 1.2. – Oryantasyon ve Rotasyon Eğitimi ile ilgili sorular

A. İŞE YENİ BAŞLAYAN İŞGÖRENİN EĞİTİMİ(ORYANTASYON) Oryantasyon Eğitimi Aldınız mı? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır Cevabınız Evete ise, Lütfen aşağıdakileri cevaplayınız.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Otelin politikaları (hedefleri, amaçları, stratejileri) hakkında bilgi sahibi oldum.	1	2	3	4	5
2	Otelin yapısının işleyişini (mesai, dinlenme, yemek saatleri, çalışma, güvenlik vb. kuralları) öğrendim.	1	2	3	4	5
3	Çalıştığım departman ve diğer departmanlarda üretilen mal ve hizmetler hakkında yeterli bilgiye sahip oldum.	1	2	3	4	5
4	İşimin yapısı ve sorumluluklarım hakkında yeterli bilgiye sahip oldum.	1	2	3	4	5
5	İş arkadaşlarım ve yöneticilerim hakkında yeterli bilgiye sahip oldum.	1	2	3	4	5
6	Çalışanlara sağlık, yıllık izinler ve eğitim olanakları gibi sağlanan yarar ve hizmetler hakkında tam bilgiye sahip oldum.	1	2	3	4	5
7	İşe alıştırma eğitimi sonrasında müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve müşteri ile karşılaşılacak olası sorunlar ve çözümleri hakkında tam bilgiye sahip oldum.	1	2	3	4	5
8	İşe alıştırma eğitimi programından edindiğim bilgiler ihtiyaç ve beklentilerimi karşılayarak işime kolayca adapte olmamı sağladı.	1	2	3	4	5
B. GÖREVİ DEĞİŞEN İŞGÖRENE VERİLEN EĞİTİM (ROTASYON EĞİTİMİ) Rotasyon Eğitimi Aldınız mı? <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır Cevabınız Evete ise, Lütfen aşağıdakileri cevaplayınız.						
9	Otelin diğer birimlerinde çalışarak alanım ile ilgili farklı işlerin nasıl yapıldığını öğrenmiş oldum.	1	2	3	4	5
10	Farklı kişilerle çalışma imkânı bulmak takım çalışması yeteneğimi artırdı.	1	2	3	4	5
11	Rotasyon eğitimi, daha verimli olabileceğim işin belirlenmesini sağladı.	1	2	3	4	5
12	Sürekli aynı işi yapmaktan kaynaklanan monotonluk duygusunu ortadan kaldı.	1	2	3	4	5
13	İşimden aldığım zevki artırdı.	1	2	3	4	5
14	Rotasyon eğitimi, kariyer gelişimime katkı sağladı.	1	2	3	4	5

Ek 1.3. – Mesleki Geliştirme Eğitimi ve Hizmet İçi Eğitim Programı ile ilgili sorular

C. MESLEKİ GELİŞTİRME EĞİTİMİ						
Mesleki Geliştirme Eğitimi Aldınız mı?						
<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır						
Cevabınız Evet ise, Lütfen aşağıdakileri cevaplayınız.						
15	Mesleki geliştirme eğitimi kapsamında, alanıyla ilgili teknolojik gelişmeleri ve yeni bilgileri öğrenmem, bireysel gelişimime katkı sağladı.	1	2	3	4	5
16	Mesleki geliştirme eğitimi, işimi daha doğru yapmamı sağladı.	1	2	3	4	5
17	Mesleki geliştirme eğitimi, kariyer gelişimimde etkilidir.	1	2	3	4	5
18	Mesleki geliştirme eğitimi, kendimi daha başarılı ve yararlı hissetmemi sağladı.	1	2	3	4	5
19	Mesleki geliştirme eğitimi, iş arkadaşlarımla ilişkilerime olumlu katkı sağladı.	1	2	3	4	5
20	Mesleki geliştirme eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.	1	2	3	4	5
21	Görgü ve davranış kuralları eğitimi, mesleğimin gerektirdiği davranışlara sahip olmamı sağladı.	1	2	3	4	5
22	İletişim eğitimi, müşterilerle ilişkilerime olumlu katkı sağladı.	1	2	3	4	5
23	İletişim eğitiminin diğer çalışanlarla ilişkilerime katkı sağladı.	1	2	3	4	5
D. HİZMET İÇİ EĞİTİM PROGRAMININ ETKİNLİĞİ						
Hizmet İçi Eğitim Aldınız mı?						
<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır						
Cevabınız Evet ise, Lütfen aşağıdakileri cevaplayınız.						
24	Eğitimlerde işlenen konular çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.	1	2	3	4	5
25	Eğitimlerde işlenen konular, işletmenin (nitelikli personel ve hizmet kalitesi vb.) ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir.	1	2	3	4	5
26	İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programları için ayrılan süre yeterlidir.	1	2	3	4	5
27	İşletmede uygulanan hizmet içi eğitim programlarının zamanlaması uygundur.	1	2	3	4	5
28	Hizmet içi eğitim konularının işlenmesinde uygulanan yöntem ve teknikler (İşbaşı-İş dışı, Anlatım, Gösteri, Konferans, Kurs, vb.) uygundur.	1	2	3	4	5
29	Hizmet içi eğitim konuları uzman eğiticiler tarafından verilmektedir.	1	2	3	4	5
30	Hizmet içi eğitimin gerekli olduğu kanısındayım.	1	2	3	4	5

ETİK KURUL ONAYI

T.C.
KTO KARATAY ÜNİVERSİTESİ
İNSAN ARAŞTIRMALARI ETİK KURUL KARAR SURETİ

Toplantı Sayısı: 7

Toplantı Tarihi:28.11.2019

Karar Sayısı: 2019/07/01: Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN'ın "Rekabet Avantajı Sağlamada Hizmet içi Eğitimin Önemi ve Konya İlinde Otel İşletmeleri Üzerine Araştırma" isimli araştırma projesi çalışması ile ilgili dilekçesi görüşüldü.

Görüşme sonunda ilgili araştırma projesi çalışmasının Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN'ın sorumluluğunda yürütülmesinin uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.

Sorumlu Araştırmacı : Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN

Yardımcı Araştırmacılar: Güven BARAN

