

## Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Lisans Eğitimi Alan Öğrencilerin Otel İşletmelerine Karşı Algıları: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Örneği

Araştırma Makalesi/ Research Article

**Kağan KARAOSMANOĞLU** 

Arş. Gör. Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi / Res. Asst. Dr., Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism

e-mail: kaan.karaosmanoglu@adu.edu.tr

**Elvan ÖZBEY KESER** 

Dr. Öğr. Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi/ Asst. Prof. Dr., Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism

e-mail: ekeser@adu.edu.tr

### Özet

Bu çalışma, lisans düzeyinde yiyecek ve içecek işletmeciliği eğitimi alan öğrencilerin, otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarına yönelik algılarını derinlemesine incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmada Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümünde lisans öğrenimine devam eden öğrenciler arasından on beş kadın ve dokuz erkek öğrenciden oluşan yirmi dört öğrenci ile toplam dört tane odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın sonuçlarına göre; mutfak departmanı medyanın etkisiyle prestij kazanmışken, servis departmanı hala saygın bir alan olarak algılanmamaktadır. Uzun çalışma saatleri, personel lojmanlarındaki hijyen yetersizlikleri ve düşük maaşlar temel motivasyon kırıcı unsurlar olarak ortaya çıkarılmıştır. İstihdamın kolayca erişilebilir olmasına rağmen, yükselme süreçlerinde kayırmacılığın liyakatin önünde yer alması ve iş ortamında cinsiyetçi söylemler ile mobbingin varlığı ortaya çıkarılan diğer bulgular arasındadır. Bu çalışma; araştırmacılar tarafından çok tercih edilmeyen odak grup yöntemini kullanması nedeniyle nicel yaklaşımların ağırlıklı olarak kullanıldığı literatürde bir boşluğu doldurmasıyla akademik açıdan önem taşımaktadır. Çalışma, sektördeki karar vericilerin öğrencilerin sektörel algı ve düşüncelerine doğrudan ulaşmalarını sağlayarak, bu konudaki farkındalıklarının artırması açısından da sektörel bir öneme sahiptir.

**Anahtar Kelimeler:** Otel İşletmeciliği, Yiyecek-İçecek Departmanı, Öğrenci Algıları

## Perceptions of Food and Beverage Management Undergraduate Students Towards Hotel Enterprises: The Case of Aydın Adnan Menderes University

### Abstract

This study aims to provide an in-depth examination of the perceptions of undergraduate students enrolled in a food and beverage management program regarding the food and beverage departments of hotel enterprises. For this research, a total of four focus group interviews were conducted with twenty-four undergraduate students (fifteen females and nine males) attending the Department of Food and Beverage Management at the Faculty of Tourism, Aydın Adnan Menderes University. The findings indicate that while the culinary department has acquired prestige due to media influence, the service department is still not perceived as a highly respected field. Long working hours, inadequate hygiene in staff accommodations, and low wages emerged as the primary demotivating factors. Despite the relative ease of accessing employment, other notable findings include the prevalence of nepotism over meritocracy in promotion processes, as well as the existence of sexist discourse and workplace mobbing. Academically, this study is significant because it addresses a gap in a literature predominantly characterized by quantitative approaches by utilizing the focus group method, which is less frequently preferred by researchers. Furthermore, it holds practical significance for the industry by enabling sectoral decision-makers to access students' thoughts about the sector firsthand, thereby increasing their awareness regarding these perceptions.

**Keywords:** Hotel Management, Food and Beverage Management, Student Perceptions

**Makalenin Künyesi/ Article Information:** Karaosmanoğlu, K. & Keser Özbey, E. (2026). Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Lisans Eğitimi Alan öğrencilerin otel İşletmelerine Karşı Algıları: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Örneği. *Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi*, 7(1), 34-63.



## Giriş

Nitelikli eleman faktörünün hizmet kalitesini doğrudan etkilediği bir sektör olan turizm alanında üniversite düzeyinde verilen turizm eğitimi, Türkiye'de nitelikli işgücünün endüstriye kazandırılmasının yollarından biridir. Türkiye'de üniversite düzeyinde turizm eğitimi, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim ile sağlanmaktadır. Turizm eğitiminde ön lisans programları nitelikli işgören ile alt ve orta kademe yönetici adayları yetiştirmeye odaklanırken, lisans programlarının ana amacı sektöre orta ve üst düzeyde nitelikli yöneticiler sağlamaktır. (Aksu & Bucak, 2002). Yüksek lisans programlarının ise öğrencileri belirli bir kariyer hedefi doğrultusunda yetiştirmeyi amaçladığı; bu kapsamda turizm sektöründe orta ve üst düzey yönetici, danışman ve yetkin bir araştırmacı olarak görev alabilecek niteliklerle donatılmalarına odaklandığı vurgulanmaktadır (Pelit & Güçer, 2006). Bu anlamda kaliteli hizmet sunumu ve müşteri tatmini turizm alanında eğitim almış, nitelikli işgücü ile mümkündür (Ural & Pelit, 2002; Göral, 2014).

Türkiye'de 1980 sonrasında turizme katılan birey sayısı ve turizm gelirin hızla artışı sektörde istihdam edilecek nitelikli işgören eksikliği sorununu doğurmuştur. Endüstrinin niteliklerine uygun şekilde yetiştirilmiş nitelikli işgücünün istihdam edilmesi giderek daha da önem kazanmaktadır (Öncüer, 2006). Enz (2001, 2004) çalışmalarında otel ve restoranların yaşadığı sorunların en büyüğünün insan kaynakları sorunu olduğunu işaret etmiştir. Hizmet sektöründe yer alan işletmelerin rekabet avantajı elde etmesinin en etkin yollarından biri insan kaynaklarıdır. Kendini işine adanmış personel çalıştığı işletmeyi rakiplerine karşı daha avantajlı konuma getirir ve verilen hizmetlerin rakip işletmeler tarafından taklit edilmesini güçleştirir (Hitt vd., 2001; Lytle & Timmermann, 2006). Buna karşın misafir ile en çok doğrudan temasa sahip olan personelin en az maaş alan personel olması endüstrideki temel çıkmazlardan biridir (Choy, 1995; Solnet & Hood, 2008).

Otel işletmelerinde yiyecek içecek bölümü, katma değer yarattığı için turizm önemli bir yere sahiptir (Roney, 2011). Sökmen'e (2010) göre yiyecek içecek bölümü, misafirin yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını, uyanması ile başlayıp uyuması ile biten bir süre içinde; restoran, oda servisi ve ziyafet gibi birimler aracılığı ile karşılayan bir bölümdür. Wearne (2013), Büyük Britanya'daki otellerin gelirlerinin %48'inin yiyecek içecek bölümünden elde edildiğini belirtmektedir. Bu anlamda otellerde oda satışlarından sonra en yüksek gelir, yaklaşık %34, yiyecek içecek bölümünden sağlanır (Batman 1999'dan aktaran Özdemir vd., 2005). Bu bölümde üretilen ve arz edilen mal ve hizmetlerin uzun süreli ve karmaşık bir yapıya sahip olması nedeniyle bu bölümde yer alan personel sayısının diğer bölümlerden daha fazla olduğu ortaya konulmuştur (Nebel vd., 1994; Choy, 1995; Medlik & Ingram, 2000). Dolayısıyla, kaliteli hizmet sunumu ve müşteri tatmini sağlamanın önemi artarken, bu alanda yüksek öğrenim almış, bilgili ve nitelikli işgücüne olan ihtiyacın da belirginleştiği öne çıkmıştır (Ural & Pelit, 2002; Göral, 2014).

Karmaşık ve misafir ile etkileşimin son derece yüksek olduğu bu bölümün organizasyonu iyi şekilde düzenlenmelidir. Bu organizasyonun sağlanması ise ancak hem yönetim kademelerinde hem de alt kademelerde iyi organize edilmiş, eğitilmiş, nitelikli, motive ve turizmin karakteristik özelliklerine uygun kişiliğe sahip insan gücünün istihdam edilmesi ile mümkündür (Sökmen, 2010). Nitekim, Savickas (1990) meslek seçiminin kişinin ruh sağlığını, hayat kalitesini, mesleki ve özel hayatını yüksek derecede etkilediğini ileri sürmektedir (Türker vd., 2016). Diğer yandan; pazarlama, yönetim, iletişim bilgileriyle donatılmış ve işletme öğrenimi almış nitelikli yöneticilere olan ihtiyacının artmasına rağmen bu bölümlerde öğrenim gören öğrencilerin sektör ile ilgili beklentilerini, algılarını ve motivasyonlarını inceleyen çalışmaların yeterli olmadığı görülmektedir. Öğrencilerin genel olarak turizm endüstrisi ve özel olarak yiyecek içecek bölümü ile ilgili tutum ve algılarını ele alan çalışmalara bakıldığında öğrencilerin sektörde çalışma koşullarının iyi olmadığını, işin zor olduğunu, düzensiz ve uzun

çalışma saatlerine sahip olduğunu ve çalışma ortamının stresli olduğunu düşündükleri ortaya konmuştur (Richardson, 2009; Bahcelerli & Sucuoglu, 2015; Altman & Brothers, 1995; Aksu & Köksal, 2005; Kusluvan & Kusluvan, 2000; Türker vd., 2016; Sarıışık, 2007). Turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm endüstrisinin saygıdeğer bir endüstri olmadığı, toplumda saygı görmediği, sosyal statü olarak düşük seviyede bir meslek grubu olduğuna dair görüşleri de literatürde yer bulmaktadır (Aksu & Köksal, 2005; Kusluvan & Kusluvan, 2000; Özdemir vd., 2005; Tan vd., 2016, Roney & Öztin, 2007). Öğrencileri turizm endüstrisinden iten bir diğer etkenin düşük gelir ve kariyerde ilerlemenin çok zor olduğu/ haksız terfiler verildiği de yapılan çalışmalarda ortaya konmaktadır (Tan vd., 2016; Roney & Öztin, 2007; Aksu & Köksal, 2005, Kusluvan & Kusluvan, 2000; Özdemir vd., 2005; Giritlioğlu & Olcay, 2014).

Öğrencilerin, yukarıda bahsi geçen olumsuz tutumları, endüstrinin yakın gelecekte eğitimi ve nitelikli personel çalıştıramama sorunu ile karşı karşıya kalabileceğine dair bir işaret olduğu söylenebilir. Bu durumun da hizmet kalitesini, müşteri memnuniyeti ve sadakatini olumsuz etkileyeceği, işletmenin eğitimi, nitelikli ve motive işgücünden elde edeceği rekabet avantajını ortadan kaldıracabileceği ileri sürülebilir. Bunun yanında işletmelerin turizm eğitimi almamış iş görenleri eğitmesinden doğacak direkt ve indirekt masraflarının da artacağı yönünde bir yorum yapılabilir. Günümüz dünyasında yapay zekâ, yeni mutfak teknolojileri gibi gelişmeler hızla devam etse de turizm yapısı gereği emek yoğun bir sektör olduğundan insan faktörü her zaman önemini koruyacaktır. Bu bağlamda değerlendirildiğinde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm endüstrisine ve turizm endüstrisiyle ilişkili mesleklere yönelik tutumları sektörün devamlılığını etkilemektedir. Turizm eğitimi alan öğrencilerin sektördeki çalışma şartlarına yönelik değerlendirmeleri ve algıları, meslek tercihlerinde kritik rol sahibidir.

Lisans düzeyinde yiyecek ve içecek işletmeciliği bölümünde eğitim almakta olan öğrencilerinin geleceğin turizm endüstrisi iş görenleri olacağı varsayılabilir. Verilen bu bilgiler ışığında öğrencilerin yiyecek içecek bölümüne olan tutum ve algılarının tespit edilmesi hem otel işletmelerinin yöneticilerine hem de turizm alanında yiyecek içecek bölümü ile ilgili eğitimi veren kurum ve kuruluşlara fayda sağlaması araştırmanın pratik bağlamda önemi olması ileri sürülebilir. Pratik öneminin yanı sıra, bu alanda nicel yaklaşımların ağırlıklı olduğu literatürde görece olarak çok tercih edilmeyen odak grup tekniğinin kullanılması araştırmanın teorik önemi olarak ele alınabilir. Araştırmanın temel amacı, lisans düzeyinde yiyecek ve içecek işletmeciliği eğitimi alan üniversite öğrencilerinin otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerine karşı olan algılarının ne yönde olduğunu tespit etmektir. Bu bağlamda literatür taramasında tespit edilen problemlerden (Kusluvan & Kusluvan, 2020; Özdemir vd. 2005; Aksu & Köksal, 2005; Giritlioğlu & Olcay, 2014) elde edilen araştırma soruları şu şekilde sıralanabilir:

1. Öğrenciler, yakın çevrelerinin ve genelde toplumun yiyecek ve içecek bölümü ile ilgili imajını nasıl algılamaktadır?
2. Öğrenciler, yiyecek ve içecek bölümünün sunduğu ücret ve diğer yan haklar ile ilgili nasıl bir görüşe sahiptir?
3. Öğrenciler, yiyecek ve içecek bölümünün sunduğu istihdam olanakları hakkında neler düşünmektedir?
4. Öğrenciler, yiyecek içecek bölümünde iş tecrübesinin üst düzey yönetimde yer almada nasıl bir rol oynadığını düşünmektedir?
5. Öğrenciler, yiyecek içecek bölümündeki amirlerin ödüllendirme ve inisiyatif kullandırma konusundaki tutumunu nasıl değerlendirmektedir?
6. Öğrenciler, sahip oldukları kişilik özellikleri ve yeteneklerinin yiyecek ve içecek bölümü ile ne kadar örtüştüğünü düşünmektedir?

## **Literatür**

Turizm eğitimi alan bireylerin turizm endüstrisine karşı tutum ve algılarını ele alan literatür incelendiğinde çalışmaların; sosyal statü (Kuslivan & Kuslivan, 2000; Aksu & Köksal, 2005; Roney & Öztin, 2007), çalışma koşulları (Kuslivan & Kuslivan, 2000; Aksu & Köksal, 2005; Richardson, 2009), kariyer sürekliliği (Altman & Brothers, 1995; Brown vd., 2014; Atef & Balushi, 2017)), iş tecrübesi (Roney & Öztin, 2007; Sarıışık, 2007; Kasli & İlban, 2013), cinsiyet (Kuslivan & Kuslivan, 2000; Roney & Öztin, 2007; Bahceleri & Sucuoglu, 2015) ve gelir (Özdemir vd., 2005; Neequaye & Armoo 2014) temalarında yoğunlaştığı görülmektedir. Bu araştırmada da konu ile ilgili literatür bu başlıklar altında incelenecektir.

## **Sosyal Statü**

Turizm eğitimi alan öğrenciler meslek hayatlarında sosyal statü sahibi olmak isteseler de öğrencilerin 62,9%'un turizm endüstrisinin onlara bu isteklerini sağlayamayacağını düşündüğü ortaya konmuştur (Tan vd., 2016). İşin doğası her ne kadar öğrencilerin tercihlerinde etkili olmasa da 'sosyal statü' oldukça etkili olarak tespit edilmiştir. Zira turizm eğitimi alan kişilerin toplum tarafından hizmet personeli olarak görülmesi ve bunun da yükseköğrenim gerektirmemesi düşüncesi öne çıkmıştır.

Kim vd. (2016) Güney Kore, Tayvan ve Hong Kong üniversite öğrencilerini kapsayan kariyer seçimi konulu çalışmada katılımcıların %24,1'nin turizm endüstrisinde çalışmak istemediği ortaya koyarken, %45,5'inin mezun olduktan sonra beş yıl içerisinde yönetici pozisyonunda olmayı beklediklerini belirtmiştir. Roney & Öztin'in (2007) de Türkiye'de yaptıkları araştırmalarında öğrencilerin turizm endüstrisinde çalışmanın sosyal statü olarak yüksek seviyede bir kariyer seçimi olmadığını düşündüklerini ortaya çıkarmıştır. Aksu & Köksal (2005) yaptıkları çalışmada öğrencilerin %48'inin turizm sektöründeki mesleklerin Türk toplumu tarafından sosyal statüsü yüksek meslekler olarak algılanmadığını ortaya koymuştur. Kuslivan & Kuslivan (2000), öğrencilerin turizm endüstrisinde çalışmanın toplumda başarı ve saygı ile karşılanmadığını düşündüklerini ileri sürmüştür. Literatürde toplumun geneli dışında bireyin aile ve yakın çevresinin bakış açılarını ele alan çalışmalar da görülmektedir. Park vd. (2017) aile ve arkadaşların öğrencilerin kariyer seçimlerine önemli derece etki ettikleri sonucunu elde etmiştir. Atef & Balushi (2017) de ailelerin öğrencilerin turizm endüstrisinde çalışmalarına sıcak bakmadıklarını ortaya çıkarmıştır. Özdemir vd. (2005) özel olarak otellerin yiyecek içecek bölümlerini ve turizm eğitimi alan lisans düzeyindeki öğrencilerin bu bölüme karşı olan algılarında 'toplumda yiyecek içecek bölümünde çalışanlara sadece garson ve aşçı gözüyle bakılmaktadır' önermesinin destekleyen sonuçlara ulaşmıştır. Mutlu & Esen (2022) ve Ülkü (2025) de benzer olarak turizm endüstrisinde çalışmanın toplumsal itibarının zayıf olduğuna dair bulgulara ulaşmıştır. Bucak (2022) ise aşçılık mesleğinin toplum gözünde prestij kazandığı yönünde sonuçlara ulaşmıştır.

## **Kariyer Sürekliliği**

Altman & Brothers'ın 1995 yılında ABD'de yaptıkları kariyer sürekliliği konulu çalışmada, turizm ve otel işletmeciliği yükseköğretim eğitimi alan bireylerin %30,6'sının "uzun çalışma saatleri" ve "düşük maaş" sebebiyle beş yıl içerisinde endüstriyi terk ettikleri ortaya konmuştur. Yine yapılan bir başka çalışmada, Brown vd. (2014), mezunlardan %29,1'inin hali hazırda konaklama işletmelerinde çalışmayı bıraktıkları, %32'sinin bırakmayı düşündüklerini tespit etmiştir. Bunun ana nedenlerinin ise iş hayatlarında yüksek sorumluluk almayı bekledikleri ve eğitim hayatında öğrendiklerini etkin bir biçimde kullanma isteklerinin karşılanmaması olarak ortaya çıkmıştır. Mezunların yüksek başlangıç maaşı beklentileri olmadığı çünkü kariyerlerinde ilerledikçe yüksek gelir elde edeceklerine inandıkları araştırmanın bir diğer bulgusu olarak ortaya çıkmaktadır. Neequaye & Armoo (2014) çalışmalarında katılımcıların turizm

endüstrisinde iş güvencesi ve kariyer imkanının diğer endüstrilere göre daha fazla olduğunu düşündüklerini ortaya koymuştur. Fakat aynı çalışmada katılımcıların çoğunluğunun turizm endüstrisinde çalışmanın diğer sektörlerde kariyer imkânı yaratacağını düşündüğü de çıkan sonuçlar arasındadır. Atef & Balushi (2017) tarafından yapılan çalışmada da öğrencilerin turizm endüstrisinde çalışmayı ana kariyer hedefi olarak değil, kariyer hedeflerinde bir basamak olarak gördükleri ortaya konmuştur. Mutlu & Esen (2022) katılımcıların turizm endüstrisinin uzun yıllar çalışmaya uygun olmadığını düşündüğünü ortaya çıkarmıştır.

### **Çalışma Koşulları**

Kuslvan & Kuslvan (2000) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, turizm endüstrisinin ağır çalışma koşullarının öğrencilerin endüstriye karşı olan tutumlarını negatif yönde etkilediğini tespit edilmiştir. Bu tutumun nedenleri, “uzun çalışma saatleri”, “aile hayatına olumsuz etki”, “turizm endüstrisinde kendimi köle gibi hissediyorum”, “kötü çalışma şartları”, “terfi imkânlarının yetersiz olması ve haksızlık yapılması” olarak ileri sürülmüştür. Richardson (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Nedenleri ise “işin stresli olması”, “uzun çalışma saatleri” ve “çalışma saatlerinin düzensizliği” olarak belirtilmiştir. Yine aynı çalışmada Avusturalya’daki yabancı öğrenciler ile yerli öğrenciler arasında karşılaştırma yapılmış ve yabancı öğrencilerin Avusturalya’da turizm endüstrisinde çalışmaya yerel öğrencilere göre daha sıcak baktığı sonucuna ulaşılmıştır. Aksu & Köksal (2005) yaptıkları çalışmada, Türkiye’de turizm eğitimi alan öğrenciler hedeflenmiş ve onların turizm endüstrisine karşı olan tutumları tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın sonucunda, “düzensiz çalışma saatleri”, “astların yeterince değer görmemesi”, “sezonluk iş” ve nedenlerinden dolayı öğrencilerin turizm endüstrisine karşı olumsuz bir tutum içerisinde olduklarını ileriye sürülmüştür. Türker vd. (2016) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da öğrencilerin turizm endüstrisine karşı tutumlarını ağır çalışma koşulları, stresli iş ortamı faktörlerinin negatif yönde yüksek derecede etkilediği tespit edilmiştir. Mutlu & Esen (2022) katılımcıların kötü çalışma koşullarından yana şikayetçi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer olarak Ülkü (2025) “düzensiz çalışma saatleri”, “terfilerde liyakatsizlik” ve “destek olmayan yöneticiler” sektörden uzaklaşma sebepleri arasında olduğunu ortaya koymuştur.

### **İş Tecrübesi ve Eğitim Seviyesi**

Roney & Öztin’in (2007) turizm yükseköğrenimi gören öğrenciler üzerinde yaptıkları çalışmada, öğrencilerin turizm endüstrisini yüksek gelir elde edebilecekleri bir kariyer seçimi olduğunu düşündükleri ve büyük bir kısmının mezun olduktan sonra üst seviye yönetici pozisyonlarında iş bulmayı bekledikleri ortaya konmuştur. Fakat öğrencilerin eğitim hayatları ilerledikçe ve turizm endüstrisinde kazandıkları tecrübe arttıkça turizm endüstri kapsamındaki işlere karşı tutumlarının negatif yönde etkilendiği de ortaya çıkan bir diğer sonuçtur. Yine aynı şekilde Sarıışık (2007) çalışmasında iş tecrübesi ve eğitim seviyesi arttıkça öğrencilerin turizm endüstrisine karşı tutumlarının negatif yönde etkilendiğini tespit etmektedir. Richardson’un 2009 yılındaki araştırmasında da öğrencilerin endüstri deneyimlerinin, endüstriye karşı olan algı ve tutumlarını negatif yönde etkilediğini ortaya konmaktadır. Ek olarak staj deneyiminin turizm endüstrisinde kariyer yolunu seçmede en önemli faktör olduğu da işaret edilmektedir. Kasli & İlban (2013) araştırmalarında diğer araştırmaların sonuçlarına benzer olarak turizm öğrencilerinin staj deneyimlerinde yaşadıkları problemlerin, mesleğe olan tutumlarını negatif yönde etkilediğini işaret etmektedirler. Park vd. (2017) araştırmalarında turizm endüstrisinin iş koşulları konusunda staj yapmayan katılımcıların staj yapan katılımcılara oranla daha negatif yönlü bir tutuma sahip olduklarını ortaya koymaktadır. Giritlioğlu & Olcay 2014 yılında ön lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin otellerin yiyecek içecek bölümüne karşı tutumlarını ele aldıkları çalışma da öğrencilerin %29,3’ü yiyecek içecek bölümünde çalışmayı düşünmediklerini tespit etmiştir. Ek olarak çalışma deneyimi arttıkça öğrencilerin yiyecek

içecek bölümüne karşı olan tutumlarının negatif yönde etkilendiği de tespit edilen sonuçlar arasındadır (Giritlioğlu & Olcay, 2014).

### Cinsiyet

Bahçelerli & Sucuoğlu tarafından 2015 yılında Yakın Doğu Üniversitesi öğrencileri üzerinde yapılan öğrencilerin turizm endüstrisindeki çalışma şartları hakkındaki fikirlerini ele alan çalışmada, katılımcıların %35'inin turizm endüstrisinde çalışmak istemediği ortaya konulmuştur. Aynı çalışmada kadın öğrencilerin turizm endüstrisinde çalışmayı erkek öğrencilerden daha ilgi çekici bulduğu tespit edilmiştir. Bucak 2022 yılındaki çalışmasında kadın öğrencilerin sektörde cam tavan sendromunun varlığına inandığını ortaya koymuştur. Literatürdeki incelenen diğer çalışmalarda cinsiyetler arası bir tutum farkı tespit edilmemiştir (Aksu & Köksal, 2005; Kusluvan & Kusluvan, 2000; Özdemir vd., 2005; Sarıışık, 2007; Roney & Öztin, 2007; Richardson, 2009; Tan vd., 2015).

### Gelir

Kusluvan & Kusluvan'ın 2000 yılındaki araştırmalarında öğrencilerin turizm endüstrisinde yeterli miktarda parayı kazanamayacağı görüşünde oldukları ortaya konmuştur. Aksu & Köksal'ın (2005) araştırmalarında benzer sonuçlara ulaşılmış ve öğrencilerin turizm endüstrisinin düşük maaş imkânlarına sahip olduğu ve sezonluk bir iş olduğundan dolayı yıl boyu yetecek bir para kazanma imkânları olmadığını düşündükleri tespit edilmiştir. Tan vd. (2016) yaptıkları araştırmada öğrencilerin konaklama endüstrisindeki maaş ve sosyal hakların kendilerine biçtikleri değerden daha az olduğunu düşündükleri ortaya konmuştur. Aynı şekilde Özdemir vd. (2005) tarafından gerçekleştirilen çalışmada öğrencilerin, otellerin yiyecek içecek bölümünde çalışanlara hak ettikleri ücreti vermediklerini düşündükleri ve yiyecek içecek bölümünde çalışarak istedikleri yaşam standartlarını yakalayacaklarına inanmadıkları tespit edilmiştir. Neequaye & Armoo'nun (2014) araştırmasında katılımcıların turizm endüstrisindeki maaş olanaklarından memnun olmadıklarını ortaya konarak önceki çalışmaları destekleyen bir sonuç elde edilmiştir. Akyüz & Çakır'ın (2023) çalışmasında aşçılık öğrencilerinin meslektan kazanacakları gelirin düşük olduğunu düşündükleri ifade edilmiştir. Mutlu & Esen (2022) ve Ülkü (2025) de benzer olarak katılımcıların sektördeki düşük ücretlerden şikayetçi olduğunu ortaya koymuştur. Roney & Öztin (2007) ise öğrencilerin turizm endüstrisinden yüksek miktarlarda para kazanabilecekleri düşüncesine sahip olduklarına işaret etmektedir.

### Yöntem

Araştırma, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümü öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. 2026-2027 Eğitim Öğretim Yılı itibarıyla okuyor statüsünde bulunan öğrenciler Tablo 1'deki gibidir.

**Tablo 1.** Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümü Öğrencileri

Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümü	1. Sınıf			2. Sınıf			3. Sınıf			4. Sınıf			Toplam
	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	
	27	32	59	10	31	41	7	29	36	11	21	32	168

Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği Bölümü'nde birinci sınıfta yirmi yedi erkek, otuz iki kadın olmak üzere toplam elli dokuz, ikinci

sınıfta on erkek otuz bir kadın olmak üzere kırk bir, üçüncü sınıfta yedi erkek yirmi dokuz kadın olmak üzere otuz altı ve dördüncü sınıfta on bir erkek yirmi bir kadın olmak üzere otuz iki öğrenci mevcudu vardır. Toplam mevcut ise yüz altmış sekiz öğrencidir.

Araştırma bir durumu ortaya koymaya yönelik keşifsel bir araştırma özelliği taşıdığından dolayı nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Sekaran (2003), nitel çalışmaların nicel araştırmalardan farklı biçimde gözlem ve görüşme gibi veri toplama araçlarına dayandığını vurgulamakta ve bu yapısal özelliğin araştırmaya keşfedici bir doğa kazandırdığını ifade etmektedir. Araştırmada veri toplamak için odak grup tekniği kullanılmıştır.

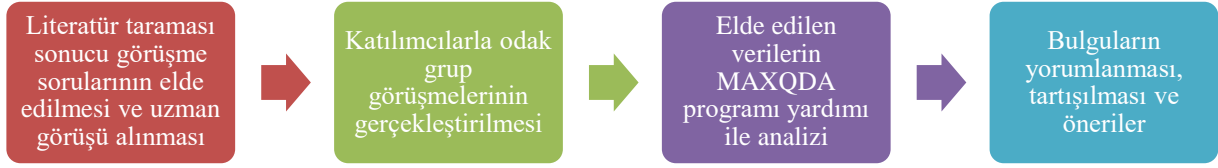
Odak grup görüşmesi yönteminin sağladığı çeşitli avantajlar bulunmaktadır. Bunların başında, bir öğrencinin yorumunun diğerinin aklına gelmeyen bir fikri tetikleyebildiği sinerji ve etkileşim ortamı gelir; bu kartopu etkisi tekil görüşmelerde elde edilemeyecek derinlikte veriler sunar (Morgan, 1997). Ayrıca, aynı anda birden fazla öğrenci ile görüşüldüğü için birebir mülakatlara kıyasla daha kısa sürede yoğun veri toplanmasını sağlayarak zaman ve maliyet verimliliği yaratır. Bunlara ek olarak, moderatörün tartışmanın gidişatına göre anlık olarak yeni sorular üretebilmesine veya beklenmedik önemli alt başlıklara yönelebilmesine olanak tanıyan oldukça esnek bir yapıya sahiptir (Patton, 2015). Bu avantajların yanı sıra, yöntemin dikkat edilmesi gereken bazı dezavantajları ve sınırlılıkları da mevcuttur. Gruptaki dışa dönük ve baskın karakterlerin tartışmayı yönlendirmesi, çekingen katılımcıların gerçek fikirlerini paylaşmasını engelleyebilmektedir (Krueger & Casey, 2015). Ayrıca sürecin başarısı moderatörün becerisine yüksek oranda bağlıdır; deneyimsiz bir moderatör süreci kontrol edemediğinde konu hızla amacından sapabilir veya tartışma bir kaos ortamına dönüşebilir (Morgan, 1997).

Araştırmada yerli ve yabancı literatürde sıkça kullanılan (Richardson, 2009; Bahçelerli & Sucuoğlu, 2015; Tan vd., 2016; Solmaz & Erdoğan, 2013; Roney & Öztin, 2007; Aksu & Köksal, 2005; Kim vd., 2016; Wan vd., 2014) tutum ölçeğinden yola çıkarak Özdemir ve arkadaşlarının yiyecek içecek bölümüne uygun olarak düzenlediği güvenilirlik ve geçerliliği test edilmiş ve sağlanmış (Özdemir vd. 2005; Giritlioğlu & Olcay, 2014) otel işletmelerinde yiyecek içecek bölümüne karşı tutum ölçeğinden üretilen ve araştırmacılardan farklı olarak algı ve tutum konularında hakemli makalelerde yayınları olan iki farklı akademisyenden alınan uzman görüşleri sonucu son halini almış altı adet görüşme sorusu kullanılmıştır. Görüşme soruları aşağıda sıralanmaktadır:

1. Toplumun ve yakın çevrenin yiyecek ve içecek departmanında kariyer ve imaj algısı hakkında ne düşünüyorsunuz?
2. Yiyecek ve içecek departmanında sunulan maaş, yan haklar ve çalışanların yaşam standartları hakkında ne düşünüyorsunuz?
3. Turizm sektörü genelinde değerlendirdiğinizde, yiyecek ve içecek departmanının sunduğu istihdam ve kariyer olanakları hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
4. Bir otel işletmesinde üst düzey bir yönetici (örneğin genel müdür) olabilme yolunda yiyecek ve içecek departmanındaki deneyimin önemi hakkındaki görüşleriniz nelerdir?
5. Yiyecek ve içecek departmanındaki yöneticilerin, çalışanlara inisiyatif tanıma, çabalarını ödüllendirme ve önerilerini dikkate alma konusundaki tutumlarını nasıl değerlendiriyorsunuz?
6. Karakter özelliklerinizin ve kişisel yeteneklerinizin, yiyecek ve içecek departmanı ile uyumu hakkında neler söyleyebilirsiniz?

Şekil 1 'de bu araştırmada yazarların kullandığı araştırma süreci yer almaktadır.

### Şekil 1. Araştırma Süreci



Katılımcılarla görüşmeler 2025-2026 eğitim öğretim yılı bahar döneminde 27 Nisan 2026- 04 Mayıs 2026 tarihleri arasında yapılmıştır. 27 Nisan 2026 tarihinde dördüncü sınıf öğrencilerinden üç kadın üç erkek öğrenci olmak üzere altı kişilik bir odak grup görüşmesi, 29 Nisan 2026 tarihinde üçüncü sınıf öğrencilerinden altı kadın öğrenciden oluşan bir odak grup görüşmesi, 30 Nisan 2026 tarihinde birinci sınıf öğrencilerinden üç kadın üç erkek öğrenciden oluşan bir odak grup görüşmesi ve son olarak 4 Mayıs 2026 tarihinde ikinci sınıf öğrencileri arasından üç kadın üç erkek öğrenci olmak üzere altı kişiden oluşan bir odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların belirlenmesi sürecinde araştırmacılar her sınıfta duyuru yapmış, araştırmaya katılmak isteyen öğrenciler arasından kura ile seçim yapılmıştır. Toplamda on beş kadın ve dokuz erkek öğrenciden oluşan altışar kişilik dört odak grup ile görüşmeler tamamlanmıştır. Araştırmacılar grup görüşmelerini Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Kuşadası Turizm Fakültesi binasında bulunan kendi odalarında gerçekleştirmiştir. Görüşme sorularına başlamadan önce katılımcılardan yaş, cinsiyet, sektör tecrübesi bilgisi alınmıştır. Görüşme soruları katılımcılara sırayla sorulmuş ve verdikleri cevaplar hem yazılı olarak hem de izinleri dahilinde ses kaydı ile analizler yapılmak üzere kaydedilmiştir. En uzun odak grup görüşmesi dördüncü sınıf öğrencileriyle elli üç dakika sürmüş, en kısa odak grup görüşmesi ise birinci sınıf öğrencileriyle otuz altı dakika olarak gerçekleşmiştir. Görüşmelerden elde edilen ses kayıtları Whisper Transcribe programı yardımı ile yazıya çevrilmiştir. Nitel veri analizi süreci, Yıldırım & Şimşek (2013) tarafından “kodlama”, “temaların oluşturulması”, “kod ve temaların organize edilmesi” ve “bulguların tanımlanıp yorumlanması” şeklinde dört temel aşama üzerinden açıklanmaktadır. Bu araştırmada içerik analizinde ilk aşamada açık kodlama tekniği (Merriam & Tisdell, 2016) kullanılmıştır. Araştırmacılar tarafından kodlar oluşturulduktan sonra analitik kodlama (Merriam & Tisdell, 2016) tekniği ile kodlar alt temalar altında toplanmıştır. Belirlenen alt temalar da gruplandırılarak ana temalar oluşturulmuştur. Kodların, alt temaların ve ana temaların isimleri Merriam & Tisdell’in (2016) işaret ettiği isimlendirme kaynaklarına göre belirlenmiştir. Verilerin analizinde MAXQDA programından faydalanılmıştır.

Nitel araştırmalarda geçerliliğin ve güvenilirliğin tesis edilmesi, nicel çalışmalardan farklı olarak çeşitli yapısal ve yöntemsel ölçütlere dayanmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın katılımcı profili, örneklem büyüklüğü, veri toplama aracındaki soru sayısı, veri toplama süreci ve araştırmanın yürütüldüğü mekân gibi detayların açıkça belirtilmesi, güvenilirliğin sağlanmasında temel unsurlar olarak kabul edilmektedir (Whittemore, Chase, Susan & Carol 2001 akt. Kozak 2017: 137). Sayısal verilerle kanıt sunabilen nicel araştırmaların aksine nitel çalışmalarda geçerlilik ve güvenilirliği ölçmek adına çok boyutlu yaklaşımlar benimsenmektedir (Sığırı, 2022: 487). Bu bağlamda nitel araştırmanın niteliğini ve doğruluğunu belirleyen temel kriterler; güvenilirlik, inandırıcılık ve aktarılabilirlik başlıkları altında sınıflandırılmaktadır (Sığırı, 2022: 487; Kozak, 2017:137). Tablo 2’de belirtilen güvenilirlik ve geçerlilik adımları, gerekli koşulları sağlamak adına bu araştırmada yazarlar tarafından kullanılmıştır.

**Tablo 2.** Güvenilirlik ve Geçerlilik Adımları

<b>Güvenilirlik ve İnanırlılık</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Araştırmanın amacı ve türüne uygun olan araştırma yöntemini ve veri toplama yöntemini seçme</li><li>• Verilerin araştırmacı tarafından birinci elden toplanması</li><li>• Araştırmayı gönüllü katılımcılarla gerçekleştirme</li><li>• Araştırmanın yapıldığı alanlarda gerekli izinleri alma</li><li>• Araştırmanın aşamalarında akademiden uzman görüşlerine başvurma</li><li>• Farklı araştırmacılardan veri analizinde görüş alma</li></ul>
<b>Aktarılabirlik</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Katılımcı sayısı hakkında bilgi verme.</li><li>• Veri toplama süreci hakkında bilgi verme</li><li>• Veri toplama yöntemi hakkında bilgi verme</li><li>• Verilerden doğrudan alıntılara yer verme</li></ul>

### Bulgular

Yapılan odak grupları neticesinde toplam yirmi dört kişi araştırmaya dahil olmuştur. Katılımcılardan dokuzu erkek on beşi kadındır.

**Tablo 3.** Katılımcıların Demografik Bilgileri

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Sınıf	Sektör Deneyimi	Departman Deneyimi
K1	20	Erkek	1	2,5 yıl	Servis-Mutfak
K2	19	Erkek	1	3 yıl	Mutfak
K3	19	Erkek	1	1 yıldan az	Mutfak
K4	19	Kadın	1	1 yıldan az	Mutfak
K5	20	Kadın	1	1 yıldan az	Servis
K6	18	Kadın	1	1 yıldan az	Servis
K7	22	Kadın	2	1 yıl	Mutfak
K8	20	Kadın	2	4 yıl	Mutfak
K9	19	Erkek	2	1,5 yıl	Servis-Mutfak
K10	19	Kadın	2	1 yıldan az	Mutfak
K11	22	Erkek	2	1 yıldan az	Servis
K12	21	Erkek	2	4 yıl	Servis-Mutfak
K13	21	Kadın	3	2 yıl	Mutfak
K14	22	Kadın	3	2 yıl	Servis- Mutfak
K15	22	Kadın	3	3 yıl	Servis- Mutfak
K16	22	Kadın	3	2 yıl	Mutfak
K17	22	Kadın	3	5 yıl	Mutfak
K18	22	Kadın	3	5 yıl	Mutfak
K19	21	Erkek	4	5 yıl	Mutfak
K20	21	Erkek	4	2 yıl	Servis- Önbüro
K21	21	Erkek	4	7 yıl	Mutfak
K22	22	Kadın	4	2 yıl	Servis
K23	21	Kadın	4	3 yıl	Mutfak
K24	23	Kadın	4	2 yıl	Mutfak

Her sınıftan altı katılımcı araştırmaya dahil edilmiş olup en yaşlı katılımcı yirmi üç yaşında (K24), en genç katılımcı on sekiz yaşındadır (K6). Katılımcılar otellerin yiyecek içecek departmanı çatısı altında yer alan servis departmanı ve mutfak departmanında çalışma tecrübesine sahiptir. En fazla sektör tecrübesi olan katılımcı yedi yıl tecrübeye sahip (K21) olup en az tecrübeye sahip katılımcıların bir yıldan az bir süre sektör tecrübesi bulunmaktadır (K3, K4, K5, K6, K10, K11). Tablo 3'te çalışmada yer alan öğrencilerin demografik bilgilerine yer verilmiştir.

Toplumun ve yakın çevrenin yiyecek ve içecek departmanında kariyer ve imaj algısına ilişkin katılımcı görüşleri “Eğitim ve Sektör Çatışması”, “Aile ve Yakın Çevre Yaklaşımları” ve “Toplumsal Algı” olmak üzere üç ana tema altında toplanmıştır.

**Eğitim ve Sektör Çatışması:** Katılımcıların görüşleri “Eğitim ve Sektör Çatışması” teması altında, “Üniversite okumanın turizm sektörü için zaman kaybı olarak görülmesi” kodunda toplanmaktadır.

**Aile ve Yakın Çevre Yaklaşımları:** Katılımcıların görüşleri “Aile ve Yakın Çevre Yaklaşımları” teması altında “Ailenin kariyer kararına desteği” ve “Memur olamama durumu üzerinden mesleğin değersizleştirilmesi” olarak iki kod altında toplanmaktadır.

**Toplumsal Algı:** Katılımcıların görüşlerinin bir kısmı “Toplumsal Algı” teması altında, “Departmanlar Arası Statü Farkı” alt temasında toplanmaktadır. Bu alt temada görüşler, “Mutfak departmanının prestijli görülmesi” ve “Servis departmanının hor görülmesi” şeklinde iki kod altında toplanırken, diğer görüşler alt temalardan bağımsız olarak “Fiziksel özelliklere dayalı sektörel yargılanma” ve “TV programlarının ve sosyal medyanın yarattığı popülerlik algısı” kodları altında ele alınmaktadır.

**Tablo 4.** Toplumun ve Yakın Çevrenin Yiyecek ve İçecek Bölümüne Dair İmaj ve Kariyer Algısı

Tema	Alt Tema	Kodlar	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
Eğitim ve Sektör Çatışması	-	Üniversite okumanın turizm sektörü için zaman kaybı olarak görülmesi	10	K3, K4, K6, K7 K13, K14, K15, K18, K23, K24
Aile ve Yakın Çevre Yaklaşımları	-	Ailenin kariyer kararına desteği	8	K1, K5, K13, K14, K15, K16, K17, K18
		Memur olamama durumu üzerinden mesleğin değersizleştirilmesi	3	K7, K9, K10
Toplumsal Algı	Departmanlar Arası Statü Farkı	Servis departmanının hor görülmesi	6	K2, K9, K11, K12, K20, K22
		Mutfak departmanının prestijli görülmesi	5	K1, K8, K9, K10, K11
	-	TV programlarının ve sosyal medyanın yarattığı popülerlik algısı	4	K12, K21, K23, K24
		Fiziksel özelliklere dayalı sektörel yargılanma	3	K7, K8, K10

8 katılımcı (K1, K5, K13, K14, K15, K16, K17, K18) kariyer ve meslek tercihlerini ailelerinin ve yakın çevrelerinin desteklediğini ifade etmiştir.

*“Yakın çevrem de beni destekliyor” (K1)*

*“Zaten ailem her zaman ben ne karar verirsem hep arkamda durdular. Asla haklarımı yiyemem” (K5)*

*“Ailem arkamda. Her zaman destekliyorlar... kendi yakın ailem, annem babam olsun, onlar tamamen destekçiler” (K13)*

*“Benim ailem de aynı şekilde benim arkamda” (K14)*

*“Annem babam bilinçlilerdi. Hep desteklediler” (K15)*

*“Ailem ve yakın çevrem, mutfakta çalıştığım için gayet mutlu. Eee daha ileriye gideceğimi düşünüyorlar” (K16)*

*“Ailem destekçiydi. Zaten benden önce bu bölümü ablam seçtiği için... O yüzden alışkınlardı ve desteklediler” (K18)*

3 katılımcı (K7, K9, K10) ailelerinden ve yakın çevrelerinden turizm sektöründe devlet memuru olamayacaklarından dolayı seçimlerine eleştiri geldiğini söylemiştir.

*“Bir tek memur olmadığımız için bir önyargı var” (K7)*

*“Saygı görmüyorum açıkçası bu mesleği yaptığım için. Memuriyet meselesinden dolayı” (K9)*

*“4 yıl okuyorsun ve sonucunda işte otellerde mi çalışacaksın, memur olmayacak mısın gibi bir bakış açısı var” (K10)*

10 katılımcı (K3, K4, K6, K7, K13, K14, K15, K18, K23, K24) yakın çevrelerinin ve sektörde çalıştıkları iş arkadaşları ve amirlerinin aldıkları eğitimin turizm sektöründe çalışmak için gereksiz olduğunu dile getirdiğini ifade etmiştir.

*“Aşçılık, aşçı olacaksın niye okuyorsun? falan demişlerdi” (K3)*

*“Neden okuyorsun? Bir yere gir. Hani zamanla zaten eee şeyin yükselir dendi” (K4)*

*“Neden aşçılık okuyacaksın? falan dediler... Bu meslek için okumaya gerek yok. Gir bir yerde çalış madem bunu istiyorsun dendi” (K6)*

*“Genel olarak okumaya gerek olmayan bir meslek olarak görülüyor... Sen okuyorsun 4 yıllık, ne gerek var? Para kazanmaktansa zamanını boşa harcıyorsun deniliyor. Ben 18 yaşındayım. Okul okumadan ben dömi şefi oldum. Ama sen 22 yaşındasın. Ben burada sen benim komimsin. Ya onun gibi maalesef sektör ortamında dışlanma oldu” (K14)*

*“Adam alaylı, aşçı olmuş. Gerek yok, boşu boşuna 4 yıl okuyorsun diye sürekli çıkışıyorlar sektörde” (K15)*

*“Neden okuyorsun? Okumanın bir anlamı yok... O okuduğun 4 yıl aralığında sen aynı yerde kalacaksın gibi tabii ki söylemler oldu” (K18)*

*“Mutfakta statüsü yüksek olan ustalar bile okumanın saçma olduğunu düşünüyor bu bölüm üzerine. Onun yerine direkt alaylı bir şekilde gelin başlayın diyorlar. Hani daha yüksek bir konumda, daha iyi bir maaşa çalışabilirsiniz diyorlar” (K23)*

5 katılımcı (K1, K8, K9, K10, K11) mutfak departmanında çalışmanın ve aşçılık mesleğinin

kendileri ve toplum tarafından prestijli bir kariyer yolu olarak görüldüğü yönünde görüş bildirmiştir.

*“...Ama çevremde prestijli, güzel meslek olarak gözükiyor” (K1)*

*“Toplum içinde gerçekten prestijli. Hani insanlar çok küçük yaşlarda başlayıp ileriki yaşlarda veya büyük mutfaklarda... ileri seviyelere gelebiliyorlar” (K9)*

*“Özellikle mutfak departmanı olarak oldukça prestijli bir iş olduğunu düşünüyorum” (K10)*

*“Yani aşçılık bence toplum içinde prestijli.” (K11)*

6 katılımcı (K2, K9, K11, K12, K20, K22) servis departmanının, iyi bir imajı olmayan ve insanlar tarafından hor görülen bir departman olduğunu ifade etmiştir.

*“En başlarda garson deyince iyi bakmıyorlardı” (K2)*

*“Servis veya bir F&B müdürü veya F&B şefi aynı şeyi söyleyemiyoruz. Çünkü çok hor görülüyorlar” (K9)*

*“Garsonluk için hiç güzel bakılmıyor. Zaten kendim de pek iyi bakmıyorum, biraz zorunluluktan da” (K20)*

*“...ama servis konusunda aynısını söyleyemiyorum” (K11)*

3 katılımcı (K7, K8, K10) fiziksel özelliklerinden ve cinsiyetlerinden ötürü yargılandıklarını ve meslekten uzaklaştırılmaya çalışıldıkları yönünde görüş bildirmiştir.

*“...Daha çok kadın olduğum için işte mutfak ağır iş, sen zorlanırsın, pastaneye geç ve benzeri şeyleri de çok duyuyorum” (K7)*

*“Genelde etrafımdaki insanlar fiziksel özelliğinden dolayı bu mesleği yapamayacağımı düşünüyor” (K8)*

*“...Senin fiziksel özelliklerine göre otelde işte sen bu boylama çalışacaksın, sen daha bu iş için uygun değilsin diye şeflerin yargıladığını düşünüyorum” (K10)*

4 katılımcı (K12, K21, K23, K24) son yıllarda televizyon kanallarında popülerlik kazanan yemek yarışmalarının ve sosyal medyadaki yemek içeriklerinin toplumun mesleğe olan bakış açılarını pozitif yönde etkilediğini belirtmiştir.

*“Televizyon programları, Instagram'daki, sosyal medyadaki bu videolardan dolayı bu şeflik veya aşçılık gibi meslekler daha iyi gözükiyor insanların gözünde statü kazandı.” (K12)*

*“...bu programların falan getirdiği statüyle birlikte bizim mesleğe de bakış biraz değişiyor” (K21)*

*“...Son zamanlarda eee TV programlarının da çok katkısı olduğunu herkes daha çok iyi meslekmiş, önu çok açık gibi tarzı cümleler kurmaya başladılar” (K23)*

*“Master Chef'te sizi görelim tarzında falan yarışmalarda” (K24)*

Yiyecek ve içecek departmanında sunulan maaş, yan haklar ve çalışanların yaşam standartlarına ilişkin elde edilen katılımcı görüşleri “Maaş”, “Kariyer”, “Yan Haklar” ve “Personel Seçimi” olmak üzere dört ana tema altında toplanmıştır.

**Maaş:** Katılımcıların görüşlerinin bir kısmı “Maaş” teması altında, “Ücret Yetersizliği ve Emek Orantısızlığı” alt temasında toplanmaktadır. Görüşler, “Ücret Yetersizliği ve Emek Orantısızlığı” alt teması altında “Mevcut maaşların geçim için yetersizliği” ve “Karşılığı

ödenmeyen mesailer” kodları altında toplanırken, diğer görüşler bir alt temadan bağımsız olarak “Kıdeme bağlı olarak iyi maaşlar” kodu altında toplanmaktadır.

**Yan Haklar:** Katılımcıların görüşleri “Yan Haklar” teması altında, “Temel yan hakların yetersizliği” kodunda toplanmaktadır.

**Personel Seçimi:** Katılımcı görüşleri “Personel Seçimi” teması altında “Liyakatsizlik” kodunda ele alınmaktadır.

**Kariyer:** Katılımcı görüşleri “Kariyer” teması altında “Kendi işyerini açma” kodunda ele alınmaktadır.

**Tablo 5.** Yiyecek ve İçecek Bölümünün Sunduğu Ücret ve Diğer Yan Haklar

Tema	Alt Tema	Kodlar	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
Maaş	Ücret Yetersizliği ve Emek Orantısızlığı	Mevcut maaşların geçim için yetersizliği	8	K7, K8, K10, K13, K14, K15, K18, K22
		Karşılığı ödenmeyen mesailer	3	K16, K17, K24
	-	Kıdeme bağlı olarak iyi maaşlar	5	K1, K3, K4, K5, K11
Yan Haklar	-	Temel yan hakların yetersizliği	11	K7, K8, K9, K10, K13, K14, K15, K18, K19, K20.K23
Personel Seçimi	-	Liyakatsizlik	3	K13, K23, K24
Kariyer	-	Kendi işyerini açma	3	K2, K4, K11

8 katılımcı (K7, K8, K10, K13, K14, K15, K18, K22) mevcut maaşların yeterli olmadığını ifade etmiştir.

“...X otelinde verilen maaşlar bence hiçbir zaman hiçbir aşçıyı tatmin etmiyor” (K7)

“...ileriki dönemlerde yani asgari ücretin bir tık üstü beni nereye götürebilir? Bence yeterli değil” (K8)

“30.000 lirayı şu an herhangi bir kişi ne ev geçindirebilir ne yani herhangi bir şey yapabilir. Birikim bile zar zor yapıldığını düşünüyorum” (K10)

“...çok düşük maaş alıyorsun... çalıştığın yerde, kaldığın yer çok kötü olduğu için işe yansıtığın için yani işten de verim alamıyorsun” (K14)

“..uzun bir süre açıkçası asgari ücrete çalıştım... bir komiye de asgari ücret vermek çok haksızlık yani” (K15)

3 katılımcı (K16, K17, K24) ise uzun çalışma saatlerine rağmen bunun maddi karşılığını göremediklerini ileri sürmüştür.

“Asla çalışma saatlerinin içerisinde çalışmadım. Daha fazlasını çalıştım. Ve bunun ücretini de vermeyen oteller var” (K24)

5 katılımcı (K1, K3, K4, K5, K11) sektörde kazanılan maaşların ilk başta yetersiz fakat kariyerlerinde ilerlemeye bağlı olarak elde edecekleri gelirin onları tatmin edebilecek seviyede olacağı yönünde görüş bildirmiştir.

*“O yüzden ilk başlarda birazcık sıkıntı yaşarsın yükselene kadar. Yükseldikten sonra rahat etmeye başlarsın” (K1)*

*“Bir raddeye kadar kötü kötü kötü, ondan sonra kıdem artmaya başlayınca maaşların tatmin edici düzeyde olduğunu düşünüyorum” (K3)*

*“İlk başta hani bana da düşük gelir ama ilerledikten sonra bence gayet yeterli” (K5)*

*“Başlangıç için kötü ama yükseldiğinde iyi bir konumda olabileceğini düşünüyorum” (K11)*

11 katılımcı (K7, K8, K9, K10, K13, K14, K15, K18, K19, K20.K23) otellerin personel yaşam destek hizmetlerinin yetersiz olduğunu söylemiştir.

*“...verilen lojmanın olanakları oldukça kötü oluyor çoğunlukla... personel yemekleri hiçbir zaman yeterli, dengeli olmuyor maalesef” (K7)*

*“Lojman imkanını da ben açıkçası kendim deneyimledim. Bence çok kötü... Yemek yiyemiyorduk mesela biz. Ben bir gün boyunca aç kaldığımı hatırlıyorum” (K8)*

*“...en gösterişli otellerin personel yerleri leş durumda. Hani gerek yatak olsun gerek kalacak yer olsun, insanların temel ihtiyaçlarını hiçe sayıyorlar” (K9)*

*“Yemekleri çok kötü... Lojman gerçekten çok kötü... İçerisi zaten tavan, yani fareler koşturuyor diyebilirim üstünde” (K10)*

*“...Oda kötü, maaş da düşük, mecburi çalışınca insanın hayattaki motivasyonu da düşünce eee kendini kötü hissedebiliyor” (K13)*

*“..Lojman imkanları çok kötü. Mesela bunun dışında yemek imkanları olsun, servis imkanları olsun çok kötü” (K14)*

*“...Lojmanın içerisinde eksikler bitmiyor. En son X otelinin lojmanına gittiğimde yaz olmasına rağmen klima yoktu” (K15)*

*“...Lojmanı aşırı kötüydü. Odalar 9 kişilikti... en az bir 2 saat duş sırası beklemek zorunda kalıyorsun” (K18)*

3 katılımcı (K13, K23, K24) liyakatsiz personel tercihleri yapıldığına işaret etmiştir.

*“Ağzı iyi laf yapana daha çok para veriyorlar, işi iyi yapana çok para vermiyorlar” (K22)*

*“...Ağzı laf yapana, yalakalık yapana biraz daha iyi davranırlardı. Onlar hep üst seviyedeydi. İşini iyi yapmasan bile onlar hep bir göz bebeğiydi” (K23)*

3 katılımcı (K2, K4, K21) sektörde belli bir süre çalıştıktan sonra kendi işletmelerini açmak istediklerini söylemiştir.

*“Benim aslında hedefim kendi işletmemi açıp o şekilde ileride gelirim sağlamak” (K2)*

*“...Bir yerden sonra artık kendi işletme tarafına kayman lazım” (K21)*

Yiyecek ve içecek departmanının sunduğu istihdam ve kariyer olanaklarına ilişkin elde edilen katılımcıların görüşleri “İstihdam” ve “Kayırmacılık” olmak üzere iki ana tema altında ele alınmaktadır.

**İstihdam:** Katılımcıların görüşlerinin bir kısmı “İstihdam” teması altında, “İş Bulma” alt temasında toplanmaktadır. “İş Bulma” alt temasındaki görüşler, “İş bulmanın kolay olması” ve “Prestijli otellerde iş bulmanın zorluğu” kodlarıyla ifade edilmektedir. Diğer katılımcı görüşleri ise bir alt temadan bağımsız olarak “İşe alım sürecinde yaşanan zorluklar” kodu altında toplanmaktadır.

**Kayırmacılık:** Katılımcıların görüşleri “Kayırmacılık” teması altında, “Enformel ilişkilerle iş bulma” isimli tek bir kod altında ifade edilmektedir.

**Tablo 6.** Yiyecek ve İçecek Bölümünün Sunduğu İstihdam Olanakları

Tema	Alt Tema	Kodlar	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
İstihdam	İş Bulma	İş bulmanın kolay olması	13	K1, K2, K3, K4, K5, K6, K8, K10, K11, K20, K21, K23, K24
		Prestijli otellerde iş bulmanın zorluğu	6	K4, K7, K8, K11, K12, K19
	-	İşe alım sürecinde yaşanan zorluklar	6	K14, K15, K16, K17, K18, K23
Kayırmacılık	-	Enformel ilişkilerle iş bulma	6	K2, K3, K9, K13, K15, K17, K19, K21

13 katılımcı (K1, K2, K3, K4, K5, K6, K8, K10, K11, K20, K21, K23, K24) otellerin yiyecek içecek bölümünde iş bulmanın oldukça kolay olduğu görüşündedir.

“...İş bulmak bence çok kolay yani. Aşırı kolay hatta” (K1)

“Bana göre imkân çok hocam... Otellerin de yiyecek içecek bölümünde rahatça iş bulabileceğimi düşünüyorum” (K2)

“Bence de kolay ya. Yani iş bulmak kolay yani” (K3)

“İş bulmak kolay...” (K4)

“Bence de kolay. Zaten geniş bir şey olduğu için iş fırsatı bayağı yüksek” (K5)

“Evet, İş bulmak kolay bence de” (K6)

“Kötü otellerde girmek çok basit. En kötü bulaşıkçı olarak girip oraya hâkim olup daha çok yükselebiliyorlar” (K8)

“Sektörün başındaysan kolay. Çünkü çok fazla seçeneğin var” (K11)

“...Servis için şunu söyleyebilirim: Hani hiçbir tecrübeye gerek yok. Sıfır o. Hatta konuşmayı bile bilme” (K20)

“...İş bulma konusunda bence mutfakta tonlarca iş var. Yani asla işsiz kalmazsınız diye düşünüyorum” (K21)

“Sezonda iş bulmak çok kolay. Çünkü yani mutfakta hemşirelik okuyan bir insan bile yemek yaptığına ona şahit oldum. Elinizin tutması yeterli mutfakta çalışabilmek için. Çünkü ustalar da bu düşünüşte. Yani okumaya gerek yok ya da bilgiye gerek yok” (K24)

6 katılımcı (K4, K7, K8, K11, K12, K19) prestijli, global marka sahibi otellerde istihdam sahibi olmanın sektördeki diğer otellere göre çok daha zor olduğuna işaret etmiştir.

“Fakat biraz daha ayrıcalıklı yan hakları iyi, maaşı daha iyi işletmelere girmek için oldukça çaba sarf etmemiz gerekiyor” (K7)

“Ama yan hakları olan oteller zorluyor bizi; dilimize, tecrübemize bakıyorlar” (K8)

*“Orta segment oteller her önüne geleni işe alabilir ama büyük markalar, global oteller hayatta almaz” (K19)*

6 katılımcı (K14, K15, K16, K17, K18, K23) işe alım sürecinde verilen sözlerin yerine getirilmediği ve yapılan başvuruların olumsuz sonuçlandığı yönünde görüş bildirmiştir.

*“Deneyime bakıyorlar deniliyor. Gidiyorsun, yine almıyorlar... Sen sıfırdan bir işletmeye gittiğin zaman kendini tanıtıyorsun ama o sonuç olumsuz bir şekilde dönüyor sana.” (K15)*

*“...Çoğu işletmeye, çoğu otele arayıp yalvardım. Deneyimim olmadığını söyledim, tabii ki de almak istemediler” (K16)*

*“Özellikle mesela kariyer günlerinde gelen oteller... buradaki yaptıkları olumlu görüşmeler otele gittiğinde asla öyle olmuyor” (K18)*

*“Seni bir seviye, iki seviye daha alta almaya çalışıyorlar... ben dönemi bir seviyesinden iki pozisyon düşüm” (K23)*

6 katılımcı (K2, K3, K9, K13, K15, K17, K19, K21) tanıdık aracılığı ve torpil yokluğunda işe girmenin imkansızlığından bahsetmiştir.

*“Kayırmacılık ve torpil çok aşırı dönüyor. Hani mesela sektörün başındayken... çok rahat iş bulabilirken, bu chef de parti veya daha ileriki kıdem seviyelerinde torpili çok dönüyor” (K9)*

*“...Hiçbir şekilde kendi başvurduğum bir yere girmedim. Ya babamın ismiyle bir yere girdim ya amcamın ismiyle bir yere girdim” (K13)*

*“...Ya okuldaki hocalarımın aracılığıyla iş buluyorum ya dışarıdaki çevremdeki insanların aracılığıyla. Yani sürekli bir aracı olmak zorunda” (K15)*

*“...Daha sonrasında bu sene de maalesef ki tanıdıklarım aracılığıyla bir yere girmek zorunda kaldım” (K17)*

Üst düzey bir yönetici olabilme yolunda yiyecek ve içecek departmanındaki deneyimin önemine ilişkin elde edilen katılımcı görüşleri “Yiyecek ve İçecek Departmanında Deneyim” ve “Liyakat Sorunu” olmak üzere iki ana tema altında toplanmıştır.

**Yiyecek ve İçecek Departmanında Deneyim:** Katılımcıların görüşleri “Yiyecek-İçecek Deneyiminin Gerekliliği ve Sınırları” teması altında, “Operasyonel bilginin zorunluluğu”, “Temel bilginin yeterliliği” ve “Deneyimin önemsizliği” olmak üzere üç kod altında ele alınmaktadır.

**Liyakat Sorunu:** Katılımcıların görüşleri “Liyakat Sorunu” teması altında, “Torpil ve Tanıdık Etkisi” kodunda sınıflandırılmıştır.

**Tablo 7.** Yiyecek İçecek Bölümünde İş Tecrübesinin Üst Düzey Yönetimde Yer Almadaki Rolü

Tema	Kodlar	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
Yiyecek ve İçecek Departmanında Deneyim	Operasyonel bilginin zorunluluğu	12	K1, K2, K5, K9, K12, K13, K14, K15, K16, K17, K18, K24
	Temel bilginin yeterliliği	7	K6, K8, K10, K11, K20, K21, K23
	Deneyimin önemsizliği	4	K1, K3, K4, K19
Liyakat Sorunu	Torpil ve tanıdık etkisi	5	K7, K8, K10, K20, K22

12 katılımcı (K1, K2, K5, K9, K12, K13, K14, K15, K16, K17, K18, K24) operasyonun detaylarının kontrolünün, kriz yönetiminin ve mobbingin önlenmesinin kritik bir role sahip olduğunu ve mutfak/servis deneyiminin üst düzey yöneticilik için şart olduğunu vurgulamıştır.

*“...Depo kontrolü olsun ya da işte personel ilişkisi olsun, çünkü servis hem çok stresli, mutfak çok stresli, aynı zamanda bir takım çalışması. Bu yüzden hani mutlaka görülmesi gereken bir yer” (K1)*

*“Daha öncesinde yiyecek içecek alanında çalışmak şart bence. Hatta bir söz var ya, çıraklığını yapmadığın işin ustalığını yapamazsın diye” (K2)*

*“Yeni genel müdürün bir mutfak tecrübesi vardı. Pozitif olarak yansıdı. Mutfak masrafları da yarı yarıya düşmüştü” (K9)*

*“Bence genel müdür olmak için öncelikle bence yiyecek içecek departmanı ile bir alakası olması lazım. Çünkü bir otelin en önemli yapı taşlarından biri mutfak ve içecektir” (K12)*

*“Kesinlikle bir bilgisinin olması gerekiyor... o sektörden geçtiği için kendi de bunları biliyor. Ben de gönül rahatlığıyla ona anlatınca çözüm odaklılık oluşuyor” (K13)*

*“...Ben en dipten geldim yukarı çıkana kadar ve mutfakta ne olup bittiğini... kamera arkasında ne yapıldığını çok iyi biliyorum.” diyordu müdürümüz. Yani o çok önemli bence adamın oradan çıkması” (K14)*

*“Kesinlikle birisi olmalı, az da olsa işten, halden anlamalı... O biraz o yollardan geçtiği zaman bizim halimizden anlayacak” (K15)*

*“Örnek vermek istiyorum kendimden. Alakart bölümünde, kahvaltı bölümündeydim. Yumurtayı nasıl pişireceğimi biliyorum yani, nasıl fırında yapabileceğimi biliyorum. Ama bir gün müdür geldi, hatta CEO geldi, müdür de değil ... Bu 8 dakika pişirilmez, bu 10 dakika pişirilir, bu 15 dakika pişirilir, daha çok pişirmen lazım gibi cümleler kullandı. Ben o an gerçekten çok sinirlendim. Çünkü müşterinin nasıl bir yumurta yiyeceğini biliyorum. Kesinlikle müdür ya da CEO'nun... deneyimi olması gerekiyor” (K16)*

7 katılımcı (K6, K8, K10, K11, K20, K21, K23) derinlemesine mutfak tecrübesi yerine, tüm departmanların işleyişine azar azar hâkim olmanın iyi bir yöneticilik için yeterli olacağı görüşündedir.

*“Genel müdür olması için yiyecek içecek bölümünde çalışmış olması gerekmiyor ama iyi bir genel müdür olması için deneyiminin olması gerekiyor bence” (K6)*

*“Genel müdür olmak için belki mutfaktaki her departmanı azar azar da olsa bilmesi gerekiyor” (K8)*

*“Genel müdür olmak için birkaç yere hâkim olmak lazım. Hani çok üst düzey değil de hani temelini bilmen lazım bence” (K20)*

*“Bir genel müdürün tüm bölümlerde çalışıp da bir genel müdür olması gerekir bence. Hani tüm bölümlerde hiç olmazsa bir fikrinin olması gerekir” (K23)*

4 katılımcı (K1, K3, K4, K19) genel müdür olmak için yiyecek-içecek deneyiminin şart olmadığı doğrultusunda görüşe sahiptir.

*“Yani, genel müdür olmak için yiyecek içeceklerle bir bağlantıya gerek olmayabilir... Müdürleri yönetebilmesi daha önemli bence” (K1)*

*“Gerek yok bence yiyecek ve içecek bölümünde çalışmaya genel müdür olmak için” (K3)*

“Çok şart olduğunu düşünmüyorum” (K4)

“Genel müdür olmak için hani yiyecek içecek bölümünden geçmeye çok da gerek yok” (K19)

5 katılımcı (K7, K8, K10, K20, K22) liyakat ve tecrübeden ziyade torpil, para veya tanıdık ilişkileriyle üst seviye yönetim pozisyonlarında yer alındığını belirtmiştir.

“Fakat genel olarak torpil muhabbeti özellikle müdürlükler için oldukça fazla dönüyor.” (K7)

“Ama dediğim gibi, torpil var bence. Deneyimi olmadan direkt müdür olan insanlar da var.” (K8)

“...Torpilin daha çok işlediğini düşünüyorum açıkçası ben... lise mezunu birinin orada müdür olduğunu da biliyorum.” (K10)

“Köydeki adamını çağırıyor, geliyor ve başa koyuyor. Olay bu oluyor. Yoksa tecrübeye bakmıyor.” (K20)

Yöneticilerin, çalışanlara inisiyatif tanıma, çabalarını ödüllendirme ve önerilerini dikkate alma konusundaki tutumlarına ilişkin katılımcı görüşleri “Ödüllendirme Sistemleri” ve “İnisiyatif ve Öneriler” olmak üzere iki ana tema altında toplanmıştır.

**Ödüllendirme Sistemleri:** Katılımcıların görüşleri “Ödüllendirme Sistemleri” teması altında, “Maddi olmayan ödüller”, “Ödül sisteminin olmaması” ve “Cüzi para ödülleri” olmak üzere üç kodda sınıflandırılmaktadır.

**İnisiyatif ve Öneriler:** Katılımcıların görüşleri “İnisiyatif ve Öneriler” teması altında, “Önerilerin dikkate alınmaması” ve “Çözüm odaklı ve destekleyici yöneticiler” olmak üzere iki kod altında toplanmaktadır.

**Tablo 8.** Yiyecek ve İçecek Bölümündeki Amirlerin Ödüllendirme ve İnisiyatif Kullandırma Konusundaki Tutumu

Tema	Kodlar	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
Ödüllendirme Sistemleri	Maddi olmayan ödüller	10	K6, K7, K8, K12, K14, K19, K21, K22, K23, K24
	Ödül sisteminin olmaması	5	K1, K5, K9, K11, K20
	Cüzi para ödülleri	4	K2, K15, K16, K23
İnisiyatif ve Öneriler	Önerilerin dikkate alınmaması	7	K8, K9, K12, K16, K18, K23, K24
	Çözüm odaklı ve destekleyici yöneticiler	6	K2, K5, K7, K14, K19, K21

10 katılımcı (K6, K7, K8, K12, K14, K19, K21, K22, K23, K24) erken çıkma, ekstra mola, ücret kesintisi yapmama, iltifat veya takdir/teşekkür gibi idari ve psikolojik teşviklerin sunulduğunu dile getirmiştir.

“...İltifatlarıyla olsun, bir abla gibiydi bize. İş daha çok sevdiriyordu” (K8)

“...Ödüllendirme olmasa bile bir teşekkür, takdir oluyor bazı yerlerde” (K12)

“Bir gün bir şey oluyordu mesela, bugün ben işe gelmedim, usta rahatsızım falan. Gidip bir mazeret yerine yazmaktansa, tamam, maaşımı hiç kesmiyorlardı” (K14)

“...Mola hakkı 15:30-15:00'tir. Ama iş erken biter. Git bir saat oturuyorlardı” (K19)

“Bana haftada bir gün daha izin verirdi. Sen hiç çalışma, gelme falan derdi” (K21)

*“...Veya işte bugün iyi iş çıkarttın. Hadi bir git 10 dakika bir daha mola yap. O şekilde ödülleri veriliyor genellikle” (K23)*

*“Ödül olarak sigara molası. İstedğim zaman çıkabiliyordum. Bir de bazen mutfakta ters giden şeyler oluyordu. İşte ustam sen erken çık falan diye beni yolluyordu” (K24)*

5 katılımcı (K1, K5, K9, K11, K20) işletmede hiçbir ödül sisteminin bulunmadığını belirtmiştir.

*“...Genel olarak şey, ödül olayı yoktu” (K1)*

*“...Ama ödül kısmına gelirsek, ödül kısmı yoktu” (K5)*

*“Herhangi yaptığım bir şeyde ödüllendirilmiyordum, ödüllendirilmek istiyordum açıkçası ama hani herhangi bir şey de almıyordum” (K9)*

*“Hiçbir şey yok... Ödül falan zaten yok” (K20)*

4 katılımcı (K2, K15, K16, K23) yöneticiler tarafından tip/bahşiş ödemelerinin ödül olarak sunulduğunu ancak miktarların çalışanlarca yetersiz bulunduğunu ifade etmiştir.

*“Aylık da hani işte gönüllülüğüne ne kadar koparsa 1000 lira, 2000 lira ödül veriyorlardı yani garsonluk yaparken” (K2)*

*“...Ödüllendirmede yılda bir tip açılımı gerçekleşiyor. 2000 lira falan dağıtılıyor bir şeylere” (K15)*

*“Sadece tip mevzusu oluyordu... Herkese 200, 200, 200, 300 dağıtıyor yani. Ama bu da bir açıkçası 200 lira bir ödül de saymıyorum ben” (K16)*

*“...Haftalık tip çıktığı zaman işte sen bu hafta iyi çalıştın. Sana bir 100 lira daha fazla gibi cüzi bir miktarda ödüllendiriliyor” (K23)*

7 katılımcı (K8, K9, K12, K16, K18, K23, K24) çalışanların önerilerinin yöneticileri ve üstleri tarafından dikkate alınmadığı yönünde görüş bildirmiştir.

*“...Şefe gidip şey söylüyordum, bıçaklar kesmiyor biletmemiz lazım diyordum. İşte bizinkiler o kadar kesiyor, onunla çalış gibisinden bir şeyler söylüyordu” (K9)*

*“Söylediğin şeyi kale alıyormuş gibi yapıp da yine de kendi bildiklerini okuyorlar.” (K12)*

*“Hani bazılarını dinliyorlar, bazılarını dinlemiyorlar. Çok iyi bir öneriyle gitse dahi o kişi eğer onu sevmiyorsa onu dinlemiyor” (K23)*

*“Ben fikrimi sunuyorum ama yine de kendi bildiğini yapıyor... sunum önerisiyle gidiyorum ama o hep sürekli yaptığı sunumu tekrar yapıyor” (K24)*

6 katılımcı (K2, K5, K7, K14, K19, K21) önerilerin dikkate alınarak operasyonun değiştirildiğini ve kendilerine inisiyatif tanıyan destekleyici ustalarla çalıştıklarını belirtmiştir.

*“Ben seçiyordum hani. Bunu üstlerim seçmiyordu. Ben söylüyordum onlara, 'Bunu seçelim' falan diye... genel inisiyatif bana kalıyordu” (K2)*

*“...Bir yöneticime bir öneri götürdüğümde en azından dinliyorlardı” (K7)*

*“...Ben hani diyorum bunu böyle yapsak nasıl olur? Onu da deniyoruz... hani kocaman operasyonu bile değiştirdiğimiz var bu şekilde” (K19)*

*“Bir gün gittiğimde infoya baktım. İşte o yemeği gördüm. 2000 pax veriyordu. ...yani o 2000 kişiye o sürede yetişmeyecek bir yemek o. Ben gittim ustaya dedim. Usta dedim yani mutfak elemanından böyle bir şey çıkmaz dedim. Yani yapamayız, yetiştiremeyiz, rezil*

*oluruz dedim. O da gitmiş satış pazarlamaya iptal ettirmiş yapamayacağımızı falan söylemiş.” (K21)*

Karakter özelliklerinin ve kişisel yeteneklerin, yiyecek ve içecek departmanı ile uyumuna ilişkin elde edilen katılımcı görüşleri “Kişisel Özellikler ve Mesleki Uyum”, “Mobbing” ve “Kariyer Hedefleri” olmak üzere üç ana tema altında toplanmaktadır.

**Kişisel Özellikler ve Mesleki Uyum:** Katılımcıların görüşleri “Kişisel Özellikler ve Mesleki Uyum” teması altında, “Karakter ve yetenek uyumu” ve “Karakter çatışması ve uyumsuzluk” olmak üzere iki kod altında toplanmaktadır.

**Mobbing:** Katılımcıların görüşleri “Mobbing” teması altında, “Meslekten soğuma” koduyla sınıflandırılmaktadır.

**Kariyer Hedefleri:** Katılımcıların görüşleri “Kariyer Hedefleri” teması altında, “Departmandan çıkış isteği” kodu altında ele alınmaktadır.

**Tablo 9.** Kişilik Özellikleri ve Yeteneklerin Yiyecek ve İçecek Bölümü ile Uyumu

Tema	Kodlar	Katılımcı Sayısı	Katılımcılar
Kişisel Özellikler ve Mesleki Uyum	Karakter ve yetenek uyumu	14	K1, K2, K4, K5, K6, K7, K9, K11, K14, K17, K19, K21, K22, K23
	Karakter çatışması ve uyumsuzluk	6	K3, K10, K15, K16, K20, K24
Mobbing	Meslekten soğuma	4	K8, K10, K15, K18
Kariyer Hedefleri	Departmandan çıkış isteği	6	K12, K13, K15, K16, K17, K18,

14 katılımcı (K1, K2, K4, K5, K6, K7, K9, K11, K14, K17, K19, K21, K22, K23) hareketlilik, kriz yönetimi, sakinlik veya el becerisi gibi fiziksel ve zihinsel yetenekleri sayesinde mesleğe uyumlu olduklarını düşündüklerini belirtmiştir.

*“...Ben çok içine kapanık, çok ağlayan, sızlayan bir çocuktum. Hani daha çok açılmak için girdim... Hani o çocuk gitti, bambaşka sosyal bir çocuk geldi yani” (K2)*

*“Bu sektörü seçerken zaten başka bir şey yapamayacağımı düşünerek bunu seçtim... ..kişiliğimle uyumlu olduğumu düşünüyorum” (K4)*

*“Ben de kişiliğime uygun olduğumu düşünüyorum. Çünkü takım çalışmasında iyi olduğumu düşünüyorum” (K6)*

*“...Aslında o tempoya ayak uydurabildiğimi ve bana uyduğunu gördüm. O yüzden uyduğunu düşünüyorum” (K7)*

*“...Kriz yönetiminde doğru kararlar aldığımı düşünüyorum. Karakterimle örtüşüyor. Yani sevdiğim bir alan” (K9)*

*“Bence uyumlu olduğumu düşünüyorum. Çünkü stresli bir anda da çok kez sakin kalmayı başardım” (K11)*

*“Elim de yatkın. Mutfakta sinirlerime çok hâkim oluyorum... Kişisel yeteneklerime uyuyor bu sektör” (K14)*

*“Ben hareketli bir iş seven bir insanım. Ayriyeten de ekip çalışmasına uyum sağlayabilen biriyimdir... El becerim de var” (K17)*

*“...Tatmin olmuş hissediyorum açıkçası. Yeteneklerle de örtüşüyor mu? Her gün daha farklı şeyler deneyerek, günceli takip ederek şu anda iyi gittiğimi düşünüyorum” (K19)*

6 katılımcı (K3, K10, K15, K16, K20, K24) agresiflik, sabırsızlık, içine kapanıklık veya ekip çalışmasını sevmeme gibi nedenlerle sektörle karakterlerinin örtüşmediğini belirtmiştir.

*“Ben biraz sabırsızım. Mutfak yerine servis biraz daha uyumlu benim yapıma.” (K3)*

*“Ne kişisel yani yeteneklerime ne de diğer şey karakterime. Mutfak bana göre değil. Yani ben ceketini, o aşçı ceketini giydiğim anda kendimi çok kötü hissediyorum. Ben daha böyle özel hayatımdaki, yani bir sonraki meslek grubunda diyeyim, daha çok akademi, öğretmenlik istediğim için ya ceketini giydiğim anda mutsuz oluyorum. Böyle kendime ait, kimliğime ait hissetmiyorum” (K15)*

*“Ben asla karakterimle bağdaştıramıyorum. Çünkü ben çok sinirli, agresif biri olduğum için otel ortamında, hele ki mutfakta çok zarar getiriyor” (K16)*

*“Ben uyumlu olduğumu düşünmüyorum. Biraz daha farklı bir karakterim var. Hani ben daha içine kapanık biriyim biraz” (K20)*

*“Karakterimle uyumlu olduğumu düşünmüyorum. Yani mutfağı seviyorum ama bireysel, asla ekip çalışmasını sevmiyorum... O ortam benim kişiliğimi yansıtmıyor” (K24)*

4 katılımcı (K8, K10, K15, K18) çalışma ortamında yaşanan küfür, mobbing, haksızlık ve cinsiyetçi söylemlerin meslekten soğumalarına yol açtığını ifade etmiştir.

*“Makyaj yapmam, parfüm sıkmam... Ve bunu yaptığım zaman bana boya küpü falan deniliyor. Hoş değil yapılıyor. Çok sıkılmışsın deniliyor. Öyle olunca artık şey oldum. Soğudum iyice” (K15)*

*“...Çok bunaltıcı, mobbing ve gerçekten zorlamanın olduğu yerlerde... İlk girdiğim 17 yaşındaki işletmemde çok fazla meslekten soğutma çalışmaları gibi şeyler yapıldı” (K18)*

6 katılımcı (K12, K13, K15, K16, K17, K18) sahip oldukları yeteneklerin ve karakter özelliklerine göre mutfak ve servis departmanında çalışmayı geçici bir süreç olarak gördüklerini ve başka kariyer hedefleri olduğunu ileri sürmüştür.

*“Ben daha çok işletmecilik konusunda, hani böyle bir yöneticilik, işletmecilik konusunda karakterimin örtüştüğünü düşünüyorum... kendi işletmemi kurmak, kendi işimin başında olmayı tercih ediyorum.” (K12)*

*“Ama sadece kendimi mutfakta görmediğim için böyle düşünüyorum... gelecekteki görüş açımla uyuşmuyor sadece.” (K13)*

*“...Bir sonraki meslek grubunda diyeyim, daha çok akademi, öğretmenlik istediğim için ya ceketini giydiğim anda mutsuz oluyorum.” (K15)*

*“...Gelecekte kendimi mutfakta görmüyorum açıkçası. Şu anlık böyle bir şeyim var. Daha çok işletme kısmına ilerliyorum.” (K16)*

### **Tartışma, Sonuç ve Öneriler**

Bu araştırmanın, yiyecek ve içecek işletmeciliği eğitimi alan öğrencilerin sektöre yönelik algılarını derinlemesine inceleyerek literatürdeki mevcut bulgularla hem örtüşen hem de ayrışan sonuçlar ortaya koyduğu söylenebilir. Çalışmanın bu bölümünde sonuçlar, araştırmanın alt problemleri ışığında ortaya çıkan başlıklar altında tartışılacaktır.

### **Sosyal Statü ve Toplumsal Algı**

Araştırma bulguları, toplumun ve yakın çevrenin yiyecek içecek departmanına yönelik bakış açısının departman bazlı farklılıklar gösterdiğini ortaya koymuştur. Katılımcılar, özellikle

mutfak departmanının son yıllarda sosyal medya ve TV programlarının etkisiyle prestij kazandığını ifade etmektedir. Bu durum, Özdemir vd. (2005) tarafından belirtilen “toplumda yiyecek içecek çalışanlarına sadece garson ve aşçı gözüyle bakılması” yargısının mutfak departmanı tarafında değişmeye başladığı yönünde yorumlanabilir. Buna karşın servis departmanı için literatürdeki negatif algının (Aksu & Köksal, 2005; Roney & Öztin, 2007) güncelliğini koruduğu söylenebilir; katılımcılar servis departmanını hâlâ “hor görülen” ve “geleceksiz” bir departman olarak tanımlamaktadır ve bu departmanda bir kariyer planından bahsedilmesi mümkün değildir.

Katılımcıların bir kısmı “memuriyet beklentisi” nedeniyle mesleklerinin değersizleştirildiğini ifade etmiştir. Bu sonucun Kusluyan & Kusluyan (2000), Aksu & Köksal (2005), Tan vd. (2016) ve Ülkü (2025) tarafından vurgulanan turizmin düşük sosyal statülü bir alan olarak görülmesi bulgusuyla paralellik gösterdiği söylenebilir. Yine literatürde benzer olarak, aile ve arkadaş çevresinin kariyer seçiminde kritik bir rol oynadığı (Park vd., 2017) ve ailelerin turizm sektörüne genelde sıcak bakmadığı (Atef & Balushi, 2017) belirtilmektedir. Bu araştırmanın, bu negatif bakışın Türkiye özelindeki sebeplerinden bir tanesinin “iş güvencesi ve memuriyet” odaklı bir yapıya sahip olduğunu ortaya koyduğu söylenebilir.

Araştırmada ortaya çıkan sonuçlardan birisi de literatürde de sıkça vurgulanan “alaylı-okullu” çatışmasıdır. Katılımcılar, üniversite eğitiminin sektörde bir “zaman kaybı” olarak görüldüğünü ve alaylı çalışanlar tarafından eğitilmiş personele karşı caydırıcı bir tutum sergilendiğini ifade etmişlerdir. Katılımcıların sektörde kendilerini dışlanmış hissetmeleri ve “okumanın gereksizliği” söylemiyle karşılaşmaları, Aksu & Köksal’ın (2005) çalışmasında yer alan “astların yeterince değer görmemesi” ve sektördeki mesleklerin Türk toplumu nezdinde yüksek statülü bulunmaması tespitiyle örtüşüyor söylenebilir.

Kadın katılımcıların “mutfak ağır iş, pastaneye geç” gibi fiziksel özelliklere dayalı cinsiyetçi yönlendirmelere maruz kalması, literatürdeki bazı bulgularla bir tezat oluşturmaktadır. Bahçelerli & Sucuoğlu (2015) kadın öğrencilerin turizmde çalışmayı erkeklerden daha ilgi çekici bulduğunu belirtirken, diğer birçok çalışma (Kusluyan & Kusluyan, 2000; Özdemir vd., 2005; Sarıışık, 2007; Roney & Öztin, 2007; Richardson, 2009; Tan vd., 2015) cinsiyetin tutum üzerinde anlamlı bir fark yaratmadığını ileri sürmüştür. Bu bilgileri ışığında, bu araştırmanın bulgularının, tutumdan ziyade sektörel uygulama ve amir baskısı noktasında kadınların fiziksel yetersizlik imasıyla mobbinge ve ayrımcılığa maruz kaldığını ortaya koyduğu söylenebilir.

### ***Maaş, Yan Haklar ve Çalışma Koşulları***

Araştırmada katılımcıların maaşları düşük ve hayatlarını idame ettirme noktasında yetersiz bulması ve sarf edilen emek ile kazanılan para arasındaki “emek orantısızlığı” vurgusu, literatürdeki Kusluyan & Kusluyan (2000), Aksu & Köksal (2005), Özdemir vd. (2005), Neequaye & Armoo (2024) ve Ülkü (2025) çalışmalarının sonuçlarıyla örtüşme gösterirken diğer yandan Roney & Öztin’in (2007) katılımcılar turizm endüstrisinde yüksek gelir elde edebileceklerine inanmaktadır sonucu ile zıtlık gösterdiği söylenebilir. Bazı katılımcıların başlangıç ücretleri düşük olsa da kıdemle birlikte maaşların tatmin edici olacağına dair inancı, Brown vd. (2014) tarafından ortaya konulan mezunların yüksek başlangıç maaşı beklentisi içinde olmadıklarını, çünkü kariyerlerinde ilerledikçe yüksek gelir elde edeceklerine inandıkları sonucuyla benzerlik gösterdiği ileri sürülebilir.

Araştırmada tespit edilen on yedi saati bulan uzun mesailer ve ağır çalışma koşullarının sektör ile ilgili soru işaretleri yarattığı sonucu ile bu araştırmanın, uzun mesailer ve ağır çalışma koşullarının literatürde sektörü terk etme veya sektöre karşı negatif tutum geliştirme nedenleri arasında ilk sıralarda yer aldığını ifade eden çalışmaları (Altman & Brothers, 1995; Kusluyan & Kusluyan, 2000; Türker vd., 2016; Ülkü, 2025) destekler nitelikte olduğu söylenebilir.

Fiziksel yaşam standartları konusunda ise lojmanların ve personel yemeklerinin yetersizliği katılımcılar tarafında ifade edilen büyük sorunlardan biridir. Lojmanlarda farelerin bulunması, klima eksikliği ve yemeklerin kalitesizliği gibi unsurların katılımcıların iş motivasyonunu büyük oranda düşürdüğü tespit edilen sonuçlar arasında yer almaktadır. Ortaya çıkan bu sonuçların Kusluyan & Kusluyan (2000) ve Richardson'ın (2010) çalışmalarında ortaya koydukları kötü çalışma şartlarının öğrencilerin sektörden uzaklaşma nedenlerinden biridir sonucuyla paralellik gösterdiği ileri sürülebilir. Kadın katılımcıların belirttiği cinsiyetçi söylemlerin varlığı Bucak'ın (2022) tespit ettiği kadın öğrencilere karşı cam tavan sendromunu destekler niteliktedir.

### ***İstihdam Olanakları***

Katılımcı görüşleri, sektörde iş bulmanın çok kolay olduğunu (personel açığı nedeniyle) ancak nitelikli ve prestijli işletmelere erişimin zorluğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar literatürde turizmin geniş iş olanakları sunduğunu belirten çalışmalarca desteklense de (Ural & Pelit, 2002; Öncüer, 2006; Neequaye & Armoo, 2014), katılımcılar bu imkanların “torpil ve tanıdık” süzgecinden geçtiğini düşünmektedir. Özellikle üst seviye yönetim pozisyonlarındaki liyakatten ziyade “hemşericilik” veya “yakınları kayırma” algısının, katılımcıların profesyonel gelişim inancını zayıflattığı ışığa çıkan sonuçlar arasındadır. Bu sonuçların, literatürde öğrencileri sektörden uzaklaştıran temel faktörler arasında sayılan “haksızlık yapılması” (Kusluyan & Kusluyan, 2000; Richardson, 2010) ve “haksız terfiler verilmesi” (Özdemir vd., 2005; Tan vd., 2015; Ülkü, 2025) bulgularıyla benzerlik gösterdiği ileri sürülebilir. Bunun yanı sıra bu sonucun öğrencilerin neden sektörü ana kariyer hedefi olarak değil de bir “basamak” (Atef & Balushi, 2017) olarak gördüklerini de açıkladığı söylenebilir.

### ***Ödüllendirme ve İnisiyatif Çerçevesinde Yönetimin Tutumu***

Ödüllendirme sisteminde genellikle maddi olmayan teşviklerin sunulduğu (erken çıkma, ekstra mola, teşekkür, ücret kesintisi yapmama) öne çıkan sonuçlar arasındadır. Bazı işletmelerde ise hiçbir ödül sisteminin bulunmadığı veya sunulan tip/bahşiş gibi ödüllerin miktar olarak çok yetersiz olduğu katılımcılar tarafından ifade edilmektedir. Çıkan bu sonuçların Aksu & Aksu (2005) tarafından ileri sürülen “astların yeterince değer görmemesi” ve Tan vd. (2016) tarafından tespit edilen “maaş ve sosyal hakların bireyin kendine biçtiği değerden az olması” sonuçlarıyla benzerlik gösterdiği ileri sürülebilir.

İnisiyatif ve öneriler konusunda ise bir ayrışma söz konusudur: Bazı amirler çalışanları “sözde dinleyip” kendi bildiklerini okurken, bazıları ise çözüm odaklı davranarak öğrencilere operasyonu değiştirecek düzeyde inisiyatif tanımaktadır. Sökmen (2010) tarafından vurgulanan “nitelikli ve motive insan gücü” ihtiyacının, bu çalışmada önerileri dikkate alınmayan öğrencilerin motivasyon kaybı yaşamasıyla somut bir karşılık bulduğu söylenebilir.

### ***Karakter ve Yetenek Uyumu***

Katılımcıların çoğunun hareketlilik, el becerisi ve kriz anında sakin kalabilme gibi özellikleri nedeniyle mesleğe uyumlu olduklarını düşünmeleri elde edilen sonuçlar arasındadır. Bu sonucun Türker vd. (2016) tarafından belirtilen meslek seçiminin hayat kalitesini etkilemesi olgusu ile örtüştüğü öne sürülebilir. Buna karşın, agresiflik, sabırsızlık veya içine kapanık olma gibi nedenlerle sektörle karakter çatışması yaşayan katılımcılarında olduğu tespit edilmiştir. Çalışma ortamındaki küfür, mobbing ve cinsiyetçi söylemler karakteri uygun olan katılımcıları dahi meslekten soğutma noktasına getirdiği de çalışmada açığa çıkan sonuçlardan bir tanesidir. Bu sonuçların ise Kusluyan & Kusluyan (2000) ve Richardson (2010) tarafından öne sürülen “kötü çalışma şartları” ve “işin stresli olması” olgularının sahadaki somutlaşması olduğu söylenebilir. Bu olumsuzluklar nedeniyle birçok öğrenci operasyonel kısımları geçici görüp

kendi işletmesini kurma veya akademiye geçme hedefi taşıdığı sonucu da literatürdeki kronik kariyer sürekliliği sorununa işaret eden çalışmaları (Altman & Brothers 1995; Brown vd. 2014) destekleyen nitelikte olduğu söylenebilir.

Bu araştırmada elde edilen sonuçlar ile literatürdeki çalışmalardan elde edilen bulgular Tablo 10'da karşılaştırılmıştır.

**Tablo 10.** Araştırma Sonuçları ve Literatür Karşılaştırması

Tema	Literatürdeki Bulgular ve Atıflar	Araştırma Bulguları (Tablo 4-9)
<b>Sosyal Statü ve İmaj</b>	Öğrencilerin %62,9'u turizmin statü sağlamayacağını düşünmekte (Tan vd., 2015), toplum çalışanlara “sadece garson ve aşçı” gözüyle bakmaktadır (Özdemir vd., 2005). Sektördeki mesleklerin toplumda statüsü yüksek algılanmadığı saptanmıştır (Kusluvan & Kusluvan 2000; Aksu & Köksal, 2005). Toplumsal itibar zayıf (Mutlu & Esen, 2022; Ülkü, 2025). Aşçılığın prestij kazanması (Bucak, 2022)	<b>Tablo 4:</b> Mutfak departmanı medya etkisiyle prestij kazanmışken, servis departmanı “hor görülen” bir alan olarak kalmıştır.
<b>Çalışma Koşulları ve Yaşam</b>	Uzun saatler ve kötü şartlar öğrencilerin kendilerini “köle gibi” hissetmesine neden olmaktadır (Kusluvan & Kusluvan, 2000; Richardson, 2010). Ağır koşullar tutumları negatif etkilemektedir (Türker vd., 2016; Mutlu & Esen, 2022). Düzensiz çalışma saatleri (Ülkü, 2025)	<b>Tablo 5:</b> 17 saati bulan uzun mesailer ve lojmanlardaki hijyen sorunları (fareler, klima eksikliği) motivasyonu ciddi şekilde düşürmektedir.
<b>Gelir ve Maaş</b>	Öğrenciler yeterli para kazanamayacaklarını (Kusluvan & Kusluvan, 2000) ve maaşların kendilerine biçtikleri değerden az olduğunu düşünmektedir (Tan vd., 2016). Ancak kıdemle gelirin artacağına dair inanç vardır (Brown vd., 2014). Aşçılık mesleğinin gelirinin az olması (Akyüz & Çakır, 2023) Sektördeki düşük maaşlar (Mutlu & Esen, 2022; Ülkü, 2025)	<b>Tablo 5:</b> Mevcut maaşlar geçim için yetersiz ve “emek orantısızlığı” içermektedir. Bazı katılımcılar kıdeme bağlı iyi maaş beklentisini korumaktadır (5 katılımcı).
<b>İstihdam ve Kariyer</b>	Turizmde kariyer imkânı diğer sektörlerden fazladır (Neequaye & Armoo, 2014). Ancak haksız terfiler ve liyakat sorunları (Kusluvan & Kusluvan, 2000; Tan vd., 2016) öğrencileri sektör dışına itmektir. Terfilerde liyakatsizlik (Ülkü, 2025)	<b>Tablo 6 &amp; 7:</b> İş bulmak “aşırı kolay” görülmekte ancak prestijli yerler için dil/tecrübe engeli vardır. Yükselmeye ve işe alımlarda “torpil ve tanıdık” (liyakatsizlik) baskındır.
<b>Eğitim ve Sektör Çatışması</b>	Eğitim seviyesi ve tecrübe arttıkça öğrencilerin sektöre karşı tutumu negatifleşmektedir (Sarışık, 2007; Roney & Öztin, 2007; Richardson, 2009).	<b>Tablo 4:</b> Sektördeki alaylı çalışanların üniversite eğitimini “zaman kaybı” olarak görmesi ve eğitilmiş personele caydırıcı tutumu saptanmıştır
<b>Yönetim ve Ödüllendirme</b>	Sektörde astların yeterince değer görmediği (Aksu & Köksal, 2005) ve haksızlıkların motivasyonu düşürdüğü belirtilmektedir (Kusluvan & Kusluvan, 2000). Destek olmayan yöneticiler (Ülkü, 2025)	<b>Tablo 8:</b> Ödüller genellikle maddi değildir (teşekkür, mola vb.) Önerilerin “sözde dinlenip” kendi bildiğini okuma eğilimi mevcuttur
<b>Kişilik Uyumu ve Mobbing</b>	Meslek seçiminin hayat kalitesini doğrudan etkilediği (Türker vd., 2016) ve kişilik özelliklerinin uyumunun önemli olduğu vurgulanmaktadır (Aslan vd., 2012). Bu olumsuzluklar nedeniyle birçok öğrenci operasyonel kısımları geçici görüp kendi işletmesini kurma veya akademiye geçme hedefi taşımaktadır (Altman & Brothers 1995; Brown vd. 2014). Kadınlara karşı cam tavan (Bucak, 2022)	<b>Tablo 4 &amp; 9:</b> Katılımcıların çoğu yeteneklerini uygun bulsa da küfür, mobbing ve cinsiyetçi söylemler nedeniyle meslekten soğuma yaşamaktadır. Kadınlara karşı cinsiyetçi yaklaşım.

Araştırmada ortaya çıkan sonuçlar ve literatürdeki benzer çalışmaların ışığında, yiyecek ve içecek sektöründeki nitelikli işgücü kaybını önlemek ve öğrencilerin sektöre dair negatif tutumlarını değiştirmek amacıyla sektörde söz sahibi kişilere yönelik bazı öneriler geliştirilebilir. Söz konusu öneriler alt başlıklar halinde sıralanmaktadır.

#### *Fiziksel Şartlar*

- Lojman şartlarının çağdaştırılması: Lojmanlardaki fare, hijyen eksikliği ve klima gibi temel donanım sorunları ivedilikle çözülmelidir. Literatürde “kötü çalışma şartları” olarak geçen bu durum, öğrencilerin sektörden kaçışındaki en büyük fiziksel etkenlerden birisidir.
- Personel yemek kalitesinin artırılması: Personel yemeklerinin yetersiz ve kalitesiz olması motivasyonu doğrudan düşürmektedir. Nitelikli hizmet sunması beklenen personelin, sağlıklı ve dengeli beslenme hakkı gözetilmelidir.

#### *Çalışma Koşulları ve Ücret Adaleti*

- Mesai saatlerinin düzenlenmesi: 17 saati bulan aşırı çalışma süreleri hem fiziksel hem de psikolojik yıpranmaya yol açmaktadır. Literatürdeki çalışmalar, uzun ve haksız çalışma saatlerinin, mezunların sektörü ilk 5 yılda terk etmesine neden olduğunu ortaya koymuştur.
- Ücret politikasının düzenlenmesi: Sadece asgari ücret odaklı değil, personelin yetkinliğine ve eğitimine değer veren rekabetçi bir ücret politikası izlenmelidir. Düşük maaş sebebiyle sektörde kronik bir kariyer istikrarı sorunu olduğu literatürde ortaya konmuştur.

#### *Liyakat Odaklı İnsan Kaynakları Yönetimi*

- Terfi sisteminin gözden geçirilmesi: Öğrenciler, sektörde ilerlemenin “torpil ve tanıdık” üzerinden yürüdüğüne inanmaktadır. Kariyer ilerlemesinde liyakati esas alan, somut kriterlere dayalı sistemler oluşturulmalıdır. Bu, öğrencilerin “haksızlık yapıyor” algısını kırarak sektöre olan bağlılıklarını artıracaktır.
- Eğitimli işgücüne değer verilmesi: Sektördeki “alaylı-okullu” çatışmasını önlemek için, üniversite mezunu personelin teorik bilgisi ile alaylı personelin pratik tecrübesini birleştirecek mentorluk programları uygulanmalıdır. Alaylı personelin, eğitimli personele karşı küçümseyici ve sektörden caydırıcı davranışlarda bulunması engellenmelidir.

#### *Kurumsal İş Etiği Sağlanması:*

- Mobbing ve ayrımcılıkla mücadele: Çalışma ortamındaki mobbing, küfür ve cinsiyetçi söylemler öğrencileri meslekten soğutan temel unsurlardır. Özellikle kadın çalışanlara yönelik fiziksel özellikler üzerinden yapılan yargılamalar ve psikolojik baskılar konusunda “sıfır tolerans” politikası izlenmelidir.
- Katılımcı ve ödüllendirici yönetim anlayışı: Çalışanların önerilerini “sözde dinlemek” yerine, operasyonu iyileştirecek yaratıcı fikirlerine inisiyatif tanınmalı ve bu çabalar takdir edilmelidir.

#### *Servis Departmanının İmajının Güçlendirilmesi:*

- Mesleki itibar artırma çalışmaları: Bulgular, mutfak departmanının medya etkisiyle prestij kazandığını ancak servis departmanının “hor görülen” bir alan olarak kaldığını göstermektedir. Servis personelinin sadece “sipariş alıcı” değil, birer satış ve iletişim uzmanı olduğu vurgulanmalı; bu pozisyonun prestiji kurumsal iletişim faaliyetleriyle desteklenmelidir.

Bu araştırmada yiyecek ve içecek işletmeciliği lisans bölümünde eğitim alan öğrencilerin, konaklama işletmelerinde yiyecek ve içecek departmanına yönelik tutumları incelenmiştir. Gelecekte, araştırmacıların farklı bölümlerdeki turizm öğrencilerinin bölümlerinin sektördeki karşılıkları olan mesleklere karşı tutumunu ortaya koyan araştırmalar yapabileceği önerilebilir. Bunun yanı sıra iki yıllık ön lisans ve turizm meslek lisesi öğrencilere de benzer çalışmaların yapılmasının hem literatüre hem de özel sektöre katkı sağlayacağı söylenebilir.

Araştırma verileri, yalnızca Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği lisans programında öğrenim gören 24 gönüllü öğrenci ile sınırlıdır. Ayrıca çalışmanın sadece Kuşadası ilçesindeki bir eğitim kurumunda yürütülmüş olması coğrafi bir kısıt oluşturmaktadır. Araştırma nitel bir doğaya sahip olduğundan, elde edilen tematik bulguların istatistiksel bir genelleme amacı taşımaması da araştırmanın bir sınırlılığı olarak gösterilebilir.

<b>Hakem Değerlendirmesi/ External Independent Peer Review</b>	Dış bağımsız
<b>Çıkar Çatışması Beyanı/ Conflict of Interest</b>	Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.
<b>Yazar Katkı Beyanı/ Author Contribution Statement</b>	Yazar(lar), makaleye eşit oranda katkı sağlamıştır.
<b>Destek ve Teşekkür/ Acknowledgements</b>	Çalışma için herhangi bir kurum veya kuruluştan destek alınmamıştır.
<b>Etik Beyan/ Ethics Statement</b>	Yazar(lar), bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet ettiklerini beyan etmektedir. Aksi bir durum oluşması halinde Turist Rehberliği Nitel Araştırmalar Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu bulunmamakta, tüm sorumluluk makale yazar(ları)na aittir.

### Kaynakça

- Akın Aksu, A., & Deniz Köksal, C. (2005). Perceptions and Attitudes of Tourism Students in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(5), 436-447. DOI: 10.1108/09596110510604869
- Aksu, M. & Bucak, T. (2012). Mesleki Turizm Eğitimi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 7-18.
- Akyüz, R., & Çakır, H. A. (2023). Aşçılık Öğrencilerin Turizm Sektöründe Çalışmaya Yönelik Tutumları ile Demografik Özelliklerinin Karşılaştırılması. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 10(3), 2476–2489. DOI: 10.21325/jotags.2022.1101
- Altman, L. A., & Brothers, L. R. (1995). Career Longevity of Hospitality Graduates. *Hospitality Review*, 13(2), 77-83
- Aslan, Z., Ünüvar, Ş., & Başoda, A. (2012). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kişilik Özelliklerinin Belirlenmesi ve Turizm Sektörüne Uyumu Açısından Değerlendirilmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(2), 203-219
- Atef, T., & Al Balushi, M. (2017). Omani Tourism and Hospitality Students' Employment Intentions and Job Preferences: Ramifications on Omanization Plans. *Quality Assurance in Education*, 25(4), 440-461. DOI: 10.1108/QAE-04-2016-0022
- Bahçelerli, N. M., & Sucuoglu, E. (2015). Undergraduate Tourism Students' Opinions Regarding the Work Conditions in the Tourism Industry. *Procedia Economics and Finance*, 26, 1130-1135. DOI: 10.1016/S2212-5671(15)00941-7
- Brown, E. A., Arendt, S. W., & Bosselman, R. H. (2014). Hospitality Management Graduates' Perceptions of Career Factor Importance and Career Factor Experience. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 58-67. DOI: 10.1016/j.ijhm.2013.10.003
- Bucak, T. (2022). Kız Öğrencilerin Cam Tavan Algısı: Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(3), 1293-1308. DOI:10.16953/deusosbil.1111007
- Choy, D. J. (1995). The Quality of Tourism Employment. *Tourism management*, 16(2), 129-137.
- Enz, C. A. (2001). What Keeps You Up at Night? Key Issues of Concern for Lodging Managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 38-45. DOI: 10.1177/0010880401422003
- Enz, C. A. (2004). Issues of Concern for Restaurant Owners and Managers. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 45(4), 315-332. DOI: 10.1177/0010880404270065
- Giritlioğlu, İ., & Olcay, A. (2014). Önlisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Otel Yiyecek İçecek Bölümüne Yönelik Tutumları. *Balikesir University Journal of Social Sciences Institute*, 17(31), 95-121 DOI: 10.31795/baunsobed.663955
- Göral, R. (2014) *Turizm İşletmelerinde Stratejik Yönetim*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Hitt, M. A., Bierman, L., Shimizu, K., & Kochhar, R. (2001). Direct and Moderating Effects of Human Capital on Strategy and Performance in Professional Service Firms: A Resource-Based Perspective. *Academy of Management Journal*, 44(1), 13-28. DOI: 10.5465/3069334

- Kasli, M., & Ilban, M. O. (2013). The Influence of Problems Faced During Internships on Interns' Views of Their Profession and Their Intention to Work in the Tourism Industry. *Eurasian Journal of Educational Research*, 52, 79-95.
- Kim, S. S., Jung, J., & Wang, K. C. (2016). Hospitality and Tourism Management Students' Study and Career Preferences: Comparison of Three Asian Regional Groups. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 19, 66-84. DOI: 10.1016/j.jhlste.2016.05.002
- Kozak, M. (2017). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2015). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research (5th Ed.)*. ABD: SAGE Publications.
- Kusluvan, S., & Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in the Tourism Industry in Turkey. *Tourism Management*, 21(3), 251-269. DOI: 10.1016/S0261-5177(99)00057-6
- Lytle, R. S., & Timmerman, J. E. (2006). Service Orientation and Performance: An Organizational Perspective. *Journal of Services Marketing*, 20(2), 136-147. DOI: 10.1108/08876040610657066
- Medlik, S., & Ingram, H. (2000). *The Business of Hotels*. ABD: Routledge.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J., (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. ABD: John Wiley & Sons
- Morgan, D. L. (1997). *Focus Groups as Qualitative Research (2nd Ed.)*. ABD: SAGE Publications.
- Mutlu, Ç., & Esen, D. (2022). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kariyer Kaygıları: Projektif Tekniklerle Bir Analiz. *Uluslararası Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 1-19. DOI: 10.30625/ijctr.1123672
- Neequaye, K., & Armoo, A. K. (2014). Factors Used by Ghanaian Students in Determining Career Options in the Tourism and Hospitality Industry: Lessons for developing countries. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 6(2), 166-178. DOI: 10.1108/WHATT-12-2013-0053
- Nebel, E. C., Braunlich, C. G., & Zhang, Y. (1994). Career Paths in American Luxury Hotels: Hotel Food and Beverage Directors. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6(6), 3-9. DOI: 10.1108/09596119410070495
- Öncüer, M. E. (2006). *Avrupa Birliği Eğitim Politikasında Mesleki Turizm Eğitimi Yaklaşımı ve Türk Turizm Eğitimine Uygulanabilirliği*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Özdemir, B., Aktaş, A., & Altıntaş, V. (2005). Turizm ve Otelcilik Eğitimi Görmekte Olan Lisans Düzeyindeki Öğrencilerin Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Bölümüne Yönelik Tutumları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(1), 46-58.
- Park, S. A., Kim, H. B., & Lee, K. W. (2017). Perceptions of Determinants of Job Selection in the Hospitality and Tourism Industry: The Case of Korean University Students. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(4), 422-444. DOI: 10.1080/15332845.2017.1266874

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice (4th ed.)*. ABD: SAGE Publications.

Pelit, E. & Güçer, E. (2006). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 139-164.

Richardson, S. (2009). Undergraduates' Perceptions of Tourism and Hospitality as a Career Choice. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 382-388. DOI: 10.1016/j.ijhm.2008.10.006

Richardson, S. (2010). Tourism and Hospitality Students' Perceptions of a Career in The Industry: a Comparison of Domestic (Australian) Students and International Students Studying in Australia. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1), 1-11. DOI: 10.1375/jhtm.17.1.1

Roney, S. A., & Oztin, P. (2007). Career Perceptions of Undergraduate Tourism Students: A Case Study in Turkey. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 6(1), 4-17. DOI: 10.3794/johlste.61.118

Roney, S. A. (2011). *Turizm: bir sistemin analizi*. Ankara: Detay yayıncılık.

Sarışık, M. (2007). Turizm Sektöründe Meslek Sahibi Olmaya Yönelten Etkenler: Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Çalışma. *Anatolia: Turizm Arastirmalari Dergisi*, 18(2), 143-160

Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. ABD: John Wiley and Sons.

Sığırı, Ü. (2022). Nitel Araştırma Yöntemleri. (Editörler): Altunışık, R., Boz, H., Gegez, E., Koç, E., Sığırı, Ü., Yıldız, E. & Yüksel, A. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Yeni Perspektifler. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Solmaz, A. S., & Erdoğan, Ç. (2013). *Turizm Eğitimi Alan Ön Lisans ve Lisans Öğrencilerinin Turizm Endüstrisine Bağlılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. 14. Ulusal Turizm Kongresi, 5-8.

Solnet, D., & Hood, A. (2008). Generation Y as Hospitality Employees: Framing a Research Agenda. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 15(1), 59-68. DOI: 10.1375/jhtm.15.59

Sökmen, A. (2010). *Yiyecek-İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Tan, Z. M. A., Baharun, N., Wazir, N. M., Ngelambong, A. A., Ali, N. M., Ghazali, N., & Tarmazi, S. A. A. (2016). Graduates' Perception on the Factors Affecting Commitment to Pursue Career in the Hospitality Industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, 416-420. DOI: 10.1016/j.sbspro.2016.05.410

Türker, N., Uçar, M., & Ateş, M. A. (2016). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörü Algıları: Karabük Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 311-324.

Ural, A., & Pelit, E. (2002). Türkiye'de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Örgütleniş Biçimleri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(4), 218-228.

Ülkü, A. (2025). Hayaller-hayatlar: Turizm Öğrencileri Ne Umdu Ne Buldu?. *Business & Management Studies: An International Journal*, 13(3), 1090-1113.DOI: 10.15295/bmij.v13i3.2603

Wan, Y. K. P., Wong, I. A., & Kong, W. H. (2014). Student Career Prospect and Industry Commitment: The Roles of Industry Attitude, Perceived Social Status and Salary Expectations. *Tourism Management*, 40, 1-14. DOI: 10.1016/j.tourman.2013.05.004

Wearne, N., & Morrison, A. (2013). *Hospitality Marketing*. ABD: Routledge.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.