



İşgören İlişkilerinde Yaşanan Sorunların İnsan Kaynakları Yöneticilerinin Bakış Açısından Değerlendirilmesi (An Assessment of the Problems Experienced in Employee Relations from the Human Resources Managers' Point of View)

Ülker ERDOĞAN ARACI^a , *Erkan AKGÖZ^b 

^a Girne American University, Faculty of Business & Economics, Department of Business Management, Girne/KKTC

^b Kırgızistan-Türkiye Manas University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Tourism and Hotel Management, Bişkek/Kırgızistan

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:09.03.2018

Kabul Tarihi:20.05.2018

Anahtar Kelimeler

İşgören memnuniyeti

İnsan kaynakları yöneticileri

Otel işletmeleri

Turizm

Öz

Otel işletmelerinin, müşterilerin talep edeceği kapsamlı bir hizmeti verecek olan yeterli donanımına sahip profesyonel işgörelere ihtiyaçları vardır. Nitelikli hizmet ihtiyacını karşılamak için işgörelerin de ilgili işletmede yüksek motivasyona sahip olmaları önem arz etmektedir. Bu doğrultuda mevcut işgörelerin memnuniyetinin sağlanmasında insan kaynakları biriminin rolü, stratejik değer ifade etmektedir. Nitel araştırmanın olgubilim türüne göre yapılan bu çalışmanın amacı, işgören ilişkilerinde yaşanan sorunları insan kaynakları yöneticilerinin bakış açısıyla incelemek ve ilgili paydaşlara öneriler sunmaktır. Bu amaçla Girne bölgesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinin insan kaynakları departmanında yer alan 10 adet yönetici üzerinde yapılandırılmış mülakat tekniği uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, paylaşımlı lojman hizmetinden kaynaklı memnuniyetsizlikler, fazla mesai yapmak istememe, üstünlük algısından kaynaklı takım ruhu eksikliği, alınan maaştan tatminsizlik ve resmi tatillerde çalışmak istememe, insan kaynakları yöneticilerinin işgören ilişkilerinde yaşadıkları sorunlar olarak saptanmıştır. Ayrıca işgörelere ile yaşanan sorunların çözüm yolları ve işgören memnuniyeti sağlama adına yapılanlar genel olarak değerlendirildiğinde, insan kaynakları yöneticilerinin geleneksel uygulamalara daha sıklıkla yer verdiği tespit edilmiştir.

Keywords

Employee satisfaction

Human resources managers

Hotel managements

Tourism

Abstract

Hotel managements need professional employees who have necessary abilities and skills to provide a comprehensive service that customers will demand. It is important for employees to have high motivation in order to occur qualified service in the related business. In this direction, the role of the human resources unit in ensuring the satisfaction of the current employees represents strategic value. The purpose of this study which is based on phenomenological method of qualitative research is to evaluate the problems experienced in employee relations from the point of view of human resources managers' and to make proposals to relevant stakeholders. For this purpose, structured interview technique was used on 10 human resources managers of 5 star hotels where operating in the Girne region. As a result of this research, dissatisfaction from shared housing services, unwillingness to work overtime, lack of team spirit due to sense superiority, dissatisfaction with salary and unwillingness to work in official holidays were identified as problems that human resources managers experienced in occupational relationships. It has also been found that human resources managers are more likely to include traditional practices for the ways of solving the problems and providing employee satisfaction.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: eakgoz@hotmail.com (E. Akgöz)