



ISSN: 2587 – 0785

Journal of Management, Economics and Marketing Research

YÖNETİM, EKONOMİ VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Cilt	Volume	6
Sayı	Issue	6
Yıl	Year	2022

YÖNETİM, EKONOMİ VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

JOURNAL OF MANAGEMENT, ECONOMIC AND MARKETING RESEARCH

2022, Cilt.6, Sayı.6

BAŞ EDİTÖR

Prof. Dr. Ramazan Pars ŞAHBAZ

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Turizm Fakültesi, Gölbaşı/Ankara, 06830

editor@yepad.org

Telefon: +90 312 485 1460

ASİSTAN EDİTÖR

Gizem Sultan KAMAN

TÜRKÇE DİL EDİTÖRÜ

Prof. Dr. İhsan Kalender

İNGİLİZCE DİL EDİTÖRÜ

Rabia Bölükbaş

EDİTÖRLER/EDITORS IN CHIEF

Alp POLAT, Ph.D, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Bankacılık ve Finans, alp.polat@bilecik.edu.tr

Atılhan NAKTİYOK, Ph.D, Atatürk Üniversitesi, Yönetim ve Organizasyon, anakti@atauni.edu.tr

Alptekin SÖKMEN, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Yönetim ve Organizasyon, alptekin.sokmen@hbv.edu.tr

Ana Paula Lopes, Ph.D, Porto Politeknik Enstitüsü, İstatistik, aplopes@iscap.ipp.pt

Ayşe Nevin SERT, Ph.D, Selçuk Üniversitesi, Turizm, nevinsert@gmail.com

Barış DEMİRCİ, Ph.D, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm, bdemirci@ogu.edu.tr

Burak KESKİN, Ph.D, Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sayısal Yöntemler, burakkesin@karetkin.edu.tr

Burhan ÇİL, Ph.D, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Araştırma Yöntemleri, bcil@gelisim.edu.tr

Emine Çına BAL, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Muhasebe ve Finansman, emine.cina@hbv.edu.tr

Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D, Erciyes Üniversitesi, Turizm, karamustafa@erciyes.edu.tr

Mehmet BAŞ, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Pazarlama, mbas@gazi.edu.tr

Mithat ÜNER, Ph.D, Atılım Üniversitesi, Uluslararası İşletmecilik, mithatuner@atilim.edu.tr

Murat ATAN, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Ekonometri, atan@gazi.edu.tr

Oktay EMİR, Ph.D, Anadolu Üniversitesi, Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler, oktayemir@anadolu.edu.tr

Ömer ALKAN, Ph.D, Atatürk Üniversitesi, Ekonometri, oalkan@ataturk.edu.tr

Sedat YÜKSEL, Ph.D, College of Applied Science, Pazarlama, sedatyuksel@gmail.com

Sibel MEHTER AYKIN, Akdeniz Üniversitesi, İktisat, sibelaykin@akdeniz.edu.tr

Umut AVCI, Ph.D, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Yönetim ve Organizasyon, aumut@mu.edu.tr

YAYIN KURULU

Ahmet UŞAKLI, Ph.D, Boğaziçi Üniversitesi, ahmet.usakli@boun.edu.tr

Behçet Yalın ÖZKARA, Ph.D, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, bozkara@ogu.edu.tr

Gözde TÜRKTARHAN, Ph.D, University of South Florida, gozdeturktarhan@gmail.com

İrfan YAZICIOĞLU, Ph.D, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, irfan.yazicioglu@hbv.edu.tr

Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D, Erciyes Üniversitesi, karamustafa@erciyes.edu.tr

Medet YOLAL, Ph.D, Anadolu Üniversitesi, myolal@anadolu.edu.tr

M. Mithat ÜNER, Ph.D, Atılım Üniversitesi, mithatuner@atilim.edu.tr

Osman ÇULHA, Ph.D, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, culhaosman@gmail.com

Soner GÖKTEN, Ph. D, Başkent Üniversitesi, sgokten@baskent.edu.tr

Zeynep ASLAN, Ph.D, Adnan Menderes Üniversitesi, zeynep.aslan@adu.edu.tr

TÜRKÇE DİL EDITÖRÜ

Prof. Dr. İhsan KALANDER

İNGİLİZCE DİL EDITÖRÜ

Fulden Nuray GÜÇÜKERGİN

ODAK VE KAPSAM

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisinin yayın odağında;

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama alanındaki profesyonellere akademik katkı sağlayan, sektörel uygulamalara katkı sağlayan teorik ve uygulama arasında köprü olan, Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama alanlarında ulusal ve uluslararası karşılaştırmaları inceleyen eserler yer almaktadır.

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisinin yayın kapsamında;

- İşletme bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Kamu yönetimi bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Muhasebe ve Finansman bilim dalını temel alan çalışmalar,
- İktisat bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Ekonometri bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Çalışma ekonomisi ve endüstri ilişkileri bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Maliye bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Uluslararası ticaret bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Hastane işletmeciliği bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Turizm işletmeciliği bilim dalını temel alan çalışmalar,
- Yönetim bilişim sistemleri bilim dalını temel alan çalışmalar yer almaktadır.

YAYIN SIKLIĞI

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi elektronik ortamda yayın yapan hakemli bir dergidir. İki aylık yayın yapan dergide yılda 6 sayı yayınlanmaktadır.

YAYIN DİLİ

Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi Türkçe ve İngilizce olarak yayın yapmaktadır.

HAKEM KURULU

Prof. Dr. Ali YAYLI, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, ali.yayli@hbm.edu.tr

Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN, Kastamonu Üniversitesi, alptekin.sokmen@kastamonu.edu.tr

Prof. Dr. Belgin AYDINTAN, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, belgin.aydintan@hbm.edu.tr

Prof. Dr. Güler SAĞLAM ARI, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, güler.saglam@hbv.edu.tr

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ, İstanbul Gelişim Üniversitesi, igumus@gelisim.edu.tr

Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA, Erciyes Üniversitesi, karamustafa@erciyes.edu.tr

Prof. Dr. Mazlina Abdul Majid, Malaysia Pahang University, mazlina@ump.edu.my

Prof. Dr. Mithat ÜNER, Atılım Üniversitesi, mithatuner@atilim.edu.tr

Prof. Dr. Ruziye COP, İzzet Baysal Üniversitesi, cop_r@ibu.edu.tr

Prof. Dr. Sibel MEHTERAYKIN, Akdeniz Üniversitesi, sibelaykin@akdeniz.edu.tr

Prof. Dr. Zeynep ASLAN, Adnan Menderes Üniversitesi, zeynep.aslan@adu.edu.tr

Doç. Dr. Cemalettin AKTEPE, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, caktepe@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Erdal ŞEN, İstanbul Aydın Üniversitesi, erdals@aydin.edu.tr

Doç. Dr. Evren GÜÇER, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, evrengucer@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Hakan Koç, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, hakan.koc@hbv.edu.tr

Doç. Dr. Hatice Anıl DEĞERMEN, İstanbul Üniversitesi, degermen@istanbul.edu.tr

Doç. Dr. Kadri Gökhan YILMAZ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, g.yilmaz@hbv.edu.tr

Doç. Dr. Lütfi BUYRUK, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, buyruk@nevsehir.edu.tr

Doç. Dr. Mehmet BAŞ, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, mbas@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Metehan TOLON, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, metehan@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Nuray TOSUNOĞLU, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, nguneri@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Seyhan ÇİL, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, seyhanc@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Ümit SORMAZ, Necmettin Erbakan Üniversitesi, usormaz@konya.edu.tr

Doç. Dr. Yasin KELEŞ, Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi, yasinkeles55@yahoo.com

Doç. Dr. Yunus Emre TAŞGİT, Düzce Üniversitesi, yunusemretassgit@duzce.edu.tr

Doç. Dr. Selma KALYONCUOĞLU, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, selmakalyoncu@gazi.edu.tr

Doç. Dr. Serkan Bertan, Pamukkale Üniversitesi, sbertan@pau.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Uşaklı, Boğaziçi Üniversitesi, ahmet.usakli@boun.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet YARIŞ, Mardin Artuklu Üniversitesi, ahmetyaris@gmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Alev SÖKMEN, Başkent Üniversitesi, alev@baskent.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ali Turan BAYRAM, Sinop Üniversitesi, alibayram@sinop.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Alper BOZKURT, Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, abozkurt@adanabtu.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ayşen SEYMEN ÇAKAR, Anadolu Üniversitesi, aysenseymencakar@anadolu.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Barış DEMİRCİ, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, bdemirci@ogu.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Betül YÜCEDURAL, Anadolu Üniversitesi, byuce@anadolu.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Bilgehan TEKİN, Çankırı Karatekin Üniversitesi, btekin@karatekin.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Cemal ÖZTÜRK, Bitlis Eren Üniversitesi, cozturk@beu.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ercan KARAÇAR, Sinop Üniversitesi, ekaracar@sinop.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Gül ERKOL BAYRAM, Sinop Üniversitesi, gulerkol@sinop.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Harun DOĞAN, Akdeniz Üniversitesi, harundogan@akdeniz.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Işıl USTA KARA, Trakya Üniversitesi, isilusta@trakya.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Kadir ÖZER, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, kadir.ozer@hbv.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Mert PASLI, Giresun Üniversitesi, gmert.pasli@giresun.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi S. Emre DİLEK, Batman Üniversitesi, s.emre.d@hotmail.com

Dr. Öğr. Üyesi, Tufan ÇAKIR, Anadolu Üniversitesi, tcakir@anadolu.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ozan ÇATIR, Uşak Üniversitesi, ozan.catir@usak.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Üzeyir KEMENT, Bingöl Üniversitesi, ukement@bingol.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Yakup ÖZTÜRK, Çankırı Karatekin Üniversitesi, yakupozturk@karatekin.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Zekeriya Emre DURAL, İstanbul Üniversitesi, zerkal@istanbul.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Zeki YÜKSEKBİLGİLİ, Nişantaşı Üniversitesi, zeki.yuksekbilgili@nisantasi.edu.tr

Dr. Alper IŞIN, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, alperisin86@hotmail.com

Dr. Ayşe ATAR, Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi, aysee.atar@gmail.com

Dr. Burcu Koç, Pamukkale Üniversitesi, burcuk@pau.edu.tr

Dr. Cansev Özdemir, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, caozdemir@ogu.edu.tr

Dr. Cemal Ersin SİLİK, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, cemel.silik@hbv.edu.tr

Dr. Ersan EROL, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, ersane@ogu.edu.tr

Dr. Filiz Özlem ÇETİNKAYA, Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, filyozum@gmail.com

Dr. Gökhan KENEK, Gümüşhane Üniversitesi, kenekgokhan@gmail.com

Dr. Gözde TÜRK TARHAN, University of South Florida, gozdeturktarhan@gmail.com

Dr. Seda ÖZDEMİR AKGÜL, Selçuk Üniversitesi, sedaozdemir8@gmail.com

Dr. Yasin Emre OĞUZ, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, yeoguz@ogu.edu.tr

Dr. Ayşe Şahin, Akdeniz Üniversitesi, asahin@akdeniz.edu.tr

Dr. Esra Özata, Hitit Üniversitesi, eozata@hitit.edu.tr

Dr. Eda ALPHAN, Akdeniz Üniversitesi, ealph@akdeniz.edu.tr

Dr. Yasemin GEDİK, Beykent Üniversitesi, dr.yasemingedik@hotmail.com

YÖNETİM, EKONOMİ VE PAZARLAMA ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

JOURNAL OF MANAGEMENT, ECONOMIC AND MARKETING RESEARCH

2022, Cilt.6, Sayı.6

Araştırma Makalesi

Türkiye'nin Engelli Turizmi Politikaları ve Mevcut Durumun Değerlendirilmesi

(Turkey's Policies for Disabled Tourism and an Assessment of the Current Situation)

Erdem TÜRK, Yakup ERDOĞAN ve Gürkan ÇALIŞKAN

ss: 318-337.

Araştırma Makalesi

The Effect of Agricultural Support Policies on Economic Development and Growth

Burcu GÜVENEK, Bilge AFŞAR ve Zeynep KARAÇOR

ss: 338-352.

Araştırma Makalesi

Algılanan İş Yükünün Örgütsel Sessizliğe Etkisi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama

(The Effect of Perceived Workload on Organizational Silence: An Application on Five-Star Hotels in Istanbul)

Yasin Emre OĞUZ, Tuna DEMİRAY ve Veysel YILMAZ

ss: 353-367.

Araştırma Makalesi

Cam Tavan Algısının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Sağlık Sektörü Örneği

(The Effect of Glass Ceiling Perception on Job Satisfaction and Intention of Leaving: A Case from Health Sector)

Esra ÇAKIR, Osman BENK ve Alev SÖKMEN

ss: 368-380.



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2022, 6(6): 318-337

DOI: [10.29226/TR1001.2022.312](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.312)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Türkiye'nin Engelli Turizmi Politikaları ve Mevcut Durumun Değerlendirilmesi

Erdem TÜRK, Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: erdemmturkk@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-0548-0096](https://orcid.org/0000-0002-0548-0096)

Arş. Gör. Yakup ERDOĞAN, Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: yerdogan@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-1172-5448](https://orcid.org/0000-0003-1172-5448)

Arş. Gör. Gürkan ÇALIŞKAN, Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: gcaliskan@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-2596-153X](https://orcid.org/0000-0003-2596-153X)

Öz

Turizm sektöründeki hareketlilik her yıl artmaktadır. İnsanların yaradılıştan veya sonradan meydana gelen engel durumlarından dolayı çoğu insan turizm etkinliklerine katılamamaktadır. Dünya Sağlık Örgütü'nün verilerine göre, dünya nüfusu 7 milyardan fazla olup, bu nüfusun 1 milyarından fazlası çeşitli engellilik durumundadır. TÜİK istatistiklerine göre Türkiye'de yaklaşık 10 milyon engelli birey vardır. 2025 yılına kadar sadece Avrupa'da engelli turizmi için tahmin edilen potansiyel gelir 88 milyar Euro'dur. Bu çalışmada, öncelikle Türkiye'de engelli turizmde geline nokta ortaya konulmuş, turizm paydaşları için engelli turizmi pazarı farkındalık seviyelerinin artırılması ve bu turizm türünün daha iyi seviyelere gelebilmesi amacıyla öneriler sunulmuştur. Bu çalışma Türkiye'deki engelli turizmine yönelik mevcut durumun ortaya çıkarılması amacıyla engelli turizmle ilişkin plan ve politikalar ve ilgili literatür incelenmiştir. Engelli turizmi turizm politikalar, turizm işletmeleri ve engelli bireyler başlıklarında ele alınmıştır. Sonuç olarak Türkiye'de engelli turizmle yönelik yasal düzenlemelerin yetersiz olduğu, genellikle bedensel engellilere yönelik yasaların ön plana çıktığı ve bu bağlamda engelli turizmle yönelik kanunların ve düzenlemelerin kontrol edilmesi gerekliliği görülmüştür. Turizm işletmelerinin engelli bireylere hizmet sağlamak için henüz tam anlamıyla hazır olmadıkları ve engelli bireylerin turizm hizmetinden tam anlamıyla faydalanamadıkları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Engelli, Engelli Turizmi, Engelsiz Turizm, Engelli Turizm Politikaları.

Makale Gönderme Tarihi: 28.8.2022

Makale Kabul Tarihi: 1.11.2022

Önerilen Atıf: Türk,E., Erdoğan, Y., Çalışkan ,G. (2022). Türkiye'nin Engelli Turizmi Politikaları ve Mevcut Durumun Değerlendirilmesi, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(6), 318-337.
© 2022 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2022, 6(6): 318-337

DOI: [10.29226/TR1001.2022.312](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.312)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

Turkey's Policies for Disabled Tourism and an Assessment of the Current Situation

Erdem TÜRK, Kastamonu University, Faculty of Tourism, e-mail: erdemmturkk@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-0548-0096](https://orcid.org/0000-0002-0548-0096)

Res. Assist. Yakup ERDOĞAN, Kastamonu University, Faculty of Tourism,, e-mail: verdogan@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-1172-5448](https://orcid.org/0000-0003-1172-5448)

Res. Assist. Gürkan ÇALIŞKAN, Kastamonu University, Faculty of Tourism, e-mail: gcaliskan@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-2596-153X](https://orcid.org/0000-0003-2596-153X)

Abstract

The mobility in the tourism sector is increasing every year. Most people are not able to participate in tourism activities due to the disability of people from birth or later. According to the data of the World Health Organization, the world population is more than 7 billion, and more than 1 billion of this population is in a state of various disabilities. According to TUIK statistics, there are approximately 10 million disabled people in Turkey. The estimated potential income for disabled tourism in Europe alone by 2025 is 88 billion Euros. In this study, first of all, the point reached in disabled tourism was revealed, and suggestions were presented in order to increase the awareness of the disabled tourism market for tourism stakeholders and to improve this type of tourism. In this context, the study examines the plans and policies regarding disabled tourism and the relevant literature in order to reveal the current situation for disabled tourism in Turkey. Disabled tourism is discussed under the headings of tourism policies, tourism businesses and disabled individuals. As a result, it has been seen that the legal regulations for disabled tourism in Turkey are insufficient, the laws for the physically disabled generally come to the fore, and in this context, it is necessary to control the laws and regulations for disabled tourism. It has been determined that tourism enterprises are not yet ready to provide services to disabled individuals and that disabled individuals cannot fully benefit from tourism services.

Keywords: Disabled, Disabled Tourism, Accessible Tourism, Disabled Tourism Policies.

Received: 28.8.2022

Accepted: 1.11.2022

Suggested Citation Turk, E., Erdogan, Y., Caliskan, G. (2022). Turkey's Policies for Disabled Tourism and an Assessment of the Current Situation, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 6(6), 318-337.

© 2022 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

Devamlı gelişim ve çeşitliliğin yaşandığı bir sektör olan turizm, dünyada en hızlı gelişen sektörlerin en başlarında yer almaktadır. Geçmişte sadece sınırlı bir topluluğun faaliyetlerinden etkilenen turizm sektörü, küresel boyutta bir insan hareketliliğine dönüşmüştür. Turizm plan ve politikaları da bu seyahatlerin çerçevesinde hazırlanan değişim ve gelişim hareketlerini ifade etmektedir.

Turizm sektörü, 2019 verilerine göre dünya ekonomisinin %10.4'üne katkı sağlarken; 2018 yılında bu oran %10'du. Uluslararası turizm gelirlerinde, 2019'da tüm dünyada elde edilen turizm gelirleri 1.5 trilyon dolar olarak gerçekleşmiştir. Dünya Turizm Örgütüne göre, dünya turizm sektörünün yıldan yıla büyüme eğilimi 2019'da da devam etmiş ve dünyadaki turistlerin sayısı önceki seneye göre %3.8 artış göstererek 1.46 milyar kişi olmuştur. 2020 yılında ise turizm sektörü Koronavirüs pandemisinden en fazla etkilenen sektörlerin başında gelmiştir. Dünya Turizm Örgütünün (UNWTO) 2020 turizm raporuna göre, turizm gelirleri 2019 yılına göre 2020 yılında 1 trilyon dolar düşüş göstermiş ve yine seyahat eden kişi sayısı ise 1 milyar düşüş olarak rapora yansımıştır (UNWTO, 2021).

Sürekli artış eğilimi gösteren turizm hareketliliği içerisinde zamanla farklı pazarlar ortaya çıkmıştır. Bu pazarlardan bir tanesi de engelli turizmidir. Engellilik, yaradılışı ile başlayan ve bugüne kadar nüfus artışıyla paralel olarak devam eden bir oranda artmaktadır. Bu artıştaki en önemli sebeplerden nüfus artışı, iş kazaları, hastalık gibi etkenlerdir (Türkiye Turizm Sektör Raporu, 2017).

Kişilerin sonradan ya da doğuştan, doğal felaket, hastalıklar, yetersiz beslenme veya kazaen fiziksel, psikolojik, sosyal ve duyuşal yeteneklerini belirli bir derecede kaybı sebebiyle, gerçekleştirebildikleri yaşama yönelik aktivitelerinin kısmen ya da tam olarak engellemekte ve bireyler için en fazla önem arz eden sosyal yaşamlarını sürdürmelerini güçleştirmektedir (Beşer vd., 2006). Yapılan çalışmalar, engelli bireylere yaşamlarında kolaylık sağlayabilmek amacıyla gerçekleştirilmiş olan iyileştirme hizmetlerinin, engelli bireyleri çoğunlukla topluma kazandırmayı desteklediğini ortaya koymaktadır (Koca, 2010).

Engelli turizmi artık turizm kollarından birisi olarak kabul görmektedir. Her insan gibi engellilerin de değişik yerleri görmek, keşfetmek amacıyla istedikleri zaman seyahat edebilmeleri bir hakır (Öztürk vd., 2008). Turizm etkinliklerine katılmak engelliler için de ihtiyaçtır (Loi ve Kong, 2015). Yapılan bir çalışmada engelli bireylerin turizm ile kendilerini, başkalarına muhtaç nesne olarak görmekten kurtuldukları, kendilerini özgür ve yeterli bir insan olarak gördükleri sonucuna varılmış ve turizm etkinliklerine katılımın engelliler için de önemli olduğu belirtilmiştir (Blichfeldt ve Nicolaisen, 2011).

Engelliler de her insan gibi seyahat özgürlüğüne sahiptir. Engellilere yönelik turizm ise engellilerin meydana getirdiği turizm etkinliklerine ve seyahatlere verilmiş olan addır. Engelli turizmi pazarı, yüksek potansiyeli olan turizm pazarları arasındadır. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre dünyadaki engelli insanların toplamı 1 milyar kişiyi geçmiştir (UNWTO, 2021). Türkiye'de bu sayı TÜİK'e göre 8 milyondan fazladır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistik Raporu, 2020). Engelli turizmi pazarının, en yüksek potansiyelli pazarlardan biri olduğu söylenebilir (Öztürk vd., 2008). Engellilerin refakatçileri ile birlikte en az iki kişi olduğu düşünüldüğünde, engellilerin Avrupa sınırları içerisinde 630 milyon geceleme ve 35 milyon seyahat ürettikleri söylenebilir (Zengin ve Eryılmaz, 2013).

Türkiye'de engellilerin haklarını erişimini sağlamak için engellilere yönelik kanunlar olmasına rağmen, yapısal düzenlemelerin yeterliliği bağlamında eksikler olduğu görünmektedir (Avcıkurt, 2009; Tütüncü ve Aydın, 2015). Bu çalışmada önemi ve katılımcı sayısı giderek artan engelli turizmine ilişkin Türkiye'deki mevcut durumun ortaya konulması amaçlanmıştır. Konu iki başlık altında ele alınmıştır. Bunlar; engelli turizmine ilişkin geliştirilen plan ve politikalar ve turizm işletmelerine ilişkin bulgulardır. İlgili literatür incelendiğinde engelli turizminin mevcut durumu ile ilgili çalışma yapılması gerektiği anlaşılmaktadır (Akdu ve Akdu, 2018; Akın, 2019; Yılmaz vd., 2020). Bu kapsamda çalışma Türkiye'deki engelli turizmine yönelik mevcut durumun ortaya çıkarılması amacıyla engelli turizmine ilişkin plan ve politikalar ve ilgili literatür incelenmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler ile

Türkiye’de engelli turizminin mevcut durumu, yapılması gereken adımların ve geliştirilmesi gereken yönlerin neler olduğu ortaya konulması hedeflenmiştir.

Engelli Kavramı ve Engellilik Türleri

Engellilik ile alakalı birçok tanım vardır. Zaman zaman tanımlarda geçen kavramlar birbirinin yerine kullanılmaktadır. Dolayısıyla bu kullanımlar engelli, engellilik türleri, engellilik durumu vb. konularla alakalı net sınırların çizilmesini güçleştirmektedir (Yılmazdoğan ve Temizkan, 2014). Bununla beraber Türk Dil Kurumuna göre, özürlü ve engelli benzer kavramlar olarak nitelendirilmekte olup; vücudunda kusuru ya da eksiği bulunan kişi şeklinde ifade edilmiştir (Türk Dil Kurumu Sözlüğü, 2022). Özür ile engel: bireyin yaşamı süresince yaşına, cinsiyetine, kültürel ve sosyal etkenlerine yönelik toplumda üstlenmesi gereken rollerin eksiklik ve yetersizlik sebebiyle yerine getirilememesi durumudur. Böylece birey belli bir zaman ve durumda kendinden yapılması istenenleri belirli bir yetersizlik sebebiyle başaramazsa, bu yetersizlik o zaman engel veya özre dönüşmektedir (Ulutaşdemir, 2007).

Engelli bireyler, yaşadıkları yerlerden başlayarak tüm yerlerde ve buralara ulaşım boyunca bir çok engelle karşılaşmaktadır (Şenol vd., 2016). Engelli insanların sosyal yaşama uyum sağlama, iş hayatına girme, evlilik kurma, aile yaşantısına uyumu, anne-baba olma ve çocuk büyütme gibi farklı toplumsal rolleri ifa edememesi durumu, zihinsel, bedensel ve sosyolojik bir olguyu ifade etmektedir (Karataş ve Çifci, 2010).

Engelli kavramına yönelik Türkiye’de 5378 sayılı Engelliler Kanununda engellinin tanımı şu şekildedir Engelliler Hakkında 5378 Sayılı Kanun, 2005);

“...fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma, diğer bireyler ile beraber aynı şartlarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından olumsuz etkilenen birey”

Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmede ise engelli tanımı, *diğer bireylerle aynı koşullarda topluma aktif bir şekilde katılmalarına imkân tanımayan fiziksel, psikolojik, algısal ya da zihinsel sorunları olan bireyler* şeklinde verilmiştir (Engellilerin Haklarına Dair Sözleşme, 2008, s. 3).

Engelli sözcüğü insanlara yetersizlik, sakatlık durumu veya özürlü olmak gibi bazı kavramları çağrıştırmaktadır. Günümüzde engelli insanları tanımlamak amacıyla özürlü, sakat, kısıtlı sözcüğünün yerine, sadece engelli sözcüğünün daha da kabul görebilir.

Engelli kavramı ve bu kavram üzerinden yapılmakta olan mevzuat düzenlemeleri her ülkede değişse de (Kolat, 2010), Dünya Sağlık Örgütü; vücudunda engel olanlarla birlikte etkinlik sınırlılıkları ya da ırsi sorunları olanları da engelli kavramı içerisinde değerlendirmektedir. Dünya Sağlık Örgütü, engelli çeşitlerini, hareket problemi olanlar, duyularıyla alakalı sorunu bulunanlar, iletişim problemi olanlar, zihinsel ya da psikolojik problem yaşayanlar ve nefes zorluğu, kalp vb. rahatsızlığı bulunanlar şeklinde beş gruba ayırmıştır (Akdu ve Akdu, 2018). Bu problemler, engelli bireylerin toplumla bütünlük içerisinde yaşamalarını zorlaştırmaktadır (Şenol vd., 2016).

Engelli Turizmi

Engelli turizmine dönük çalışmalar 1980’li yılların sonu, 1990’lı yılların başında literatürde görülmeye başlamışsa da turizmin bu alanı ile ilgili net bir tanım yapılamamıştır (Poria vd., 2011). Engelli turizmi ile ilgili ortak bir tanım noktasında buluşulamamış olmasında, yıllarca farklı ülkelerde birbirlerinden bağımsız olarak yapılmış olan çalışmalarda eş anlamlı kavram ve terimlerin kullanıldığı görülmektedir. Engelli turizmi için kullanılan kavramlardan bazıları; “erişilebilir turizm”, “engelsiz turizm”, “uyarlanmış turizm”, “kapsayıcı turizm”, “bariyersiz turizm”, “herkes için turizm”, “kolay erişim turizmi” kavramlarıdır.

Dünya Turizm Örgütü tarafından 1999 yılında “Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi” kabul edilmiştir. Bu bildirgede;

- Turizm etkinlikleri, özellikle engelli, yaşlı, çocuk gibi gruplarda yer alanların bireysel haklarının gelişimine katkı sunmaktadır,
- Turizme katılım hakkı dünyadaki bütün ortak değerler tüm insanlığa aittir,
- Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılması daha kolay olmalı ve engelli bireyler turizme teşvik edilmelidir gibi maddeler yer almaktadır.

Darcy vd. (2010) erişilebilir turizmi, görme, işitme, bedensel veya psikolojik sorunları olan, bununla beraber çocuğu olanların, hamilelerin ve yaşlıların aktif ve eşit olarak ulaşabileceği çevre düzeni, turistik ürün ve hizmet sunumu olarak tanımlamışlardır. Engelli turizmne yönelik hizmetlerin ulaşılabilirliği çok önemlidir. Engelli bireylerin turistik ürün ve hizmetlere problem yaşamadan erişmesini, bu ürün ve hizmetlerden faydalanmasını ulaşılabilirlik olarak tanımlamak mümkündür. Konaklama işletmelerinde, fiziki yönden ve iletişim yönünden ulaşılabilirlik olması çok önemlidir (Vos ve Ivor, 2008). Erişilebilir turizm ile engelli turizmi kavramları zaman zaman birbiri için kullanılsa da, bu turizm türü sadece engelli bireyleri değil ayrıca hamileler ile çocuklu bireyleri, yaşlıları ve daha da geniş kitleleri kapsadığı söylenebilir. Dolayısıyla, erişilebilir turizmin kapsamı içinde engelli turizminin de yer aldığı söylenebilir.

Bununla beraber, literatüre bakıldığında “engelsiz turizm” kavramının kullanıldığını da söylemek mümkündür. Engelsiz turizm, engellilerin turistik mal ve hizmetlerden bağımsız bir şekilde diğer insanlarla eşit olarak faydalanmasını ifade eder (Darcy ve Dickson, 2009). Yani, sınırlılıkları bulunsa da seyahat özgürlüğü olan engelliler için çevresel problemlerin daha da fazla engel meydana getirmemesi için desteklenmesi durumudur (Yau vd., 2004).

Dünyada engellilerin diğer insanlar gibi eşit standartlarda yaşam hakkına sahip oldukları söylenemez. Sağlıklı yaşam ve kaliteli eğitim, bütünlük, istihdam engellilerin temel hak ve ihtiyaçlarıdır. Ancak engellilerin de diğer insanlar gibi kabullenilme isteğinden meydana gelen ayrımcılığın önlenmesi ve engellilerin sosyal hayata katılımına destek bulması çok önemli ihtiyaçlardır (Kaya, 2010). Engelli bireylerin de aileleri, işi ve sosyal hayatı ve çevresi vardır. Turistik tesislere ve hizmetlere erişimdeki yetersizliğin çarpan etkisi; engellilerle beraber hareket edenleri de etkilemektedir. Engelli insanlara hizmet sağlamadıklarını belirten bir işletme yönetimi aslında aynı hizmetleri isteyen her çeşit müşteriden oluşan büyük bir turizm pazarının varlığını kabul etmemiş olur (Daruwalla ve Darcy, 2005).

Seyahat ve turizm faaliyetlerine katılım, engellilerin sosyalleşme noktasında ihtiyaçlarından biridir (Tozlu vd., 2012). DTÖ’ne göre, turizmin ve seyahat etmenin, insanın sağlığı ve mutlu olması için, bir ihtiyaç ve temel bir haktır. Turizmin Global Etik İlkeleri’nde, turizme katılımın insan haklarının ve çağdaşlığın gereği olduğu belirtilmektedir. Bu kapsamda turizme kolay ve rahat bir şekilde katılım şartlarının sağlanabilmesinin önemine değinilmektedir (Akdu ve Akdu, 2018). Burada önemli olan, bir tesisin kolay erişilebilir olmasıdır. (Çakmak, 2008). Turizm engelliler için de bir haktır. Ancak engelliler; tatil rezervasyonu, seyahat ve konaklama gibi çoğu konuda çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır (Toker ve Kaçmaz, 2015). McKercher vd. (2003) engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılımında karşı karşıya kaldıkları problemleri sınıflandırmıştır. Problemler Tablo1’de gösterilmektedir.

Tablo 1. Engelli Bireylerin Turizm Etkinliklerine Katılım İçin Karşılaşılan Problemler / Engeller

İç Etkenler		Dış Etkenler	
Kişilik	Ekonomik	Çevresel	Birbiriyle İlişkili
Bilgi eksikliği	Gelir eşitsizliği	Konaklama tesislerinin ulaşılabilirliği ve mimarisi	Yetenek zorlukları ve uyumsuzluklar

Sosyal yetenek ve beceri eksikliği	Seyahat süresince birine duyulan ihtiyaç	Patikalar, tepeler gibi zorlayıcı doğal çevreden kaynaklı engeller	İletişim problemleri
Sağlık problemleri	Etkinliklere katılabilmek için birine duyulan ihtiyaç	Ulaşım problemleri	Etkinliklere katılımındaki cesaret ve istek eksikliği
Fiziksel ya da psikolojik etkenler		Yasal düzenlemeler ve kurallar	Konaklama ve seyahat işletmelerinde personellerin olumsuz davranışları
Seyahatin hak olarak görülmesi		Güvenlik sorunları	Bilginin erişilebilirliği ve kullanılabilirliğindeki sorunlar

Kaynak: (McKercher, vd., 2003).

McKercher vd. (2003) engellilerin turistik etkinliklerden faydalanmasını olumsuz anlamda etkileyen etkenleri içsel ve dışsal etkenler olarak iki bölümde sınıflandırmıştır. İçsel etkenler bireyin kişiliğiyle alakası olan engeller ve ekonomik sorunlar olmak üzere iki başlık altında verilmiştir. Dışsal etkenler, çevresel engeller ve birbiriyle alakalı engeller olarak ikiye ayrılmıştır.

Engelli bireylerin turizm deneyimleri araştırma problemi olarak literatürde incelenmiştir.

Tüfekçi ve Öndül (2016) engelli bireylerin turizmden beklenti ve isteğine yönelik yaptıkları çalışmada; engelli bireylere devlet tarafından teşvik sunulmasının öncelikli olduğu ve engellilerin bu konuda büyük beklenti içerisinde olduğu belirlenmiştir.

Özoğul ve Güçlütürk Baran (2014); Çizel vd. (2012) 'nın engelli turizmi alanında yaptıkları çalışmada; engellilerin seyahat sebepleri arasında eğlenmek, dinlenmek, fiziksel ve psikolojik açıdan rahatlama isteğinin olduğu, engellilere refakat eden kişilere de tatil imkânının sağlanmasının, engelli bireylere farklı tatil ücret tarifelerinin uygulanmasının da engelli turizmini teşvik edebileceği sonucuna varılmıştır. Kanca ve Ertaş (2014); Zengin ve Eryılmaz (2013) yaptıkları çalışmalarla; işletmelere, destinasyonlara ve engellilere uygun hizmet sağlanması kaydıyla devletin (düşük faizli krediler, vergi indirimleri, prim destekleri vb.) teşvikler sunulabileceği, engelli dostu işletmelere devlet tarafınca teşvik verilmesinin başka konaklama işletmelerine de örnek oluşturacağı ve engellilere yönelik uygulamaların artırılması konusunda faydalı olabileceği, ayrıca tesislerin engellilere indirimler sunarak hem engelli turist talebinin artırılmasında etkili olabileceği hem de turizmde ölü sezonun canlandırılabilceğini belirtmişlerdir.

Hamarat vd. (2017) engelli bireylerin kısıtları, tükenmişlikleri, turizm motivasyonları ve turizme katılma niyetleri üzerine çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışma, engelli bireyler için tükenmişlik durumunun turizm motivasyonu etkilemediğini, motivasyon ve katılmanın niyetinin pozitif yönlü ilişkisi olduğunu ortaya koymaktadır.

Çizel ve Çizel (2014) engelli bireylerin turizmle ilgili kısıtları ile turist olma niyetine yönelik ilişkisini ve bu ilişki özelinde psikolojik değişkenlerin aracılık rolünü irdelemişlerdir. Çalışma, engellilerin kısıtlar sebebi ile kendilerini çaresiz hissedebildiklerini ve bu zamanlarda turist olmaya yönelik motivasyonlarının düştüğünü ve turizme ilişkin katılma niyetlerinin azaldığını ortaya koymaktadır.

Toker ve Kaçmaz (2015) Alanya'yı ziyaret eden engellilerin turizm deneyimlerine ilişkin algı ve memnuniyet düzeylerini incelemişlerdir. Çalışma engellilerin Alanya turizm deneyiminden memnun kaldığını ortaya koymaktadır. Destinasyonun olanakları, tesis ve acenta hizmetleri genel olarak memnun edicidir. Engelli turistlerin memnuniyet düzeylerini etkileyen dört etmen belirlenmiştir. Bunlar; destinasyon olanakları, tesisin özellikleri, tesis içi erişilebilir olma durumu ve acenta hizmetleridir.

Yılmaz vd. (2020) engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri ve işletmelerin mevcut durumunu araştırmışlardır. İstanbul ili özelinde 350 engelli bireye uygulanan anket sonucunda engelli bireylerin konaklama işletmelerine yönelik olumsuz düşünceleri olduğu, işletmenin yapısı, donanımı ve hizmetleri hususunda memnuniyetlerinin düşük seviyede oldukları belirlenmiştir. Ayrıca, turizme katılım niyetlerinin bulunmasına karşın katılım düzeylerinin düşük olduğundan söz edilmiştir.

Bakır ve Mesci (2017) engelli bireylerin turizm hareketine katılabilmelerine yönelik beklenti ve engellerin neler olabileceğini incelemişlerdir. Engelli bireylerin turizm hareketine katılmalarına etkisi bulunan unsurlar; sosyal, kişisel, yerel yönetim kaynaklı, otel işletmeleri kaynaklı ve diğer sebepler olmak üzere beş gruba ayrılmıştır. Kişisel sebepler; finansal, eğitim, psikolojik, sosyal yaşamdan kaynaklı sebeplerdir. Otel işletmelerinden kaynaklı sebepler; yapısı, teçhizatları, personel ve hizmetidir. Yerel yönetimden kaynaklı temel; çevresel düzenlemeler, güvenlik, yasal mevzuatlar, kurallar ve eğitimler yani farkındalık eksikliğidir. Sosyal sebepler; yerel halkın bilinç düzeyi, iletişim sorunu ve dernek faaliyetlerinin eksikliğidir. Diğer nedenler ise; yasal düzenlemeler ve turizm hareketine yönelik teşviktir.

Kılıç ve Baş (2015) engelli bireylerin duygusal emek boyutlarının memnuniyete etkisini irdelemişlerdir. Tesadüfi seçilen 315 engelli turist üzerinde gerçekleştirilen çalışmada duygusal çaba düzeyi ile memnuniyet düzeyi arasında olumlu bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Duygusal çaba, çalışanların örgüt tarafından belirlenen davranışları yerine getirmek için sergilediği mücadeledir. Bu durum personelin engelli turistler üzerinden memnuniyetin belirleyici unsuru olduğunu ortaya koymaktadır.

Tozlu Özhan (2017) engelli bireylerin turizm hareketine yönelik beklentileri ve motivasyonlarını incelemiştir. 11 ortopedik engelli üzerinden gerçekleştirilen çalışmada engelli bireyleri turizme yönelten motivasyonların psikolojik, dinlenme, eğlenme ve aile ile birlikte vakit geçirme isteği olduğu belirlenmiştir. Konaklama işletmelerinden beklentilerinin konuya ilişkin yeterli bilgi ve donanımına sahip olmadıkları, bu konuda kendilerini geliştirmeleri gerektiği, altyapı ve yapısal düzenlemelerin şart olduğu; seyahat işletmelerinden beklentilerinin kendilerine uygun konaklama tesisi bulma konusunda yeterli bilgi ve ilgiye sahip olması gerektiği; turizm işletmelerinden beklentilerinin ise personelin donanımlı ve özenli davranışlar sergilemesi gerektiğidir.

Cengiz ve Aksöz (2018) engelli turizmi için müşteri odaklı pazarlama araştırması gerçekleştirmiş ve engelli turistlerin tercihlerinin kaliteli hizmet, özel ihtiyaçlara yönelik talep, personelden hassasiyet ve süreç içi iletişim ihtiyacı olduğu belirlenmiştir.

Tellioğlu ve Tekin (2017) engelli turizmini PESTEL analizi kapsamında değerlendirmişlerdir. Sonuçlar, engelli turizmne yönelik giderek artan bir ilgi olduğunu, fakat henüz turizm destinasyonlarının ve konaklama işletmelerinin bu turizm pazarı için tam anlamıyla hazır olmadığını, engelli bireylerin erişebilir kentler özelinde tercihlerini gerçekleştirdiklerini, ekonomik, sosyal, teknolojik, yasal ve çevresel unsurların tercihlerini etkilediklerini göstermektedir.

Kenzhebayeva ve Boylu (2018) engelli bireylerin seyahatleri sırasında karşılaştıkları engellerin psikolojileri üzerine etkisini incelemişlerdir. Sonuçlar, engellilerin seyahat kararlarında psikolojik faktörlerin önemli bir etken olduğunu ortaya koymaktadır. Bazı durumlarda seyahat engelleri ortadan kaldırılsa bile turizme katılma hususunda isteksizlik oluşabilmektedir.

Doğru vd. (2014) engelli bireylerin aldıkları turizm hizmetlerine ilişkin e-şikâyetlerini incelemişlerdir. 56 adet şikâyetin analizi sonucunda, çalışanların davranış ve tutumları, fiziksel ortamlardaki

yetersizlikler, engellilere yönelik ek hizmetler için istenen ücretler ve kanunen yapılması gerekli olan indirimlerin yapılmaması konularının en fazla değinilen şikâyetler olduğunu göstermektedir.

Baş ve Ulama (2014) engelli turizmindeki taleplerin analizini incelemişlerdir. Bu kapsamda 7 görme, 7 işitme ve 7 yürüme engelli kişilerle görüşmeler yapılmıştır. Çalışma sonucunda, görme engelli bireylerin Braille alfabesine yönelik bir talepleri olduğu ve işitme engellilerin işaret dilini önemseydiği belirlenmiştir. Bu kapsamda, ulaşılabilir uygulamaların ve personel eğitimlerinin önemsenmesi gerektiği belirtilmiştir.

Engelli bireylere ilişkin bulgular incelendiğinde, engelli bireylerin turizme katılmaya yönelik istekleri olmasına karşın, karşılaştıkları ve karşılaşılabilecekleri engel durumları sebebi ile turizm hizmetinden tam anlamıyla faydalanamadıkları, turizm işletmelerinin, personelinin kendilerine karşı gösterdikleri hassasiyetten, gerekli teçhizat ve donanım eksikliğinden rahatsız oldukları anlaşılmaktadır.

Engelli Turizmi ve Turizm İşletmeleri

Engelli turizmi yüksek potansiyeli olan turizm pazarları arasındadır (UNWTO, 2021). Engelli turizminin artan potansiyeli ve turizm işletmelerinin tutumları ilgili literatürde inceleme konusu olmuştur.

Yılmaz vd. (2016) Nevşehir ilinin dört ve beş yıldızlı otellerinin engelli turizmine uygunluğunu incelemişlerdir. Çalışma, otellerin engellilere hizmet verebilmek için yeterli donanımına sahip olmadıklarını ortaya koymaktadır. Sadece bir otelde engelli odası bulunduğu değinilmiştir. Bu açıdan otellerin engellilere yönelik donanım, teçhizat, uygulama ve faaliyetlerini şekillendirmesi gerektiği önerisinde bulunulmuştur.

Akın (2019) 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinin engelli turistlere yönelik yaptıkları düzenlemeleri incelemiştir. Gaziantep ilindeki 10 adet 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin yöneticileri ile yapılan görüşmelerde otel işletmelerinin engellilere yönelik oda sayılarının ve düzenlemelerin yetersiz olduğu sonucunda ulaşılmıştır. Bazı işletmeler yasal düzenlemeler kapsamında engellilere yönelik girişimlerini başlattıkları, fakat engelli turistlerin yararlanabilecekleri hizmet ve faaliyetlerin sınırlı olduğu belirlenmiştir.

Akoğlu Kozak ve Turan (2014) seyahat acentası yöneticilerinin engellilere ilişkin ve engelli bireylerin de seyahat acentalarına ilişkin algılarını incelemişlerdir. Bu kapsamda Türkiye Sakatlar Derneği'nin Eskişehir Şubesine üye olan 25 engelli birey ve Eskişehir ilinde faaliyet gösteren 30 seyahat acentası yöneticisi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar, seyahat acentalarının engelli pazarına ilişkin hazır olmadıklarını, engellilerin ise seyahat acentalarının sundukları hizmetlerden faydalanmadıklarını göstermektedir.

Güçlü Nergiz ve Ünsal Akbıyık (2018) konaklama işletmelerinin engelli turizmine ilişkin fiziki olanaklarını incelemişlerdir. Kocaeli ilindeki konaklama işletmelerinin yöneticileri ile yapılan görüşmeler neticesinde 11 konaklama işletmelerinin fiziki düzenlemelerinin yeterli olmadığı belirlenmiştir. Yöneticilerin engelli turizm pazarına yönelik herhangi bir stratejik plana sahip olmadıkları tespit edilmiştir.

Şahin ve Şen (2017) seyahat acentalarının engelli turizm pazarına yönelik karşılaştığı sorunları incelemiş ve çözüm önerileri geliştirmişlerdir. Engellilere ilişkin bilgilerin erişebilir olmadığı, seyahat endüstrisinin fiziki ve sosyal anlamda engelli pazarına hazır olması gerektiği ve seyahat işletmelerinin bu yönde teşvik edilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Cengiz ve Aksöz (2018) engelli turizmi için müşteri odaklı pazarlama araştırması gerçekleştirmişlerdir. Teorik çalışma kapsamında engellilerin turizm ile ilişkilerinin daha iyi tespit edilebilmesi ve kavranabilmesi yolu ile pazarlama çalışmalarında bir yol gösterici olunabilmesi hedeflenmiştir. Sonuçlar, engelli pazarı için geleneksel pazarlama karmasının yetersiz kaldığını, özelleştirilmiş müşteri odaklı bir bakış açısının başarıya ulaşabilmek için ön koşul olduğunu ortaya koymaktadır. Bu açıdan

müşteri istek ve beklentilerinin belirlenebilmesi gerekmektedir. Engelli turistlerin tercihleri ise kaliteli hizmet, özel ihtiyaçlara yönelik talep, personelden hassasiyet ve süreç içi iletişimidir.

Oduncuoğlu ve Efendi (2020) rehberlerin engelli bireylere hizmet verebilme hususundaki düzeyleri ve pazara yönelik görüşlerini incelemişlerdir. Kuşadası destinasyonuna faaliyet gösteren 21 turist rehberi ile görüşmeler sonucunda katılımcıların engelli turizmine ilişkin bilgi düzeylerinin yeterli olduğu, engelli bireylere hizmet edebilmek için motivasyonlarının yüksek olduğu, erişebilir turizme yönelik işletme ve destinasyonlarda gerekli düzenlemelerin yapılması gerektiği, personelin bu konuda bilinçlendirilmesi ve eğitim almasının sağlanması gerektiği ve acentaların engelli turizm pazarına karşı isteksiz oldukları belirlenmiştir.

Göktaş ve Bulgan (2016) turizm sektöründe yer alan personellerin engelli bireyler ile iletişim sorunlarını irdelemişlerdir. 50 personelle yapılan görüşmeler sonucunda personelin yaşadığı iletişim sorunlarının nedenleri; personelin engellilere yönelik olumsuz tutumu, personelin kendini doğru bir şekilde ifade edememesi, sosyo-kültürel farklılıklardan kaynaklı sorunlar, yabancı dil eksiklikleri, personelin iyi bir dinleyici olmaması, işaret dili kullanımında sıkıntılar, duyarlılık eksikliği ve önyargı olarak tespit edilmiştir.

Turizm işletmelerine ilişkin bulgular incelendiğinde, turizm işletmelerinin engelli bireylere hizmet sağlamak için henüz tam anlamıyla hazır olmadıkları, personel eğitimi, teçhizat, donanım ve hassasiyet konusunda kendilerini geliştirmeleri gerektiği anlaşılmaktadır. Ayrıca, engelli turizm pazarı için herhangi bir plan ve stratejilerinin bulunmadığı belirlenmiştir.

YÖNTEM

Bu çalışmada öncelikle engelli turizmde geline noktanın ortaya konulması, turizm paydaşlarının engelli turizm pazarı üzerine insanların farkındalıklarının arttırılması ve çalışma sonunda engelli turizmne yönelik öneriler getirilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca araştırmada engellilik kavramını irdelemek, Türkiye’de engellilere yönelik istatistiki bilgi vermek, engelli turizmi kavramını açıklayıp engelli turizminin hukuki, ekonomik ve sosyal boyutlarının sınırlarını çizmek ve alana yönelik yapılan araştırmalara göre engelli turizm pazarının Türkiye açısından değerlendirmesi de amaçlanmıştır.

Çalışmada doküman incelemesi yapılmıştır. Konu ile ilgili olay ve olgular hakkında bilgi içermekte olan yazılı belgelerin analizi doküman incelemesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2016). Araştırmada betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Betimsel analiz, farklı olgular hakkında özet bilgiler elde edebilmek kullanılan bir yöntemdir (Büyüköztürk vd., 2008). Bu yöntem; yalnız akademik araştırmalarda değil, yenilikçilik isteyen bütün alanlarda başvurulması gereken adımlardan birisi olarak görülmektedir. Gash bu adımları, belli bir konuda yayınlanmış olan birçok çalışmanın sistematik ve ayrıntılı olarak araştırılıp ve belirlenmesi olarak tanımlamaktadır (Köroğlu, 2015,). Çalışma kapsamında Türkiye’de engelli turizmne ilişkin geliştirilen plan ve politikalar ve turizm işletmelerinin mevcut uygunluk durumu tartışılmıştır. Bu kapsamda Türkiye’de daha önce gerçekleştirilen yasal düzenlemeler, literatürdeki Türkiye engelli turizmi ile ilgili çalışmalar değerlendirilmiştir. Bu kapsamda Türkiye engelli turizmne ilişkin mevzuatlar, yönetmelikler ve ilgili araştırma makaleleri incelenmiştir. Makalelere 2022 yılının Haziran, Temmuz ve Ağustos aylarında irdelenmiş ve 41 makale, 5 bildiri, 1 proje, 2 rapor, 4 tez, ilgili yasal düzenlemeler ve mevzuatlar çalışma kapsamında incelenmiştir. Çalışmada ele alınan ve değerlendirilen dokümanların Türkiye engelli turizmi ile ilgili olması hususuna dikkat edilmiştir.

Çalışmada Türkiye’de engelli turizm iki başlık altında değerlendirilmiştir. Bunlar; engelli turizmne ilişkin geliştirilen plan ve politikalar ve turizm işletmelerine ilişkin bulgulardır. Böylelikle Türkiye’de engelli turizmne ilişkin kapsamlı bir bakış açısı ve çözüm önerilerinin oluşturulması hedeflenmiştir.

BULGULAR

İlk olarak Türkiye’de engelli turizm ile ilişkin kanuni düzenlemeler ele alınmıştır. Böylelikle, Türkiye’deki engelli turizm mevcut durumu aydınlatılmaya çalışılmıştır.

Türkiye’de Engelli Turizmi ile İlgili Kanuni Düzenlemelerine İlişkin Bulgular

Türkiye’de 2011 yılında yapılmış olan Nüfus ve Konut Araştırmasında, 3 yaş ve üzeri, en az bir engeli bulunanların nüfusa oranı %6,9’dur. Ancak daha sonraki yıllarda bütün nüfusu kapsayıcı bir araştırma veya sayım yapılmadığından dolayı güncel engelli sayısına ulaşmak mümkün görünmemektedir. Aile Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının 2019 yılında yapmış olduğu Türkiye Sağlık Araştırması sonuçları da yine tam bir sayı verememektedir. Kamu ve Özel Sektör açısından bakıldığında (Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni, 2022);

- Engellileri çalıştırma yükümlülüğü bulunan işyeri sayısında artış görülmektedir. 2002 yılında kamuda 1.609 ve özel sektörde ise 8.121 işyeridir. 2022 yılı Mayıs ayı itibari ile bu sayı 1.443, özel sektörde ise 18.469 olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Bu işletmelerde kota açığı 2005 yılında kamu için 2.990 ve özel sektör için 21.784 ‘dir. 2022 yılı Mayıs ayı itibari ile kota açığı kamuda 2.771, özel sektörde ise 24.589 olmuştur.
- Çalıştırmakla yükümlü olunan engelli işçi kotasının üstünde işçisi bulunan işletmelerde çalışan engelli sayısı 2002 yılında kamuda 2.351, özel sektördeyse 964 iken 2022 yılı Mayıs ayı itibari ile kamuda 2.771, özel sektörde ise 7.866’ dir.
- Kamu kurumlarında çalışan engelli memur personel sayısı 5.777 iken, 2022 Haziran ayında 65.662’ dir.

Türkiye’de engellilerin nüfusa oranına bakıldığında turizm açısından engelli bireylerin büyük bir potansiyeli vardır (Yaylı ve Öztürk, 2006). Ancak Türkiye’de yapılmış olan yatırımların, yasal düzenlemelerin ve toplulukların yeterli olduğunu söylemek mümkün değildir. Türkiye’de engellilerin haklarını erişimini sağlamak için imara, yerel yönetimlere ve engellilere yönelik kanunlar olmasına rağmen, yapısal düzenlemelerin yeterliliği bağlamında eksikler olduğu görülmektedir (Tütüncü ve Aydın, 2015).

1982 Anayasası’nda eşitlik ilkesi olduğunu vurgulayan ifadeler bulunmaktadır. Anayasada herkesin “... dil, din, ırk, renk, cinsiyet, mezhep, siyasi düşünce, felsefi inanç vb. sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşit...” olduğu vurgulanmış ve ayrıca üçüncü fıkrafta “çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz” maddesi yer almıştır (Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, 1982). Engelliler ve diğer tüm bireylerle eşit haklara sahip olduğunu belirtilmektedir (Şen vd., 2014). Her geçen yıl engelli bireylerin haklarını ve hukuklarını korumaya ve geliştirmeye dönük çalışmalar yapılmış ve yasal düzenlemelere gidilmiştir.

- 4736 sayılı Kanun’un birinci maddesinde şartları sağlamakta olan engelli ve yakınları için belirli toplu taşıma araçları ücretsiz olarak sağlanmıştır (Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 2002).
- 2005 yılında 5378 sayılı yürürlüğe giren kanunda; birinci bölüm, dördüncü maddede belirtildiği üzere, engellilerin bağımsız yaşam sürdürmeleri, topluma etkin ve tam katılım gösterebilmeleri için erişilebilirlik esastır ve bu kapsamda gerekli önlemlerin alınmalıdır (Engelliler Hakkında 5378 Sayılı Kanun, 2005). Ayrıca engelliler için standartlara uygun yapılanma ve planlamanın yapılması gerektiği belirtilmektedir (Olçay vd., 2014).
- İşaret dili sisteminin kurulması, öğretici ve tercümanların yetiştirmenin sağlanması için gerekli olan usul ve esasları ortaya koyan yönetmelik yayımlanmıştır (Türk İşaret Dili Sisteminin Oluşturulması ve Uygulanmasına Yönelik Usul ve Esasların Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik, 2006).
- 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununda; engellilerin gereksinimlerinin dikkate alınması gerekliliği belirtilmiştir (Elektronik Haberleşme Kanunu, 2008).
- Türkiye tarafından da imzalanan ve 3/12/2008 tarih ve 5825 sayılı kanunla onaylanan Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin 18. Maddesi içinde yer alan ibarede

“Seyahat Özgürlüğü ve Uyraklık” başlığı bulunmakta ve eşitlik kavramından söz edilmektedir (Resmi Gazete, 2009). İmzalanan Bu sözleşme 50 maddeden oluşmakta ve taraf olanlara, engellilere karşı ayrımcılığın ortadan kaldırılması, yaşam standartlarının yükseltilmesi gibi yükümlülükler getirmiştir.

- 6112 sayılı Kanun ile engellilerin yayınlara ve teknolojilere erişebilmesinin desteklenmesine dönük hükümlere yer verilmiştir (Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayın Hizmetleri Hakkında Kanun, 2011).
- 28131 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren Yönetmelikte; hava yolu işletmesinin engelli bireylerin ihtiyaçlarının giderilmesinden sorumlu tutulmuştur (Resmi Gazete, 2011).
- 2013 yılında Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğüne Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği yayımlanmıştır. Daha sonra bu genelge 2016 yılında güncellenmiştir (Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği, 2016).
- 5378 sayılı Engelliler Hakkında kanuna göre illerde erişilebilirlikle ilgili yönetmeliklerin uygulanıp uygulanmadığı, valilikler tarafından oluşturulan Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Komisyonları tarafınca kontrol edilmesi emredilmiştir. Gerekli kontrollerden sonra; yükümlülüklerini yerine getirilmediği durumlarda raporu hazırlanır ve belirlenen eksiklikler sebebiyle ilgililere 1000 TL ile 5000 TL arasında idari para cezası uygulanır (Engelliler Hakkında 5378 Sayılı Kanun, 2005).

Birleşmiş Milletler tarafından 2006 yılında kabul edilen “Engelli Haklarına İlişkin Sözleşme”, Türkiye’de 2008 yılında resmi olarak kabul edilmiştir (Karacaoğlu, 2012). Bu sözleşme dünyada engellilerin turizm etkinliklerine, diğer insanlar gibi aktif katılımını desteklemektedir. Türkiye’de de tüm dünya ile paralel engellilerin haklarının korunması ve savunulması açısından önemlidir. Ayrıca bu sözleşmeye dayanarak engelli bireyler, haklarını uluslararası platformda arama imkânını da bulmuşlardır (Çizel, vd., 2012).

Türkiye’de kabul edilen kanuni düzenlemelerden birisi de 2013’te Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi’nce üye ülkelere yönelik olarak alınan tavsiyedir. Tavsiye, engellilerin turizme, sosyal ve kültürel faaliyetlere katılımını sağlamayı amaç edinmektedir. Avrupa’da erişilebilir turizmin gerçekleştirilip yayılması için 6 Avrupa Birliği üyesi ülkeden 9 sponsor desteği ile 2006 yılı ocak ayında kurulan ENAT (Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) Avrupa turizm merkezlerinin ürün ve hizmetlerini bütün ziyaretçilere sunmak ve erişilebilir turizmi dünyada teşvik amacıyla aktif olan ve Avrupa Komisyonunca destek alan, kâr amacı olmayan uluslararası bir topluluktur. Türkiye, AB’nin aldığı kararları desteklemekte ve ENAT Türkiye temsilciliği tarafından alınan bu kararları uygulamak amacıyla çalışmalar yürütmektedir (Olçay vd., 2014).

Engellilerin turistik etkinliklere katılımı için onaylanan Engelliler Kanunu, engellilere yönelik turizm alanında yatırımlar ve çalışmalar yapılmasında yapıcı bir roledir (Akıncı ve Sönmez, 2015). “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*”, Engellilerin turizm etkinliklerine katılımı için yasal düzenlemeler kapsamında büyük önem taşımaktadır. İlgili yönetmelik 2005 yılında yürürlüğe girmiştir. Yönetmelikte tesislerin nitelikleri belirlenmiş olup; ayrıca engelliler için düzenlemeler yer almıştır. Oda sayısı 80 ve üzerinde olan tatil köylerinin ve otellerin en az bir odasının ya da oda sayısının % 1’i kadar odanın engelliler için bulundurulması zorunludur (Birdir vd., 2014). Ayrıca yönetmelik; tesis ve oda girişleri, ortak alanlar bölümünün bedensel engellilere uygun düzenlenmesini ve özel işaretlerle belirtilmesini de zorunlu tutmaktadır.

Bu gelişmelere ek olarak TÜRSAB’ın, engelli turizmi için önemli bir görev üstlendiği görülmektedir. Bu bağlamda TÜRSAB 2006 yılında “*Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi*” kurmuştur. Bu komite engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılabilmesi amacıyla çalışmalar yürütmüştür. TÜRSAB ve bünyesinde yer alan bu komite, Avrupa Engelsiz Turizm Ağı’na (ENAT) kayıtlı 400 üye arasında yer almaktadır (Zengin ve Yılmaz, 2013).

TÜRSAB, yaşanan sorunların tespit edilmesi ve bu konuda yapıcı önerilerin yer aldığı raporlar hazırlayarak, alandaki bilimsel çalışmaları ile engelli turizmüne destek veren faaliyetlerde bulunmaktadır. TÜRSAB, 2007 yılında bu bağlamda engelli turizmüne yönelik eksiklikleri içeren bir rapor hazırlamıştır. Burada belirlenen problemlerin içerisinde (Avcıkurt, 2009);

- Toplu taşıma araçlarının sayıca az ve engellilere uygun olarak tasarlanmamaları,
- Müze ve turistik işletmelerin engelli bireylere uygun olmaması,
- Sınır kapılarına yalnız bulunan engelliler için düzenlemelerin bulunmaması,
- Hastane vb. kamuya açık alanların uygun olmaması,
- Konaklama işletmelerindeki oda sayılarının engelli bireyler için yetersiz olması,
- Engellilere uygun araç park yerlerinin olmaması ve
- Odaların engelli bireylere uygun bir şekilde tasarlanmaması, havuz, plaj, ortak alanlar gibi yerlerde engellilere uygunluğun bulunmaması gibi maddeler içermektedir.

27 Kasım 2019 tarihindeki Resmi Gazete’de yayımlanan “*Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ*” içerisinde erişilebilirlik ile ilgili esaslarda;

- Fiziki olarak farklı düzeylerdeki yerler fiziksel engellilerin dolaşımına göre düzenlenir.
- Eşik bulunan yerlerde geçişe uygun yükseklikte yapılır.
- Lavabo, klozet, batarya vb. teçhizatlar engelli bireylerin kullanımına uygun düzenlenir.
- Klozet etrafında zeminden 85-95 cm yükseklikte tutunmak amacıyla bar yerleştirilir.
- Odalar, engellilerin rahatlıkla hareket edebileceği ve kullanabileceği şekilde tasarlanır; odalarda sivri köşesi olan eşyalar bulundurulmaz.
- Balkonlu bulunan odalarda balkona çıkışta eşik olması durumunda geçiş için uygun yükseklikte ve paylı olarak düzenlenir.
- İşitsel engellilere yönelik en az bir yatak odasında olmak üzere acil uyarı sistemi bulunur.
- Odanın dış kapı genişliği en az 90 cm, odanın numarasını gösteren bilgi levhaları görme engellilere uygun olarak düzenlenir.
- Odalarda bulunan banyolarda ve umumi tuvaletlerde uygulanan düzenlemelere ek bedensel engellilerin kullanımına uygun olarak duş düzenlemesi yapılır.
- Tesislerin giriş kısımlarından başlayarak engelli müşteri odalarına, umumi tuvaletlere ve en az bir yeme-içme bölümüne (tesiste restoran varsa restorana, birden fazla restoran varsa en az birine) engelsiz erişim sağlanır.
- Engelsiz erişimin ortak müşteri asansörleri ile sağlanması durumunda asansörde; kumanda düğmeleri zeminden 90 cm - 120 cm yükseklikte düzenlenir gibi maddeler belirlenmiştir.

Sürekli güncellenen ve engellilerin ihtiyaçlarına göre şekillenen bir yönetmelikten söz edilebilir. Böylece engellilerin erişilebilirlik konusunda kanuni düzenlemeler ve standartlar ile turizmle ilgili uygulamaların engellilere yönelik yeterli uygulama içermediği söylenebilir.

Turizm İşletmelerine İlişkin Bulgular

Engelli turizm pazarı ek yatırım ve maliyet ihtiyacı yaratmaktadır. Bu sebeple turizm yatırımcıları bu konuda çekimser kalmakta ve uzak durmaktadır. Özellikle Türkiye’de konaklama işletmelerinde engellilere yönelik kanuni zorunluluk olan toplam oda sayısının %1’i düzeyinden yukarı çıkmamaktadır. Ancak Türkiye’de engellilerin konaklamasına ve seyahatine ait istatistiki veriler henüz kayda alınmadığından, Türkiye’de engelli yatak verilerine ulaşmak mümkün değildir (Ankaya ve Aslan, 2020).

Kanca ve Ertaş (2014) ile Olcay vd. (2014) yaptıkları çalışmada; “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin*” bütün engel grupları için uygun düzenlemelerin bulundurmadığını belirtmişlerdir. Yenişehirlioğlu ve Türkay (2013) ise yaptıkları araştırmada; mimari olarak Antalya ve İstanbul’da konaklama işletmelerindeki düzenlemelerinin engelliler için kısmi uygunluğu olduğu ancak bunun da yeterli olmadığı sonucuna varmışlardır. Bulgan ve Çarıkçı (2015); Tüfekçi ve Öndül (2016); Ayyıldız vd. (2014) ve Pehlivanoglu (2012) tarafından yapılan çalışmalarda da otel işletmelerinin, engellilerin ihtiyaçlarını karşılama konularında yetersiz olduğu saptanmıştır.

Literatür incelendiğinde sadece konaklama işletmelerinde değil, diğer turistik tesislerin de benzer yetersiz durumlarının olduğu görülmektedir. Yenipınar ve Eser (2014) ve Gökteş ve Bulgan (2016) tarafından yapılan çalışmalarda müze ile ören yerlerinin engellilere yönelik yeterli alt ve üst yapı düzenlemelerinin olmadığı görülmüştür.

Ayrıca turizm sektöründe yer alan yöneticilerin, engelli turizmine yönelik görüşlerini değerlendirmek amacıyla yapılan akademik çalışmalarda (Akıncı ve Sönmez 2015; Ayyıldız, vd., 2014; Kırklar 2013; Öztürk vd. 2008) konaklama işletmeleri ve acente yöneticilerinin bu pazara katılım için istekli olduklarını, engellilere yönelik gerekli düzenlemelerin yapıldığı takdirde başarı elde edileceği konusunda fikir birliğine vardıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Meriç ve Işık (2019) konaklama işletmelerinin engelli bireyler için uygunluğunu ve karşılaşılabilecekleri sorunları değerlendirmişlerdir. Çalışma Van ilinde yer alan konaklama işletmelerinde engelli odalarının olmadığı ve engellilere ilişkin düzenlemelerin de yapılmadığı belirlenmiştir.

Tellioğlu ve Şimşek (2016) çalışmalarında Engelli turizmine yönelik eksikliklerin giderilmesi amacıyla kurum ve kuruluşlar arasındaki işbirliğinin önemine değinmişlerdir. Kanca ve Ertaş 2014 yılında yaptıkları çalışmada sivil toplum kuruluşları (STK) tarafından engellilere ilişkin faaliyetlerin desteklenmesi gerekliliğini; Olcay vd. (2014) ENAT’a benzer sivil toplum kuruluşlarının Türkiye’de de kurulabileceğini belirtmişlerdir.

Baynal-Doğan vd. (2020) engelli turizmde sağlık turizmin için hizmet kalitesini artırmaya yönelik tesis önerileri geliştirilmiştir. Çalışma kapsamında geliştirilen öneriler şu şekildedir:

- Tesis bölgesi doğa ile iç içe olmalıdır,
- Erişilebilirliği kolay olmalı ve yatay olarak tesis tasarlanmalıdır,
- Bina tasarımları engellilere yönelik hazırlanmalıdır,
- Tekerli sandalye kullanımı için kapıların uygun, koridorların rampalı ve asansör olanakları ile hazırlanmalıdır,
- Görme engelliler için tesiste Braille alfabesi yazı seçeneği ile sesli cihaz kullanılmalıdır,
- Zeminlerin hissedilebilir, duvarlar dokuma duvar olmalıdır,
- Personel engelli bireylerle iletişim ve işaret dili hakkında eğitim almalıdır,
- Sağlık turizm tesisleri merkezi konumda yer almalıdır,
- Birimler arası ulaşım kolay olmalıdır,
- Yürüyüş parkurlar ve açık alanlar engellilere uygun olarak tasarlanmalıdır,
- Rezervasyon ve iletişim hususunda alternatif seçenekler sunulmalıdır.

Engellilerin ihtiyaçları doğrultusunda konaklama işletmeleri ve acente faaliyetlerinin de yapılandırılması gerekmektedir. Bu kapsamda donanım, teçhizat, uygulama ve faaliyetlerini şekillendirmesi gerekmektedir (Akoğlu Kozak ve Turan, 2014, Yılmaz vd., 2016, Güçlü Nergiz ve Ünsal Akbıyık, 2018, Şahin ve Şen, 2017, Cengiz ve Aksöz, 2018, Akın, 2019,). Bu kapsamda çevre yapıları düzenlenmelidir (Doğru vd., 2014, Baş ve Ulama, 2014, Tozlu Özhan, 2017, Tellioğlu ve Tekin, 2017, Oduncuoğlu ve Efendi, 2020). Personelin gerekli bilince ve farkındalığa ulaşmalıdır. Bu konuda gerekli eğitimleri almalıdır (Gökteş ve Bulgan, 2016, Oduncuoğlu ve Efendi, 2020). Ayrıca engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımı hususunda teşvik edilmeli ve bu konuda gerekli indirimler, istisnalar ve düzenlemeler sağlanmalıdır (Çizel vd., 2012, Zengin ve Eryılmaz, 2013, Özoğul ve Güçlütürk Baran, 2014, Kanca ve Ertaş, 2014, Doğru vd., 2014, Tüfekçi ve Öndül, 2016). Engellilere yönelik gerekli adımlar

atıldığında engellilerin turizm faaliyetlerine katılma hususunda istekli davranabilecekleri ve memnuniyet düzeylerinin artacağından söz edilebilir (Doğru vd., 2014, Baş ve Ulama, 2014, Kılıç ve Baş, 2015, Toker ve Kaçmaz, 2015, Hamarat vd., 2017, Cengiz ve Aksöz, 2018). Gerekli tüm şartlar sağlansa bile engelli bireyler turizme katılma konusunda çekimser de kalabilmektedir (Çizel ve Çizel, 2014, Kenzhebayeva ve Boylu, 2018, Yılmaz vd., 2020).

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye’de engellilere ve engelli turizmüne yönelik kanuni uygulamaların ve düzenlemelerin yetersiz olduğu, mevcut düzenlemelerin genellikle bedensel engelli bireyleri kapsadığı ve diğer engel çeşitlerinin arka plana atıldığı söylenebilir. Nitekim literatürde de bu görüşü destekleyen çalışmalar mevcuttur. Zengin ve Eryılmaz (2013) dünyadaki engellilerle yönelik yasal düzenlemelerin temel alınıp Türkiye’deki kanuni düzenlemelerin eksikliklerin giderilmesini ve Türkiye’de faal olan turizm işletmelerinin uluslararası standartlara uygun olmasını sağlayacak kanuni düzenlemelerle birlikte engellilere daha da kapsamlı hizmet verecek şekilde düzenlenmesini önermişlerdir. Bütün bu ihtiyaçlardan yola çıkarak engellilerin mal ve hizmetlere ulaşımını sağlayacak yasal düzenlemelerin ve uygulamaların yapılması gerekliliği sonucuna varılabilir.

Engelli bireylerin turizm etkinliklerine katılım durumlarındaki beklenti, istek ve görüşlerinin dikkatle dinlenip buna göre yol çizilmesi gereklidir. Tüfekçi ve Öndül (2016) engelli bireylere devlet tarafından teşvik sunulması gerektiği ve engellilerin bu konuda büyük beklenti içerisinde olduğu belirlemişlerdir.

Türkiye’de engelliler için ulusal ve bölgesel olarak kanuni düzenlemeler bulunmasına rağmen engelli turizmi için yapılmış olanlarının özellikle uygulama anlamında yetersiz olduğu, gelişmiş ülkelere göre yasa ve uygulamalarda geri kaldığımız söylenebilir. Türkiye’de engellilerle ilgili yönetmeliklerde genellikle bedensel engellilerin gereksinimlerinin ön planda olduğu, diğer engel gruplarındaki bireylerin geri planda kaldığını söylemek mümkündür. Sonuç olarak; Türkiye’de ağırlıklı olarak fiziki engeli bulunan bireyleri ön plana alan düzenlemelerin olduğu, diğer engel kategorilerinde bulunanların ise ön planda olmadığı görülmektedir.

Yenişehirlioğlu ve Türkay (2013) Antalya ve İstanbul’da konaklama işletmelerindeki düzenlemelerinin yeterli olmadığı sonucuna varmışlardır. Bulgan ve Çarıkçı (2015); Tüfekçi ve Öndül (2016); Ayyıldız vd. (2014); Pehlivanoğlu (2012) tarafından yapılan çalışmalarda da otel işletmelerinin, engellilerin ihtiyaçlarını karşılama konularında yetersiz oldukları saptanmıştır. Yılmaz vd. (2016), Akın (2019) ve Güçlü Nergiz ve Ünsal Akbıyık (2018) çalışmalarında da benzer sonuçlar saptanmıştır. Turizm işletmelerine engelli bireylere hizmet sağlamak için henüz tam anlamıyla hazır olmadıkları, personel eğitimi, donanım ve hassasiyet konusunda kendilerini geliştirmeleri gerektiği anlaşılmaktadır. Ayrıca, engelli turizm pazarı için uyguladıkları plan ve stratejilerinin bulunmadığı belirlenmiştir. Bu açıdan, engelli turizm pazarını hedef pazar olarak görmedikleri söylenebilir.

Engelli bireylere ilişkin bulgular incelendiğinde, Baş ve Ulama (2014), Çizel ve Çizel (2014), Tozlu Özhan (2017), Kenzhebayeva ve Boylu (2018) ve Yılmaz vd. (2020) engelli bireylerin turizm hizmetlerinden etkin bir şekilde faydalanamadıklarını saptanmıştır. Engelli bireylerin turizme katılmaya yönelik istekleri bulunmasına rağmen, maruz kaldıkları engel durumları sebebi ile turizm hizmetinden tam anlamıyla yararlanamadıkları, istedikleri teçhizatları ve donanım bulamadıkları ve personelin tutumundan rahatsız olabildikleri belirlenmiştir.

Engelli turizmini canlandırmak amacıyla engelli odalarının düzenlenmesi ve planlamaların sadece bedensel engele göre değil, bütün engel çeşitleri düşünülerek yeniden organize edilmesi gerekmektedir. Bu konuda devletin teşvik sunmasının ve bunun sonucunda denetimlerin sıklaştırılmasının engelli turizmüne önemli derecede katkı sunacağı düşünülmektedir. Turizm sektöründeki çalışanlar, engellilere yönelik hizmet verme konusunda daha fazla bilgilendirilmelidir.

Yıldız sisteminde bulunan konaklama işletmeleri, yıldız sayılarını ve niteliklerini arttırabilmek amacıyla belli başlı düzenlemeleri sağlamak zorundadır. Bakanlık, 2012 yılından başlayarak erişilebilirlikle ilgili kanuni şartlar çerçevesinde düzenleme yapmış bütün işletmelere, “Herkes İçin

Erişilebilirlik” belgesini vermeye başlamıştır. Bir otelin 4 ya da 5 yıldızlı standartlarda kabul görmesi için bu belgeyi almaya hak kazanma zorunluluğu getirilmesi önerilecek önemli bir düzenleme olabilir.

Sağlık hizmetleri faaliyetlerinin erişilebilir olması gerekmektedir. Ayrıca, destinasyonlardaki uygulamaların kolay erişilebilir olarak tasarlanması gerekmektedir (Yıldız vd., 2017). Türkiye’de engelli turizm için girişilen çabalar ve faaliyetlerin tanıtılması gerekmektedir. Engelli turizminin geliştirilmesi için tedbirler alınmalı, konaklama, ulaşım, sübvansiyon uygulamaları, vergi indirimleri ile destekler sağlanmalıdır. Böylece iç ve dış engelli turizmi için hareketliliğin arttırılabilmesi sağlanabilir. Turizm işletmeleri engelliler için yatırımlarını bir zorunluluk olarak görmekten ziyade, kâr getirecek olan bir yatırım olarak görebilir. Bu sebeple önemli bir ekonomik pazar olan engelli turizminden Türkiye de faydalanabilir.

Engelli turistlerin konaklama, ulaştırma, yeme, içme, eğlenme, gezme, yerel halkla etkileşim, alışveriş, gibi ihtiyaçları da bulunmaktadır. Dolayısıyla engelli turizmi; tüm turizm paydaşlarını ilgilendirmektedir. Engelli turizmine yönelik eksikliklerin giderilmesi konusunda yerel yönetimlerin, bölgede yaşayan halkın, sivil toplum kuruluşlarının, kamu ve özel sektörü temsil edenlerin ve ilgili bakanlıkların işbirliği son derece önemlidir. Bu konuya sadece ekonomik açıdan değil, engellilerin turistik etkinliklere bütünüyle katılma hakkının sağlanması açısından da bakılması ve buna dönük tedbirlerin hayata geçirilmesi de önemlidir.

Erişilebilir/ Engelli turizm kapsamında turizm eğitimi veren okul müfredatlarında engellilere yönelik içeriklerin olması, ayrıca engelli bireylere hizmet sunacak turizm işletmelerindeki personelin yeterliliklerini belgeleyecek sertifika, diploma vb. programlarının düzenlenmesi gibi etkinlikler engelli turizmine yönelik olumlu katkı sağlaması açısından önerilebilir. Düzenlenen bu sertifika programlarında başarılı olan ve bu belge, diploma ve sertifikaları almaya hak kazanmış sektör çalışanlarının istihdamına öncelik tanınmalıdır.

Erişilebilirlik, engel, engellilik ve engelli bireyler hakkında toplumsal bilincin olgunlaştırılması gerekmektedir. Eğitim faaliyetlerinde yer alan kamudaki ve özel sektördeki okullarda, kurslarda, eğitim merkezlerinde, medyada toplumu bilinçlendirici, eğitici ve öğretici, engelli bireylerle empati kurmaya yönelik çalışmalar yapılmalıdır. Sonuçta engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımını desteklemek için yapılan düzenlemelerin, uygulamaların ve kanunların yetersiz olduğu ve Türkiye’nin, engelli turizmine yönelik düzenlemelerinin maalesef başlangıç noktasında olduğu söylenebilir. Bu alanda yapılan çalışmalar bütün yönleriyle destek görmeli ve uygulanabilir çözümler ortaya konulmalıdır.

Engelli bireyler ve turizm ilişkisinin incelenmesi gerekmektedir. Bu çalışma Türkiye’nin engelli turizmindeki mevcut durumunu doküman analizi tekniği ile incelemiştir. Engelli bireylerin, turizm işletmelerinin, turizm paydaşlarının, turistlerin görüşleri bu konuda değerlendirilebilir. Nitel ve nicel çalışmalarla konu daha kapsamlı bir şekilde ele alınabilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Akdu, U. ve Akdu, S. (2018). Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 9(23): 99-123.
- Akın, A. (2019). Otel İşletmelerinin Engelli Turistlere Yönelik Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(2): 2082-2103.
- Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015) Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1): s. 97-113.

- Akoğlu K, M. and Turan, A. (2014) Engelliler ve Turizm - Seyahat Acentası Yöneticilerinin ve Engelli Bireylerin Algılamaları, 15. Ulusal Turizm Kongresi içinde (ss. 1176-1191), 13-16 Kasım 2014, Ankara.
- Ankaya, F.Ü. ve Aslan, B.G. (2020). Engelli Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi; Dünya ve Türkiye Örnekleri, *Ulusal Çevre Bilimleri Araştırma Dergisi*, 3(2): 52-57.
- Avcıkurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi* (Genel ve Yapısal Yaklaşım), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Ayyıldız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014), Konaklama işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerin görüşleri: Kuşadası Örneği, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 84-100.
- Bakır, E. B. and Mesci, Z. (2017). Engelli Bireylerin Turistik Faaliyetlere Katılımlarını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4 (Special Issue 1), 62-71.
- Baş, M. and Ulama, Ş. (2014). Türkiye'de Engelli Turizm Pazarındaki Farklı Talep Özelliklerinin Analizi, 15. Ulusal Turizm Kongresi içinde (ss. 1532-1547), 13-16 Kasım 2014, Ankara.
- Baynal-Doğan, T, G., Doğan, S. and Baynal, B. (2020). İleri Yaş ve Engelli Turizmi Hedef Kitlesine Yönelik Bolu İli Sağlık Serbest Bölgesi Tasarımı, *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 (2): 295-311.
- Beşer, E., Atasoylu, G., Akgör, Ş., Ergin, F. ve Çullu, E. (2006). Aydın İl Merkezinde Özürlülük Prevalansı, Etiyolojisi ve Sosyal Boyutu, *TSK Korumucu Hekimlik Bülteni*, 5(4): 267-275.
- Birdir, K., Dalgıç, A. ve Kale, A. (2014), Antalya ve Mersin Plajlarında Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 145-158.
- Blichfeldt, B.S. ve Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable, *Current Issues in Tourism*, 14(1): 79-102.
- Bulgan, G. ve Çarıkçı, İ. H. (2015). Engelli turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13: 15-42.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E.K., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2008). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (2. Baskı), Ankara: Pegem Akademi
- Cengiz, F. and Aksöz, E, O. (2018) Müşteri Odaklı Pazarlama Kapsamında Engelli Turizmüne Yönelik Teorik Bir İnceleme, *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1): 126-138.
- Çakmak, M, N. (2008). Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 57(2): 51-62.
- Çizel, B., Sönmez, N. ve Akıncı, Z. (2012), *Antalya'da Engelli Turizminin Gelişimi İçin Arz ve Talep Üzerine Bir Araştırma, Engelsiz Antalya – Engelsiz Turizm Projesi Çerçevesinde Gerçekleştirilen Araştırma Raporu*, Akdeniz Üniversitesi Proje Geliştirme Uygulama ve Araştırma Merkezi, Proje No:TR61/10/KAMU/01-68, Ankara.
- Çizel, B. and Çizel, R, B. (2014). Engellilerin Turizm Kısıtları ve Turist Olma Niyeti İlişkisinde Aracı Değişkenler: Motivasyon Gücü ve Öğrenilmiş Çaresizlik, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(2): 176-189.
- Daruwalla, P. ve Darcy, S. (2005). Personal and Societal Attitudes to Disability, *Annals of Tourism Research*, 32(3): 549-570.
- Darcy, S. ve Dickson, T, J. (2009). A whole-of-life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1): 32-44.

- Darcy, S., Cameron, B. ve Pegg, S. (2010). Accessible Tourism and Sustainability: A Discussion and Case Study, *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4): 515-537.
- Doğru, H., Kaygalak, S., Miral avdırlı, C. and Bahçeci, V. (2014). Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E- Şikâyetleri, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 33-47.
- Elektronik Haberleşme Kanunu (2008).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5809.pdf> [Erişim tarihi: 16.05.2022].
- Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni (2022).
<https://www.aile.gov.tr/eyhgm/sayfalar/istatistikler/engelli-ve-yasli-istatistik-bulteni/> [Erişim tarihi: 26.08.2022].
- Engelliler Hakkında 5378 Sayılı Kanun (2005).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5378-20130425.pdf> [Erişim tarihi: 18.05.2022].
- Engellilerin Haklarına Dair Sözleşme (2008).
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html#Fulltext> [Erişim tarihi: 16.05.2022].
- Erişilebilirlik İzleme ve Denetleme Yönetmeliği (2016).
<https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/erisilebilirlik-izleme-ve-denetleme-yonetmeliği/> [Erişim Tarihi: 26.08.2022]
- Göktaş, P. ve Bulgan, G. (2016), Turizm Sektöründe Engelliler İle İletiŐimin GeliŐtirilmesine Yönelik Bir alıŐma, *Erciyes İletişim Dergisi*, 4(3): 36-56.
- Güçlü N,H. and nsal Akbıyık, B,S. (2018). Kocaeli İlindeki Konaklama İŞletmeleri Yöneticilerinin Engelli Turizmini Değerlendirmelerine Yönelik Nitel Bir Araştırma, *Uluslararası Turizm, İŞletme, Ekonomi Dergisi*, 2(2): 176-183.
- Hamarat, B., Bağcı, E. and Sevinç, F. (2017). Engelli Turistler: Tükenmişlik, Motivasyon ve Kısıtlarının Katılım Niyetine Etkisi, *Journal of Awareness*, 2(3): 101-116.
- Kamu Kurum Ve Kuruluşlarının rettikleri Mal Ve Hizmet Tarifeleri İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2002).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4736.pdf> [Erişim tarihi: 15.05.2022].
- Kanca, B. and Ertay, . (2014). Engelli Turizmine İlişkin Yasal Düzenlemeler: Türkiye İle Avrupa Birliği Mevzuatlarının Karşılaştırılması, *15. Ulusal Turizm Kongresi* içinde (ss. 1359-1372), 13-16 Kasım 2014, Ankara.
- Karacaoğlu, S. (2012), *Bedensel Engellilerin Konaklama İŞletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir rneği*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Karataş, K. ve ıfci, E,G. (2010). Türkiye’de Engelli Kadın Olmak: Deneyimler ve çözüm nerileri, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* 3(13): 147-153.
- Kaya, A. (2010), *Isparta İlinde Engellilere Yönelik Hizmet Veren Kamu ve zel EĞitim Kurumlarında alıŐan Meslek Gruplarında Tükenmişlik Düzeyi*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Kenzhebayeva, A. and Boylu, Y. (2018). Engelli Bireylerin Seyahat Engellerinden Etkilenmesinde Psikolojik Faktörlerin nemi, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 2(4): 1-11.
- Kılıç, B. and Baş, M. (2015). Engelli Turistlerin Duygusal Emek Algısının Müşteri Memnuniyetine Etkisi, *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, 5(1): 15-24.

- Kırlar, B. (2013). *İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği Programı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Koca, C. (2010). Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme raporu, *Dünya Engelliler Vakfı*, İstanbul, 4.
- Kolat, S. (2010). Avrupa Birliği Sosyal Politikası Çerçevesinde Özürlülere Yönelik Ayrımcılıkla Mücadele ve Türkiye'deki Yansımaları, *T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayınları*, Ankara.
- Koroğlu, S.A. (2015). Literatür Taraması Üzerine Notlar ve Bir Tarama Tekniği. *GiDB Dergi*, 1: 61-69.
- Loi, K.I. ve Kong, W.H. (2015). People with Disabilities (PwD) in the Tourism Industry-Concepts and Issues. In *Critical Tourism Studies Conference VI" 10 years CTS: Reflections on the road less travelled and the journey ahead"*, Opatija, Croatia, 26-30 June 2015, Critical Tourism Studies.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M.K. and Lam, P. (2003). Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People with Disabilities. *Tourism Management*, 24(4): 465-474.
- Meriç, S. and Işık, H. (2019). Van İlindeki Otellerin Engelli Bireylere Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı, 520-529.
- Oduncuoğlu, F. and Efendi, M. (2020) Engelli Turizmde Turist Rehberliği Uygulamaları Üzerine Niteliksel Bir Araştırma, *Journal of Yasar University*, 15(60): 708-727.
- Olçay, A., Giritlioğlu, İ. ve Parlak Ö. (2014), ENAT (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) ile Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 127-144.
- Özoğlu, G. ve Güçlütürk B, G. (2014), Bir Uzmanlaşma (İhtisaslaşma) Modeli: Ulaşılabilir Turizm Tur Planlaması Örneği, *15. Ulusal Turizm Kongresi* içinde (ss. 1160-1175), 13-16 Kasım, Ankara.
- Öztürk, Y., Yaylı, A. ve Yeşiltaş, M. (2008). Is the Turkish Tourism Industry Ready for a Disabled Customer's Market: The Views of Hotel and Travel Agency Managers, *Tourism Management*, 29(2): 382-389.
- Pehlivanoğlu, B. (2012), Konaklama Yapılarının Engellilere Yönelik Oda Düzenlemelerinin İrdelenmesi, *İnönü Üniversitesi Sanat ve Tasarım Dergisi*, 2(4): 27-35.
- Poria, Y., Reichel, A. ve Brandt, Y. (2011). Dimensions of Hotel Experience of People with Disabilities: an Exploratory Study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5): 571-591.
- Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayın Hizmetleri Hakkında Kanun (2011).
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6112.pdf> [Erişim tarihi: 16.05.2022].
- Resmi Gazete (2009).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090714-1.htm> [Erişim tarihi: 28.05.2022].
- Resmi Gazete (2011).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/12/20111203-8.htm> [Erişim Tarihi: 26.08.2022].
- Şahin, T.A. and Şen, L.M. (2017) Seyahat Acentelerinin Engelli Turizm Pazarında Karşılaştığı Sorunlar ve Çözüm Önerileri, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4 (Special Issue 1): 424-429.
- Şen, N., Yetim, Ç.A. ve Biliç, N. (2014), Kültür Varlıkları ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (ERZSOSDE)*, 7(1): 1-16.

- Şenol, F., Oktay, K. ve zmen, M. (2016). Engelli Turistlere Yönelik Otel Uygulamaları: Antalya Yöresi rneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3): 74-91.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistik Raporu (2020).
<https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html> [Erişim tarihi: 01.05.2022].
- Tellioğlu, S. and şimşek, N. (2016). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Dostu Turizm. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(33): 552-567.
- Tellioğlu, S. and Tekin, M. (2017). Engelli Turizminin Pestel Analizi Kapsamında İncelenmesi, *Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2: 77-98.
- Toker, B. ve Kaçmaz, Y.Y. (2015), Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya rneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2): 235-257.
- Tozlu, E., Mercan, ő.O. ve Lütfi, A. (2012). Çanakkale’nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1): 1-16.
- Tozlu .E. (2017). Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerine Yönelik Motivasyon ve Beklentilerinin Analizi: Muğla rneği. *OPUS –Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13): 706-725.
- Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (2019).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/11/20191127-6.htm> [Erişim tarihi: 12.05.2022].
- Turizmde Küresel Etik İlkeler Bildirgesi (1999).
<https://www.ytmturizm.com.tr/ContentLink.aspx?contpg=64> [Erişim tarihi: 10.05.2022].
- Türkiye Turizm Sektör Raporu (2017).
https://www.tursab.org.tr/haberler/tursab-tuader-turizm-sektor-raporu-yayinlandi_16736
[Erişim tarihi: 22.05.2022].
- Tüfekçi, .K. ve ndl G. (2016), Engelli Turizmi ve Engelli Turizm Pazarı İçin neriler: Antalya İli rneği, *Journal of Current Researches on Health Sector*, 6(1): 74-89.
- Türk Dil Kurumu Sözlüğü (2022).
<https://sozluk.gov.tr/> [Erişim tarihi: 15.05.2022].
- Türk İŞaret Dili Sisteminin Oluşturulması ve Uygulanmasına Yönelik Usul Ve Esasların Belirlenmesine İlişkin Yönetmelik (2006).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/04/20060414-2.htm> [Erişim tarihi: 15.05.2022].
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (1982).
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2709.pdf> [Erişim tarihi: 01.06.2022].
- Tütüncü, . ve Aydın, İ. (2015). Ulaşılabilir Konaklama Tesisleri, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1): 148 - 151.
- Ulutaşdemir, N. (2007). Engelli çocukların eğitimi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(5): 119-130.
- UNWTO (2021).
<https://www.unwto.org/news/2020-worst-year-in-tourism-history-with-1-billion-fewer-international-arrivals> [Erişim tarihi: 12,05.2022].
- Vos, S. ve Ivor A. (2008). Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe, *ENAT*.

- Yau, M,K,S., McKercher, B. and Packer, T,L. (2004). Traveling with a Disability: More than an Access Issue. *Annals of tourism research*, 31(4): 946-960.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006), Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): s. 87-97.
- Yenipinar, U. ve Eser S. (2014), Engelli Turistlerin Turlarda Karşılaştıkları Sorunlar: Turist Rehberleri Açısından Bir Değerlendirme, 15. *Ulusal Turizm Kongresi* içinde (ss. 1132-1143), 13-16 Kasım, Antalya.
- Yenişehirlioğlu, E. ve Türkay, O. (2013), Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma, *Akademik Turizm ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(1): 46-56.
- Yıldırım, A. and Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, Z., Yıldız, S. and Karaçayır, E. (2017). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizmi Pazarının Değerlendirilmesi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2): 61-80.
- Yılmaz, İ., Eren, D., Büyükkuru, M. and Çetin, B. (2016). Konaklama İşletmelerinin Engelli Turizmine Yönelik Uygulamaları: Nevşehir Örneği, *II. Uluslararası Nevşehir Tarih ve Kültür Sempozyumu* içinde (ss. 766-786), 2-4 Mayıs 2016, Nevşehir.
- Yılmaz, A., Kalpaklıoğlu, N,Ü. ve Yılmaz, S. (2020). Engelli Bireylerin Turizme Katılımına Yönelik Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Mevcut Durum Tespitine İlişkin Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2821-2839.
- Yılmazdoğan, O,C. ve Temizkan, S,P. (2014). Otel İnternet Sitelerinde Engelli Bireylerin İhtiyaçlarına Yönelik Bilgilerin Varlığı Üzerine Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2: 159-172.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(11): 51-74.



RESEARCH PAPER

The Effect of Agricultural Support Policies on Economic Development and Growth

Assoc. Prof. Burcu GUVENEK, Selçuk University, Economics, e-mail: burcuguenek@selcuk.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-7159-2555](https://orcid.org/0000-0002-7159-2555)

Assoc. Prof. Bilge AFSAR, Karatay University, International Trade and Logistics, e-mail:

bilge.afsar@karatay.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2891-7617](https://orcid.org/0000-0002-2891-7617)

Prof. Dr. Zeynep KARACOR, Selcuk University, Economics, e-mail: zkaracor@selcuk.edu.tr

ORCID ID: [0000-0003-2050-644X](https://orcid.org/0000-0003-2050-644X)

Abstract

Agricultural support policies form the basis of sustainable development plans to ensure economic sustainability within the framework of global development goals. In the analysis, the total production of 10 agricultural products (cotton, sunflower, soybean, wheat, corn, rye, oat, paddy, and safflower), which are important in terms of agricultural production in Turkey, was used for the years between 1980 and 2020. Analyzes were performed using the EViews-9 package program. The intervention analysis method was used in the study. First, the appropriate ARIMA model was determined, and then a dummy variable was added to the model for 2006, the year the support applications started, and the said effects were revealed. According to the analysis results, agricultural support policy and price difference payment support, which is one of the agricultural support instruments, has a positive effect of approximately 47% on the total agricultural production in the selected products group.

Key words: Economic Development, Growth, Agricultural Support Policy.

Received: 7.10.2022

Accepted: 9.11.2022

Suggested Citation: Guvenek, B., Afsar, B., Karacor, Z. (2022). The Effect of Agricultural Support Policies on Economic Development and Growth, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 6(6), 338-352.

© 2022 Journal of Management, Economic and Marketing Research

INTRODUCTION

In addition to being the oldest production activity in human history, agricultural activities have strategic importance as they provide the production of basic needs such as nutrition and clothing. With the changing technology and globalization, the agricultural sector has also started to develop and change. Especially after the Second World War, steps were taken to diversify agricultural production and increase productivity by using modern agricultural methods worldwide. However, irrigation possibilities have been expanded, and many changes have occurred in soil cultivation methods. After these developments, significant increases have occurred in agricultural production and productivity.

Due to its disadvantageous characteristics, agriculture is one of the sectors protected by supportive policies in all countries, especially in developed countries. Again, subsidies are provided due to low price and income elasticity of demand for agricultural products, high risk and uncertainty in production. As in other countries, the agricultural policies implemented in Turkey; It has various aims, such as increasing the income and welfare level of producers, ensuring price stability, increasing consumer welfare with cheap food supply, providing self-sufficiency, rural development, and foreign exchange savings.

It is considered critical to establish and implement effective agricultural policies to realize the agricultural sector's potential, increase its economic value and win both the producer and the consumer. In this sense, the state's intervention in agriculture through support policies is necessary not only for the producer and the consumer but also for protecting the environment and biological diversity and the sustainability of agriculture.

The rest of the study is structured as follows. Section 2 provides insights into expansionary and contractionary fiscal policies, while the attendant literature is covered in Section 3. The methodology and data are discussed in Section 4, whereas Section 5 discloses the empirical results. Section 6 concludes with implications are future research directions.

AGRICULTURAL SUPPORT POLICIES IN THE TURKISH ECONOMY

Agricultural support policies include determining appropriate and necessary procedures and making arrangements for developing the agricultural sector and rural areas in line with development plans and strategies. According to the OECD, agricultural support is defined as support purchases, carried out mainly on price policy, and support through agricultural loans (OECD, 2020: 172).

Agricultural support policies aim to create stability in agricultural product prices and balance between products, to ensure stability and fair income distribution in producer incomes, to develop suitable business structures with structural developments in agriculture, to enable agricultural producers to compete with other countries in the world in terms of technology, cost and price and also to contribute to the offering of agricultural products at the desired time, place and amount to the consumers at affordable prices. (Çavuş, 2009:6-7) The primary purpose of agricultural support policies is to prevent producers and consumers from losing income against price fluctuations and provide a fairer income distribution. Thus, stability in agricultural product prices will be ensured, and inter-regional changes will be prevented. The state needs support to develop agriculture within the country and solve existing problems (Kamacı, 2006:21).

At the same time, all kinds of expenditures made for the agricultural sector are within the scope of the support policy, and these include expenses made for all types of support that protect agriculture, develop the agricultural industry, encourage agriculture, provide agricultural infrastructure, observes agricultural products, and ensures agricultural productivity (Ataseven, 2016:2).

Agricultural supports can be applied in different ways in each country. The state aims to revitalize agricultural life and protect producers and consumers against all kinds of price fluctuations with its interventions in agriculture. The state intervenes in the market to protect producers and consumers and tries to prevent loss of income against price fluctuations (Kamacı, 2006:21). These interventions must

have a common goal. These goals are to protect the country's food security by ensuring the continuity of agricultural production, increasing the living standards of agricultural producers and consumers, contributing to the national economy of the sector's production, and achieving a competitive advantage in foreign trade (Sergeant, 2009:6).

Agricultural supports applied today can be classified as crop production, animal production supports for structural improvements in agriculture, and supports for rural development and environmental purposes. Various biological control supports, diesel, fertilizer, soil analysis supports, agricultural consultancy, and farm accounting data network system registration supports are within the scope of supports that will strengthen the agricultural infrastructure. In addition, the rural development investments support program (KKYDP) and the environmental protection agricultural land protection (ÇATAK) project are the policies implemented within the scope of rural development and the environment of the ministry (Durak and Karadağ, 2017:113-114).

The "pay the difference" system, which expresses the difference between the producer price and the market price, is a support type with the features to replace the price support system with the most negligible loss. The price difference payment system facilitates the adaptation to world market prices by ensuring that agricultural prices are formed under market conditions and contributes to the increase in welfare by providing products at low prices to the consumer. Applicability of the different payment systems; A strong public finance that develops with tax revenues, a detailed and consistent registration system in agriculture, a conscious producer organization, the positive perspective of the producers on technology, the competitive nature of the input markets, the necessary structural, institutional, and legal, such as commodity exchanges and futures markets. possible with conditions (Habali, 2010:87).

In our country, until the 2000s, agricultural support was carried out through support purchases, input, product and credit subsidies and other subsidies for the agricultural sector. While the number of herbal products included in the price difference payment support was around 20 in the 1970s, it gradually decreased to 10 in the 1980s with the effect of market economic policies. Still, it increased to over 20 again in the 1990s. The fact that these support policies, which are essential in the form of input subsidies and price support, both failed to lead the agricultural sector to success at the desired level and brought heavy burdens to the budget led to the transition to new support policies, especially Direct Income Support (DIS), with the support of international organizations. Agricultural Reform Implementation Project (ARIP) played the leading role in this change (Yavuz et al., 2016:23).

In ARIP, three main policy elements have been established: direct income support, phasing out price and input supports and reducing government intervention in processing and marketing agricultural products by privatizing state enterprises in agriculture. In this sense, price supports were removed, direct income support was substituted for these supports, and the Agricultural Sales Cooperatives Unions were restructured. As a result of the mid-term review of the project in 2004, new components were added to the project. In addition, it was decided to extend it until the end of 2006 (Yavuz et al., 2016:23).

The fact that the agricultural sector dominates the Turkish economy has made agricultural policies one of the essential policies since its establishment. Agricultural policies have also changed depending on the cyclical changes in the Turkish economy. This change became more evident in 2001 and later. The "Agricultural Strategy Document (2006-2010)" was prepared in 2004 to facilitate the decision-making of the segments related to the agricultural sector and to ensure that the industry is developed in line with the development goals and strategies, taking into account the compatibility with the EU, before the 'Agricultural Law' No. forms the basis of agricultural support policies implemented. Agricultural price support policies continue within the scope of this law until today.

This support model, a premium (price support) system in practice, called price difference payment supports in Turkey, is a support method in the agricultural sector, where the supporter undertakes to make a payment per production unit for products where there is mainly demand pressure (Yavuz et al., 2016:24). Like other support systems, the price difference payment system is effective on both producer

and consumer welfare. For the producer, an increase in income may occur due to the increase in differential payment, as well as an additional income increase due to the rise in agricultural production encouraged by the increase in payment. From the consumer's point of view, it can be said that the different payment systems can lead to an increase in welfare, based on the assumption that the prices formed in competition conditions are at the lowest level. Minimizing the possibility of excessive gains or losses for the producer and consumer depends on the effective determination and operation of the difference between the market price and the target price. In the difference payment system, the government undertakes to make a compensatory payment to the producers when the producers' production costs are above the market price, without affecting the prices the consumers pay. The compensatory payment consists of the difference between the target price (producer price) set by the government and the market price. As a criterion in determining the target price, the formula can be used to add the difference between current cash costs and the average cash costs of the past five years to the average price of the past five years (Teoman, 2012:6).

Four positive aspects of the different payment systems can be mentioned economically. First, due to the system's operation, consumers and industries that process agricultural products have the opportunity to purchase the product at the market price. Thus, since there is no artificial price fixation, the possibility of distorting effects in resource allocation that such pricing would bring with it is eliminated. This situation can provide a competitive advantage for industrialists who use agricultural products for export as inputs, just like in the premium system. Second, the system ensures that manufacturers producing the supported product are registered, provided the system is implemented under a contract. Thirdly, it is possible to get rid of the costs of storage and disposal of the supported product, thanks to the operation of the different payment systems. Finally, the fourth positive aspect is that since the taxpayers will undertake the financing of the different payments in terms of financing the support instead of the consumers, the opportunity to show agricultural support as a separate item in the budget is created (Yavuz et al., 2016: 32).

LITERATURE REVIEW

The effect of agriculture on economic growth has been among the topics discussed in the literature for a long time. The study, handled by Johnston and Mellor (1961) and created as a qualitative research article, aimed to investigate the role of agriculture on development. Within the scope of the study based on the related purpose, The supports provided by both the government and the public, which are influential in the development of agriculture, have been examined, and the necessity of maintaining a balance between the agricultural sector and other sectors has been expressed. It is seen within the scope of the study that the importance of rural development is great at the country's growth point. However, it cannot be deduced that agricultural development is more important than industrial expansion in the relevant study. At this point, keeping a balance is necessary to ensure both agricultural and industrial development.

The article "The Production Effects of Agricultural Income Support Policies under Uncertainty", published by Hennessy in 1998, aims to research how agricultural support policies affect production under uncertainty. Although the related study was prepared with the empirical modelling method, the Von Neumann-Morgenstern utility function was used. As a result of the study, it is seen that; Insurance effects on support policies positively affect the input level. From this point of view, the impact of insurance and wealth should also be considered in addition to both trade and domestic policy reforms for development.

Another study was published by Günsoy, B. and Günsoy, B. (2000) under the title "Ineffectiveness of Agricultural Support Policies in Turkey". Although the related article is a research article created in the light of statistical data, OECD data between 1980-1998 is used as the basis of the study. The agreement, which emerged from the necessity of updating agricultural policies within the scope of agricultural reform in Turkey, expressed the ineffectiveness of policies by expressing the increasing costs and

burden on the consumer due to agricultural support. In order to minimize the relevant inefficiency, the income status of the society should be taken into account when creating a policy.

C. Petter Timmer (2002) aims to investigate the potential impact of agriculture on the economy in his study of agriculture and economic development. The study named "Agriculture and Economic Development", which aims to examine the impact of policies supporting rural development on the economy, was created as an empirical study using the panel data analysis method. It is seen in the related research that; Policies carried out based on agriculture to provide efficiency at the point of minimizing poverty will lead to growth-encouraging results.

Although Acar and Bulut carried out one of the critical studies that researched the subject in 2010, the related study was named "Agricultural Support Policies in Turkey in the Light of EU Common Agricultural Policy Reforms: A Critical Approach". The corresponding article was carried out as a review research article. As a result of the study aiming to evaluate the positive and negative aspects of the effects that will occur after the implementation of agricultural policies, which are thought to be effective at the exit point from the global crisis, it has been revealed that Turkey's policy implementation needs not to get results in the short term, but to get effective results in a long time.

The study carried out by Civan (2016); was written as "Agricultural Support Policies in Turkey", and the Becker model was used as a model. The related study examines the distribution of support between agricultural sub-sectors and production branches in agricultural support. In the study, producer support data between 1985 and 2004 was used. The "Becker Test" was applied for the empirical research carried out in 12 production branches in Turkey, and it was concluded that the relationship was not linear because of the application. In addition to the relevant result, it was supposed that the increase in support for the policies was positively related to the country's income and the time left to the elections.

Another study carried out in 2011 was published in the Journal of Economic Sciences by Kandemir (2011), with the title "The Effect of Agricultural Support Policies on Rural Development". The related study was created as a research article to examine agricultural policies' positive and negative aspects. As a result of the relevant compilation research article, which was created by considering the data of TURKSTAT and the ministry, the economic impact of the policies was negative at the point of production, and the import of agricultural products showed an increasing feature.

Another study investigating the impact of agricultural policies on development was carried out by Köse (2012) in the European Union and Turkey under "Agricultural Policy Reforms and their Implications on Rural Development: Turkey and the EU". The reform movements of the European Union and Turkey have been comprehensively discussed, and the impact of the relevant policies on development has been examined.

In addition, Yanıkkaya and Koral (2015) empirically examine the effects of agricultural support on the export of 18 products to 72 countries, using the period of 1965-2010 as a sample in their article titled "Impacts of Agricultural Supports on Exports of International Agricultural Products in Turkey". In particular,

PSE and NRA were used as agricultural support indicators, and the related study was conducted with gravity model analysis. During the related examination, the effect of the real exchange rate and volatility on the export of Turkish agricultural products was also examined within the scope of the study. Although the relationship seemed positive, the exchange rate-based coefficient results showed different results at the end of the study.

Aktaş, Altıok and Songur (2015) investigate the economic impact of agricultural support policies, which is the main subject of the study. While the increase in Turkey's foreign dependency brings about the necessity of the relevant research, Turkey's position at the point of agricultural support necessitated the determination of the cause of the wrong orientations in the policies, and Turkey's agricultural support was shown as the basis for the relevant requirement. From this point of view, in the study named "Comparative Analysis of the Effects of Agricultural Support Policies in Different Countries on

Agricultural Production", a comparative analysis of the countries that play a leading role in agricultural policies was carried out. The study, which is based on 1995-2010, was created using panel data analysis. As a result of the research, it is seen that; The changes in inputs and prices because of the support affect the agricultural output positively. At this point, it is necessary to increase the appropriateness of the relevant policies to increase their effectiveness.

When the development of agricultural support policies, which is the main subject of the study, is examined within the literature, the analyses of Yüceer, Tan and Semerci (2020) draw attention. In the study, which was created in the light of the information obtained from the Ministry of Agriculture and Forestry, TUIK, OECD, EU and USA databases, the 2008-2018 time series were used. The policies from 2000 until today were examined, and the data created by using secondary sources were used as the basis for the analysis. As a result of the research, it was seen that; 13% of Turkey's Gross Production in 2019 occurred as a positive effect of agricultural policies. However, although it cannot be said that the negative impact on agriculture has been eliminated, new policies should be implemented to remove the effect of the relevant situation.

In their article titled "Causality Relationship Between Agricultural Support Payments and Agricultural Production Level: The Case of Turkey", Sağdıç and Çakmak (2021) aimed to empirically examine the effect of payments provided to farmers by related policies on a production level. The Hacker and Hatemi-J Bootstrap Causality Test (2006) and the Hatemi-J (2012) Asymmetric Causality Test were used for the causality relationship. As a result of the related study, it is seen that; It can be said that it is necessary to focus on policymaking at this point, while agricultural supports in Turkey affect production positively in the long run, while the shocks that occur also affect the relevant values.

Another study on the impact of Agricultural support was carried out by Tandoğan (2022). The related study named "Impact of Agricultural Supports on the Agricultural Export" has an empirical feature and investigated how agricultural supports affect Turkey's agricultural exports. Within the scope of the relevant research, the data for the period between 1986-2019 (annual) was chosen as a sample for the study. ARDL boundary test and structural break test were used in the related research. As a result of the related study, it is observed that while agricultural exports have a positive relationship with agricultural support and GDP per capita, it has a negative relationship with the real exchange rate. In addition, it is stated that the support policies created as a result of deep studies within the scope of the study will affect the productivity positively; in addition, it is among the positive effects that efficiency will be increased by informing the farmers at the production point, and it is stated that the relevant situation will affect foreign trade positively.

DATA AND METHODOLOGY

In the analysis, the total production of 10 agricultural products (cotton, sunflower, soybean, wheat, corn, rye, oat, paddy, and safflower), which are important in terms of agricultural production in Turkey, was used for the years between 1980 and 2020. The data used in the study was taken from the official Republic of Turkey Ministry of Agriculture and Forestry database annually for Turkey. Analyzes were performed using the EViews-9 package program.

Variables are assumed to be stationary in models studied with time series econometrics. The fact that these variables do not meet the stationarity condition indicates the existence of a trended series. According to Granger and Newbold (1974), spurious regression problems may arise when working with time series that do not satisfy the stationarity condition. In this case, the result of the regression analysis can reflect the actual relationship only if there is a cointegration relationship between these series (Gujarati, 2001:726).

If the time series is not stationary, these series contain a trend. This trend can be stochastic or deterministic. However, the existence of a deterministic trend in the long-term in the series and the trends that appear over time in non-regular models and disappear after a while are different from each other. First of all, stationarity should be determined.

Stationarity in time series is determined in two ways: visually and with the help of statistical tests. The most commonly used test methods for the determination of stationarity properties of time series are Extended Dickey-Fuller (ADF) introduced by Dickey and Fuller (1979), Phillips Perron (PP) and Kwiatkowski, Phillips, Schmidt, found in Phillips Perron (1988). They are unit root tests (KPSS) developed by Shin (1992).

One of the methods used in the analysis is the ARIMA Model. The method used by the ARIMA Model developed by Box and Jenkins (1970) with the Time Series Analysis book is also known as the Box-Jenkins (BJ) method (Chatfield, 2000:43).

The ARIMA model is an adapted version of the ARMA model, formed by the combination of Autoregressive (AR) and Moving Average (MA) Models, used in non-stationary situations. While the past values of the dependent variable are considered the explanatory variable in AR Models, the weighted sum of the lagged and current error terms in MA Models is considered. (Yaffee and McGee, 2000:108).

The method that reveals the final stage of our analysis is called Intervention Analysis. Intervention analysis was first introduced by Box and Tiao (1975) in the article "Intervention Analysis with Applications to Economic and Environmental Problems".

The intervention method analyzes any effect on the time series. It reveals the impact of a different intervention or an interruption in this process (Cauley and Im, 1988: 28). This analysis examines serial reactions to another event or intervention input. These events and interventions are usually unusual or one-off events and interventions. Intervention input can be a scandal, war, crisis, embargo, strike or price change (Yaffee and McGee, 2000: 265). The effects of the intervention differ depending on whether the intervention is sudden (pulse) or gradual (step).

The time series function is as follows;

$$Y_t = f(I_t) + N_t \quad (1)$$

In equation (1), I_t is the political dummy added to the model and takes the value of zero in the period before the intervention and 1 in the period after the intervention. $f(I_t)$ represents the intervention function in the period, N_t represents the ARIMA pre-intervention model. The political influence in the t period is shown as follows;

$$Y_t^* = Y_t - N_t = f(I_t) \quad (2)$$

In equation (2), Y_t^* refers to the ARIMA notation for the time series after the intervention, Y_t refers to the ARIMA representation for the time series before the intervention, and $f(I_t)$ the transfer function.

The total agricultural production data used in the analysis is expressed as "agriculture" in tables and figures. Before proceeding to the analysis, the data must be made suitable for analysis by passing some tests. After this is achieved, the appropriate model will be determined with the help of ARIMA models, and the intervention analysis and interpretation of the results will be started.

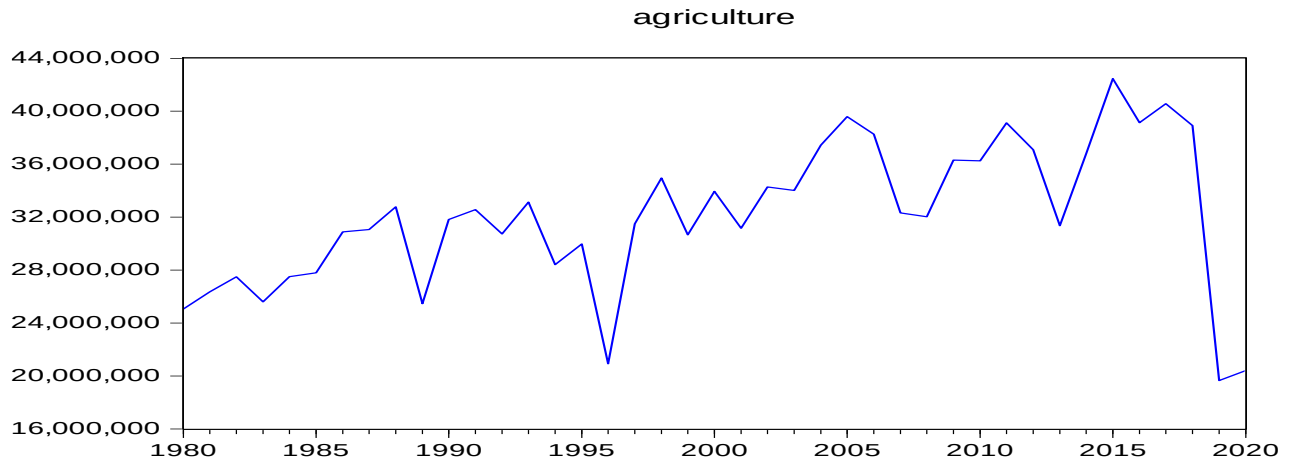


Figure 1. The Course of Agriculture Series

Figure 1 shows the course of agriculture series. When the graph is examined, it is seen that the series contains a trend. For this reason, the logarithm of the series was taken to eliminate small fluctuations and make it linear.

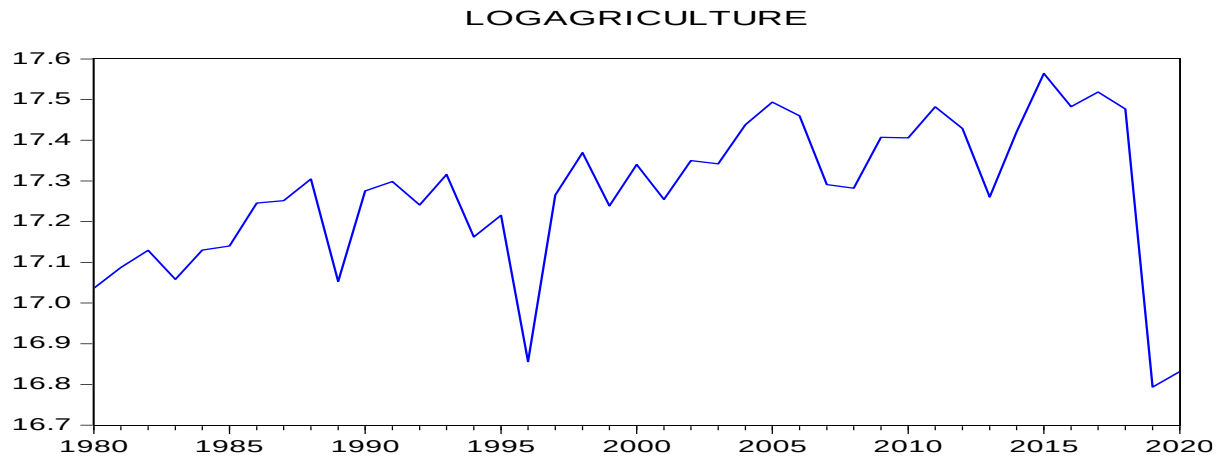


Figure 2. The Course of Logarithm Agriculture Series (Logagriculture)

The graph of the course of logarithm agriculture series is shown in Figure 2. A similar situation to the trendy structure in the Agriculture series also manifests itself in the logagriculture series.

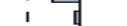
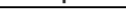
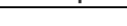
Autocorrelation	Partial Correlation	AC	PAC	Q-Stat	Prob	
		1	0.487	0.487	10.435	0.001
		2	0.165	-0.094	11.668	0.003
		3	0.112	0.092	12.246	0.007
		4	0.041	-0.054	12.325	0.015
		5	0.104	0.140	12.856	0.025
		6	0.175	0.084	14.396	0.026
		7	0.177	0.069	16.029	0.025
		8	-0.056	-0.254	16.194	0.040
		9	-0.039	0.132	16.278	0.061
		10	-0.035	-0.107	16.347	0.090
		11	0.102	0.270	16.958	0.109
		12	0.174	-0.082	18.792	0.094
		13	0.045	-0.022	18.921	0.126
		14	-0.067	-0.158	19.215	0.157
		15	-0.153	0.027	20.804	0.143
		16	-0.090	-0.058	21.381	0.164
		17	-0.097	-0.033	22.077	0.182
		18	-0.089	-0.164	22.685	0.203
		19	-0.144	-0.024	24.353	0.183
		20	-0.178	-0.031	27.027	0.135

Figure 3. Correlogram of Logagriculture

In Figure 3, the Correlogram of Logagriculture series is given. When the correlogram expressing the autocorrelation is examined, it is seen that there is autocorrelation in the series. This creates a belief that the series contains a unit root. In this respect, it is appropriate to conduct unit root tests for the variable first.

In our analysis, using Augmented Dickey-Fuller (ADF), Phillips-Perron (PP) and Kwiatkowski-Phillips-Schmidt-Shin (KPSS) unit root tests, it will be tested whether there is a unit root in the new series whose logarithm is taken ADF, PP and KPSS unit root tests used to test whether the series is stationary or not are reported together in Table 1.

Table 1. ADF, PP and KPSS Unit Root Tests on Logagriculture

	ADF Test Statistic	Mac Kinnon Critical values			Probability Value
ADF	-2.749530	% 1	% 5	% 10	0.2235
		-4.205004	-3.526609	-3.194611	
	ADF Test Statistic	Mac Kinnon Critical values			Probability Value
ADF (-1)	-7.716982	% 1	% 5	% 10	0.0000
		-3.610453	-2.938987	-2.607932	
	PP Test Statistic	Mac Kinnon Critical Values			Probability Value
PP	-2.817662	% 1	% 5	% 10	0.1997
		-4.205004	-3.526609	-3.194611	
	PP Test Statistic	Mac Kinnon Critical Values			Probability Value
PP (-1)	-7.870545	% 1	% 5	% 10	0.0000
		-3.610453	-2.938987	-2.607932	
		LM Stat.			
KPSS	KPSS Test Statistic	% 1	% 5	% 10	
	0.170463	0.216000	0.146000	0.119000	
		LM Stat.			
KPSS (-1)	KPSS Test Statistic	% 1	% 5	% 10	
	0.264991	0.739000	0.463000	0.347000	

As the ADF test statistic first shown in Table 1, (-2.749530) value was lower than the MacKinnon critical values at 1%, 5% and 10% significance levels, and the probability value (0.2235) was greater than the 0.05 critical value, the Ho hypothesis could not be rejected. It has been decided that there is a unit root problem in the series. Then, the series was made stationary by taking the first difference.

The null and alternative hypotheses of the PP test, which is another unit root test used in unit root tests, also overlap with the ADF unit root test. According to the results of this test statistic (-2.817662) value was lower than the MacKinnon critical values at 1%, 5% and 10% significance levels, and the probability value (0.1997) was greater than the 0.05 critical value, the H_0 hypothesis could not be rejected. It has been decided that the series is not stationary. At this stage, the first difference of the series has been taken and this problem has been resolved.

Another test used in unit root testing is Kwiatkowski, Phillips, Schmidt, Shin (KPSS). However, unlike the ADF and PP tests, the hypotheses established in the KPSS test are;

H_0 : Logagriculture is stationary

H_1 : Logagriculture is not stationary

According to Table 1, KPSS test results indicate that there is a unit root in the series at 5% and 10% values. For this reason, as in other unit root tests, the first difference of the series was taken and the unit root problem was resolved.

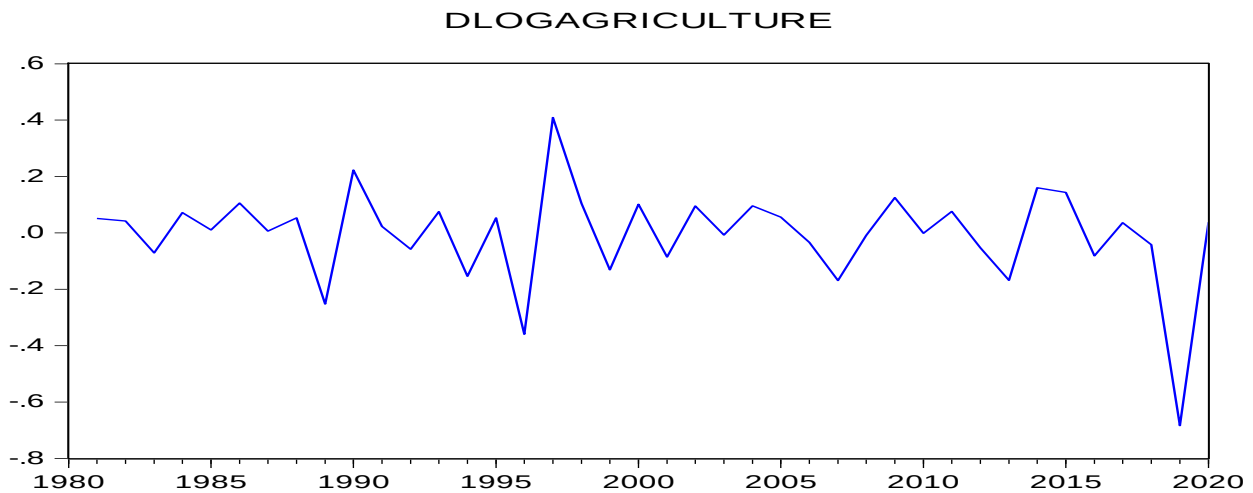


Figure 4. The Course of (dlogagriculture) Series

Figure 4 shows the 1st difference and logarithm taken agriculture series growth rate. In other words, it shows the changes over time.

Autocorrelation	Partial Correlation	AC	PAC	Q-Stat	Prob
		1 -0.233	-0.233	2.3298	0.127
		2 -0.046	-0.106	2.4251	0.297
		3 0.024	-0.014	2.4507	0.484
		4 -0.156	-0.169	3.5882	0.465
		5 0.026	-0.059	3.6206	0.605
		6 0.048	0.015	3.7345	0.713
		7 0.219	0.254	6.1667	0.520
		8 -0.220	-0.137	8.6977	0.368
		9 -0.015	-0.080	8.7097	0.464
		10 -0.140	-0.206	9.8094	0.457
		11 0.082	0.091	10.202	0.512
		12 0.177	0.168	12.085	0.439
		13 -0.001	0.073	12.085	0.521
		14 0.003	-0.070	12.086	0.599
		15 -0.151	-0.087	13.621	0.554
		16 -0.010	-0.003	13.628	0.626
		17 0.028	0.097	13.686	0.689
		18 0.098	0.019	14.426	0.701
		19 -0.088	-0.210	15.044	0.720
		20 0.068	0.032	15.435	0.751

Figure 5. Correlogram of dlogagriculture

In Figure 5, correlogram of dlogagriculture series (agriculture series with first degree difference and logarithm) is shown. Statistics in the graph show that the series is between the limits. After this point, the autocorrelations and partial autocorrelations of the agriculture series with the first-degree difference of which the stability is achieved will be evaluated and the appropriate ARIMA model will be determined.

Table 2. ARIMA Model Resorts of the Series

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	17.24884	0.071696	240.5821	0.0000
AR(1)	0.552570	0.320761	1.722686	0.0933
MA(1)	0.035379	0.343744	0.102924	0.9186

According to Table 2, our appropriate ARIMA model was determined as AR(1) and MA(1), that is, ARIMA (1,1,1). Accordingly, there is one AR and MA root in our model. In order to determine the accuracy of this model, it was checked whether the roots are within the unit circle and whether the modulus numbers are less than 1.

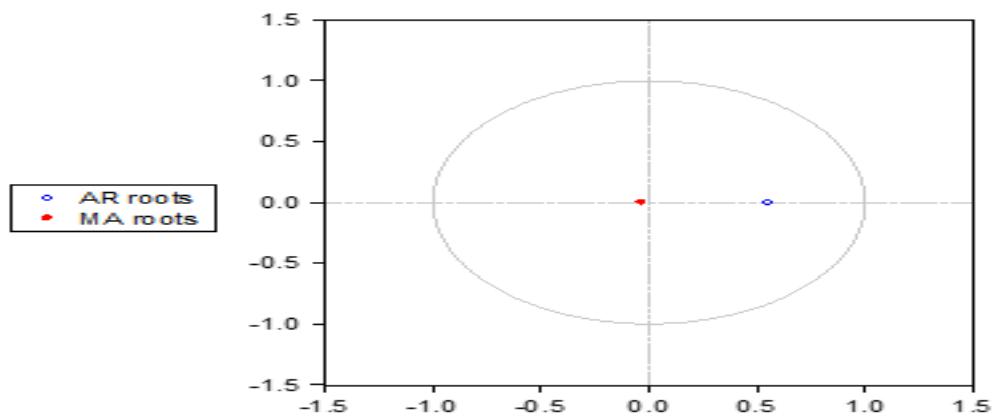


Figure 6. Inverse Roots of AR/MA Polynomial(s)

Table 3. Table of Inverse Roots of AR/MA Polynomial(s)

AR Root(s)	Modulus
0.552570	0.552570
MA Root(s)	Modulus
-0.035379	0.035379

According to the results in Figure 6 and Table 3, no root lies outside the unit circle. Modulus numbers for AR and MA roots take values less than 1. ARMA model is invertible.

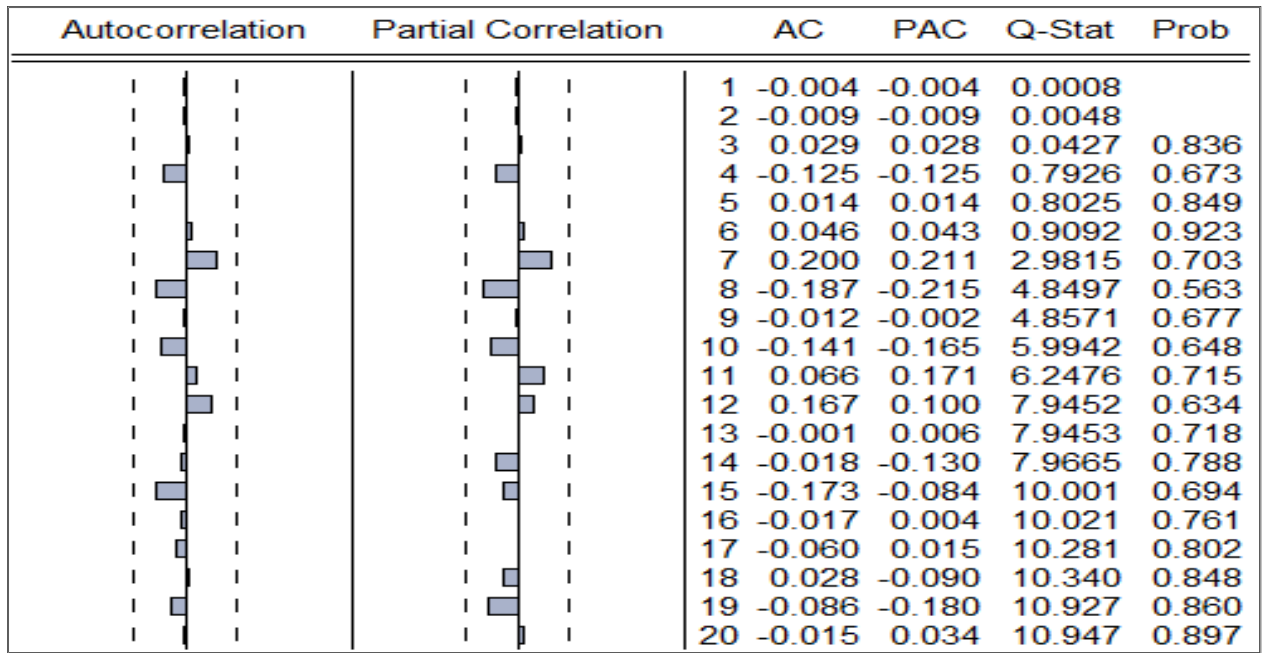


Figure 7. Correlogram Q Statistics of ARIMA (1,1,1) Model

In Figure 7, the autocorrelation and partial autocorrelations of the model are checked and there is no value that goes out of the confidence interval. The model seems pretty consistent. After this stage, our work continues with the Intervention Analysis section.

In the ARIMA (1,1,1) model specified above, a dummy was created for 2006, when agricultural support policies and especially price difference payment support from agricultural support instruments were started to be implemented. This dummy variable, included in the analysis as D2006s, shows how agricultural subsidies have had an impact on the agriculture series. It is thought that whether the effects arising from the dummies will occur suddenly (pulse) in the series or not, it will continue to have some effect (step). This explanation is included with the letter s added next to the dummy variables in the analysis. The test results of the analysis are reported in Table 4.

Table 4. Statistical Results of the Final Model with Added Effect of Intervention

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	17.22039	0.023300	739.0705	0.0000
D2006S	0.436305	0.127917	3.410847	0.0017
T1	-0.029898	0.014050	-2.127906	0.0407
AR(1)	1.308164	0.301248	4.342485	0.0001
AR(2)	-0.565607	0.259797	-2.177112	0.0365
MA(1)	-1.000000	5375.239	-0.000186	0.9999

The equation of the final model is formed as follows:

$$\text{Log}y_t = 17.22 + 0.44D2006S_t - 0.03T_t + 1.137308 \log y_{t-1} - 0.56 \log y_{t-2} + \varepsilon_t - 1.000\varepsilon_{t-1} \quad (1)$$

When the results in Table 4 and equation 1 are examined, it is seen that the agricultural support policies added to the model with the D2006S dummy and especially the price difference payment support from agricultural support tools have a positive effect of approximately 47% on total agricultural production.

In other words, agricultural support policies increase the average agricultural production amount by approximately 47%. This effect was also found to be statistically significant. (Prob=0.0017). It has been determined that the effect of agricultural support policies on the growth rate of total agricultural production figures is -2%. This result shows that support practices suppress growth rates, albeit slightly. This effect is also statistically significant (Probe=0.04).

Finally, the Breusch-Pagan-Godfrey Test was conducted to test whether there is autocorrelation in the model. The null and alternative hypotheses of this test are as follows:

H0: There is no quadratic autocorrelation.

H1: There is quadratic autocorrelation.

Table 5. Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

F-ist	Prob. F(2,38)
2.457741	0.0991
Obs*R-squared	Prob. Ki-Kare (2)
4.696086	0.0956

The results of this test are given in Table 5. According to the test results, the null hypothesis cannot be rejected, and it is concluded that there is no quadratic autocorrelation in the model.

CONCLUSION AND EVALUATION

This study analyzes the impact of agricultural support policies on total agricultural production from 1980-2020. The intervention analysis method was used in the study. First, the appropriate ARIMA model was determined, and then a dummy variable was added to the model for 2006, the year the support applications started, and the said effects were revealed. According to the analysis results, agricultural support policy and price difference payment support, which is one of the agricultural support instruments, has a positive effect of approximately 47% on the total agricultural production in the selected products group. At the end of the study, it was seen that the agricultural support policies implemented effectively and efficiently contribute to food security, poverty reduction, green growth, and rural development. According to the analysis results, agricultural support policies in developing economies show effectiveness as a result of medium and long-term applications. Global climate crises, hot wars and pandemic conditions have shown that the agricultural sector continues to maintain its importance. Recent developments in the world economy, increasing population, and the signals of the agriculture/food crisis have once again revealed the necessity of effective and sustainable agricultural policies.

For agricultural support policies to reach the desired targets in developing economies;

1. Agricultural support policies should be in harmony in a way to ensure integrity in the relationship between purpose and means,

2. Institutionalization of agricultural support policies,
3. Selecting policies that define and even compelling rules that increase the output in agricultural support policies,
4. Selecting policies that will be implemented and sustained in the long term with consistency, stability, and determination,
5. Implementation of agricultural policies in which the main problems of the agricultural sector are determined, and the agricultural sector is included in policy selection and implementation,
6. Determining the agricultural product group by considering the agricultural output and export potential of the relevant country,
7. Agricultural support policies should be revised according to domestic and foreign cyclical developments, considering the international competition,
8. Agricultural production should be done by considering domestic and foreign demand.
9. Agricultural support policies should be in harmony in a way to ensure integrity in the relationship between purpose and means,
10. Institutionalization of agricultural support policies,
11. Choosing policies that define and even compelling rules to increase output in agricultural support policies,
12. Choosing policies that will be implemented and sustained consistently, consistently, and decisively in the long term,
13. Implementation of agricultural policies in which the main problems of the agricultural sector are identified, and the agricultural sector is included in policy selection and implementation,
14. Determining the agricultural product group by considering the agricultural output and export potential of the relevant country,
15. Agricultural support policies should be revised according to domestic and foreign cyclical developments, considering the international competition,
16. Agricultural production should be done by considering domestic and foreign demand.

Thus, the continuity of policies in developing and developed economies will prevent the agricultural and food crisis in the world economy. In addition, the self-sufficiency of the agricultural sector will be ensured.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

REFERENCES

- Acar, M. ve Bulut, E. (2010). AB Ortak Tarım Politikası Reformları Işığında Türkiye'de Tarımsal Destekleme Politikaları: Eleştirel Bir Yaklaşım, *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1: 1-23.
- Aktaş, E., Altıok, M. ve Songur, M. (2015). Farklı Ülkelerdeki Tarımsal Destekleme Politikalarının Tarımsal Üretim Üzerine Etkisinin Karşılaştırmalı Analizi, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(4): 55-74.
- Box, G.E.P. and Tiao G, C. (1975). "Intervention Analysis with Applications to Economic and Environmental Problems", *Journal of the American Statistical Association*, 70(349): 70- 79.

- Box, G.E.P. and Jenkins G. M. (1970). Time Series Analysis: Forecasting and Control. San Francisco: Holden Day.
- Cauley, J. and E. Iksoon (1988). Intervention Policy Analysis of Skyjackings and Other Terrorist Incidents", *The American Economic Review, Papers and Proceedings of the One- Hundredth Annual Meeting of the American Economic Association*, 78(2): 27- 31.
- Chatfield, C. (2000). Time-Series Forecasting. London: Chapman&Hall/CRC.
- Civan A. (2016). Türkiye'de Tarımsal Destek Politikaları, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1): 127-146.
- Dickey D.A., W.A. Fuller (1979). Distribution of the Estimators of Autoregressive Time Series with a Unit Root, *Journal of the American Statistical Association*, 74: 427-431.
- Granger, C.W.J., Newbold, P. (1974). Spurious Regressions in Econometrics, *Journal of Econometrics*, 2: 111-120.
- Gujarati, D. N. (2001). Temel Ekonometri. (Çeviren: Ümit Şenesen ve Gülay G. Şenesen) İstanbul:Literatür Yayıncılık.
- Günsoy, G. ve Günsoy, B. (2001). Türkiye'de Tarımsal Destekleme Politikalarının Etkinsizliği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2): 147-162.
- Hennessy, D.A. (1998). The Production Effects of Agricultural Income Support Policies under Uncertainty. *American Journal of Agricultural Economics*, 80(1): 46-57.
- Johnston, B.F. and Mellor, J.W. (1961). The Role of Agriculture in Economic Development, *The American Economic Review*, 51(4): 566-593.
- Kandemir, O. (2011). Tarımsal Destekleme Politikalarının Kırsal Kalkınmaya Etkisi, *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 3(1): 103-113.
- Köse, A.M. (2012). Agricultural Policy Reforms and Their Implications on Rural Development: Turkey and The EU, *Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, 11(2): 75-98.
- Kwiatkowski, D., Phillips P., Schmidt P. and Shin Y (1992). Testing the null hypothesis of stationarity against the alternative of a unit root: How sure are we that economic time series have a unit root?, *Journal of Econometrics*, 54(1-31): 59-178.
- Perron, P. (1989). The Great crash, the oil price shock, and the unit root hypothesis, *Econometrica*, 57: 1361-1401.
- Sağdıç, E.N. ve Çakmak, E. (2021). Tarımsal Destek Ödemeleri ile Tarımsal Üretim Düzeyi Arasındaki Nedensellik İlişkisi: Türkiye Örneği, *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 10(2), 1858-1880.
- Tandoğan, N.Ş. (2022). Impact of Agricultural Supports on the Agricultural Export. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 17(1): 92-103. DOI: 10.17153/oguiibf.976425.
- Timmer, C.P. (2002). Agriculture and Economic Development, *Handbook of Agricultural Economics*, (2): 1487-1546.
- Yaffee R. and M. McGee (2000). Time Series Analysis and Forecasting, California: Academic Press.
- Yanıkaya, H. ve Koral, Z. (2015). Impacts of Agricultural Supports on Exports of Individual Agricultural Products in Turkey, *International Review of Economics and Management*, 1(1):1-37.
- Yüceer, E., Tan, S. ve Semerci, A. (2020). Türkiye'de 2000-2020 Döneminde Tarımsal Destekleme Politikalarının Gelişiminin İncelenmesi, *"Lâpseki Meslek Yüksekokulu Uygulamalı Araştırmalar Dergisi"*, 1(2): 36-46.



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Algılanan İş Yükünün Örgütsel Sessizliğe Etkisi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama

Arş. Gör. Dr. Yasin Emre OĞUZ, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, e-posta: yeoguz@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2139-4278](https://orcid.org/0000-0002-2139-4278)

Doktora Öğrencisi Tuna DEMİRAY, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, e-posta: tunademiray@hotmail.com

ORCID ID: [0000-0003-3535-2424](https://orcid.org/0000-0003-3535-2424)

Prof. Dr. Veysel YILMAZ, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, e-posta: vyilmaz@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5147-5047](https://orcid.org/0000-0001-5147-5047)

Öz

Rekabet koşullarının en önemli belirleyicilerinden biri insan faktörüdür. Hizmet sektörü altında yer alan turizm sektörü açısından da insan faktörü çok önemli bir durum olarak ifade edilmektedir. Ancak insan ihtiyaçlarının çeşitliliği sektörde faaliyet gösteren işletmeler açısından her zaman olumlu şekilde seyretmemektedir. Bu araştırmanın amacı da algılanan iş yükünün, işgörenlerin örgütsel sessizliklerine olan etkilerinin incelenmesi şeklinde belirlenmiştir. Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin işgörenlerin oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin toplanmasında anket yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket alanyazında yer alan çalışmalardan yararlanılarak oluşturulmuştur. Devamında da 456 katılımcıya anket uygulanmıştır. Araştırma analizleri de bu 456 katılımcıdan toplanan verilere dayandırılarak yapılmıştır. Araştırmanın analiz aşamasında katılımcıların iş yüklerine yönelik algılarının örgütsel sessizliklerine etkisi yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla incelenmiştir. Araştırma sonucunda işgörenlerin algılanan iş yüklerinde yaşanan artışın örgütsel sessizliklerini de artırdığı tespit edilmiştir. Buradan hareketle, turizm sektörüne yönelik karar vericilere ve işverenlere önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş yükü, Örgütsel sessizlik, İstanbul.

Makale Gönderme Tarihi: 26.10.2022

Makale Kabul Tarihi: 15.11.2022

Önerilen Atıf: Oğuz, Y.E., Demiray, T., Yılmaz, V. (2022). Algılanan İş Yükünün Örgütsel Sessizliğe Etkisi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(6), 353-367.

© 2022 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

The Effect of Perceived Workload on Organizational Silence: An Application on Five-Star Hotels in Istanbul

Res. Assist. Dr. Yasin Emre OĞUZ, Eskisehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, e-mail: yeoguz@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2139-4278](https://orcid.org/0000-0002-2139-4278)

Phd Candidate Tuna DEMİRAY, Eskisehir Osmangazi University, Social Sciences Institute, e-mail: tunademiray@hotmail.com

ORCID ID: [0000-0003-3535-2424](https://orcid.org/0000-0003-3535-2424)

Prof. Dr. Veysel YILMAZ, Eskisehir Osmangazi University, Faculty of Arts and Sciences, Department of Statistics, e-mail: vyilmaz@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5147-5047](https://orcid.org/0000-0001-5147-5047)

Abstract

One of the most important determinants of competitive conditions is the human factor. In terms of the tourism sector, which is under the service sector, the human factor is expressed as a very important determinant. However, the diversity of human needs is not always positive for businesses operating in the sector. The purpose of this research is to examine the effects of the perceived workload on the organizational silence of the employees. The universe of the research consists of the employees of the 5-star hotels operating in Istanbul. The survey method was used to collect the research data. The questionnaire used in the research was created by using the studies in the literature. In this context, a questionnaire was applied to 456 participants. Research analyzes were also made based on the data collected from these 456 participants. In the analysis phase of the research, the effect of the participants' perceptions of their workload on their organizational silence was examined via structural equation modelling. As a result of the research, it was determined that the increase in the workload of the employees also increased their organizational silence. From this point of view, the suggestions were made to employers and decision makers in the tourism sector.

Key Words: Workload, Organizational Silence, İstanbul.

Received: 26.10.2022

Accepted: 15.11.2022

Suggested Citation Oguz, Y, E., Demiray, T., Yilmaz, V. (2022). The Effect of Perceived Workload on Organizational Silence: An Application on Five-Star Hotels in Istanbul, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 6(6), 353-367.

© 2022 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

Küreselleşen dünyada rekabetin boyutları her geçen gün acımasızlaşmaktadır. Bununla birlikte dünyanın neresinde olursa olsun tüm işletmeler bilgiye kolayca ulaşım sağlayabilmektedir. Bu durum da rekabetin daha çok beşeri sermaye üzerinden oluşmasına neden olmaktadır (Altay ve Pazarlıoğlu, 2007). Beşeri sermayenin bu kadar önem kazanması ise işgörenler açısından daha fazla iş yüküne neden olmaktadır (Töngür, 2016). İşgörenler günlerinin en uzun bölümünü iş yerlerinde geçirmektedir. Diğer bir ifadeyle, iş yerlerinde geçirilen zaman işgörenlerin hayatlarının en önemli zaman dilimini oluşturmaktadır. Bu nedenle de örgütte yaşanan negatif durumlar kişilerin psikolojisini, aile hayatını ve sosyal ilişkilerini de olumsuz olarak etkilemektedir (Akdoğan ve Aydemir, 2018). Bilgiye kolay ulaşım ile birlikte hangi ülkede veya hangi örgütte çalışıldığına bakılmaksızın benzer işgörenlerden bilgi almak daha kolay bir hale gelmiştir. Diğer bir ifadeyle, işgörenler kendileriyle benzer veya aynı işi yapan işgörenlerin aldıkları ücretleri ya da çalışma koşullarını kolayca öğrenebilmektedir. Bu durum işgörenin aleyhine olduğunda da örgütsel bağlılığı azaltabilen bir etken olarak görülmektedir (Yeşilorman ve Koç, 2014). Ayrıca insan hakları, kaliteli yaşam beklentisi, çalışılan iş ile sosyal hayat dengesi gibi kavramların gelişimi işgörenler bilinç seviyesinde de artış sağlamıştır. Günümüzde eskiye nazaran çalışma saatlerinde azalma olmasına rağmen, bireylerin iş yüklerinde çok fazla bir değişim gerçekleşmemiştir. Özellikle turizm gibi sektörlerde hala insan faktörü hizmet üretiminde en önemli faktör olarak görülmektedir (Pelit ve Çetin, 2020). Bu durumlara ek olarak, rekabet şartlarının da giderek zorlaşması işgörenleri verilen işleri kısa zamanda ve eksiksiz yapmaya zorlamaktadır. Oluşan bu durum iş yükünü önemli ölçüde artıran bir etken olarak kabul edilmektedir. İş yükünün artışı ve iş yerinde geçirilen zamanın fazlalığı işgörenler tarafından sık sık dile getirilen olumsuz bir durum olarak ifade edilmektedir (Tayfur ve Arslan, 2012; Karacaoğlu ve Çetin, 2015).

Günümüz koşullarında tüm örgütler açısından başarıya ulaşmak için en önemli faktörlerden biri insan faktörüdür. Bunun bilincinde olan yöneticiler, işgörenleriyle uyum içerisinde çalışmaya önem vermektedir (Pelit ve Bozdoğan, 2014). Ancak bunun oluşturduğu baskılar işgörenleri isteyerek veya istemeyerek örgütsel sessizliğe zorunlu bırakmaktadır. Örgütsel sessizlik yaşanan durumlara itaat veya bağlılık gibi algılsa da aslında bir tepki ya da bir sinme durumu olarak ifade edilmektedir (Özdemir ve Uğur, 2013). Örgütsel sessizliğe bürünen işgörenler örgüt hakkında fikirlere sahip olsa da bu fikirlerini dile getirmekten kaçınmaktadır. Hatta çoğu zaman bilinçli olarak fikirlerini dile getirmemektedirler. Bu nedenle işgörenlerin performansı azaltmakta ve ortaya konulan ürünlerin kalitesi düşmektedir (Çakıcı, 2007). Ekip çalışmasının oluşmadığı, işgörenlerin kendini mutsuz ve yalnız hissettiği, örgüte karşı duyarsızlaştığı, örgütsel kimlikten uzaklaştığı ortamlarda örgütlerinde yaptığı işlerde başarılı olması mümkün değildir. (Gül ve Özcan, 2011). Bu araştırmanın çıkış noktasını da bu düşünce oluşturmaktadır. Alanyazın incelendiğinde, işgörenleri örgütsel sessizliğe iten teoriler; bekleyiş teorisi, planlı davranış teorisi fayda maliyet analizi teorisi ve sessizlik sarmalı teorisi olarak sıralanmaktadır (Çakıcı, 2007). Bu çalışmada ise ilgili teorileri inceleyen ve bunu ilişkisel sessizlik olarak kavramsallaştıran Dyne, Ang ve Botero (2003) tarafından yapılan çalışma esas alınmıştır. Alanyazında örgütsel sessizlik ile ilgili yapılan araştırmalarda genellikle örgütsel sessizliğin nedenlerinin; geçmiş tecrübeler, yöneticilerin tutumları ve davranışları, yalnızlaşma korkusu ve mobbing gibi kavramlar üzerinden açıklanmaya çalışıldığı görülmüştür (Morrison ve Milliken, 2000; Pinder ve Harlos, 2001; Dyne, Ang ve Botero, 2003). Bu çalışmada ise örgütsel sessizlik kavramı, algılanan iş yükü açısından (Peterson vd., 1995; Çuhadar ve Gencer, 2016) ele alınmıştır. Bu durum araştırmanın özgün değerini oluşturmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın kavramsal çerçeve başlığı altında algılanan iş yükü ve örgütsel sessizlik kavramları üzerinde durulmuştur.

Algılanan İş Yükü

İş yükü işgörenlerin iş yerinde yapmakla sorumlu oldukları görevleri ifade etmektedir (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005). Algılanan iş yükü ile ilgili en önemli durumlardan biri ise ağır iş yüküdür.

Algılanan ağır iş yükü, işgörenlere en çok stres yaratan olgulardan biri olarak ifade edilmektedir (Gümüştekin ve Öztekin, 2004). Ağır iş yükü, çalışılan yerde bireylere verilen işin fazla ve yoğun olması, bireylerin iş zorunluluklarının çok sayıda olması şeklinde tanımlanmaktadır (Spector ve Jex, 1998; Keser, 2006). Alanyazın incelendiğinde algılanan iş yükü ile ilgili farklı tanımların yapıldığı görülmüştür. Greenhaus, Parasuraman, Granrose, Raminowitz ve Beutell (1989) algılanan ağır iş yükünü, çalışılan yerdeki görev ve rollerin zorlayıcı olması şeklinde ifade etmiştir. Burada zorlayıcı ile ifade edilmek istenen fazla mesai, yoğun vardiya sistemi ve verilen işin altından tek başına kalkılamayacağı gibi durumlardır. Algılanan iş yükü; çalışma süresi, üretim miktarı, satış miktarı ve diğer benzer ölçüm kriterlerine göre hesaplanmaktadır. Ancak iş yükünün işgörenlerde oluşturduğu zihinsel yansımalarını hesaplamak her zaman mümkün olmaktadır. Bunun temel nedeni ise algılanan iş yükünün işgörenin kapasitesi ile doğru orantılı olmasından kaynaklanmaktadır (Keser, 2006). Rizzo, House ve Lirtzman (1970) bu bilgiler doğrultusunda iş yükünü, işgörenlerin kapasitelerine uygun şekilde aşırı sorumluluk ve yoğun faaliyetlerden kaçınılarak verilen işler şeklinde tanımlamıştır. Diğer bir ifadeyle, algılanan iş yükü için önemli bir durum da işgören kapasitesinin bilinmesidir. Aynı iş yükü farklı işgörenler için farklı etkiler yaratabilmektedir (Love, Tatman ve Chapman, 2010). Bunun çözümü ise işgörenlerin kapasitelerine uygun olarak iş bölümlenmesi yapılmasıyla sağlanmaktadır. Bu bağlamda da kişilere kapasiteleri doğrultusunda keyif alabilecekleri işleri veren örgütlerin daha başarılı olacağı ileri sürülmektedir (Spector ve Jex, 1998).

Alanyazın incelendiğinde algılanan iş yükünün işgören performansı üzerinde olumsuz etkilerini gösteren çalışmalar bulunmaktadır (London ve Klimoski, 1975; Dağdeviren vd., 2005). Ayrıca algılanan iş yükünün işgörenlerin iş ortamlarında büyük bir stres yarattığına yönelik sonuçlar ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır (Bkz. Warm, Dember ve Hancock, 1996; Cox-fuenzalida, Beeler ve Sohl, 2006). Ancak algılanan iş yükü çözümlenmesi o kadar da kolay olan bir kavram değildir. Çünkü algılanan iş yükü ve performans arasındaki ilişkilerde hem sektörel bağlamda hem de işgören bağlamında farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Diğer bir ifadeyle, algılanan iş yükü ile işgören performansı arasındaki ilişki her zaman negatif olmamaktadır. Yani algılanan iş yükü arttıkça işgören performansı azalır durumu her zaman geçerli değildir. Bu görüş doğrultusunda, algılanan iş yükünün artmasının işgören performansını olumlu şekilde etkilediğini tespit eden araştırmalar da bulunmaktadır (Nachreiner, 1995; Lepine, Podsakoff, Lepine, 2005; Wood ve Michaelides, 2015). Bu araştırmada ise algılanan iş yükünün örgütsel sessizliğe olan etkileri incelenmiştir.

Örgütsel Sessizlik

Sessizlik kelimesi sözlük anlamı olarak sükût etmek ve ortamda gürültü olmaması manalarına gelmektedir (TDK, 2022). Genel anlamıyla sessizlik konuşmamak ve dışarıdan algılanabilecek davranışlar içerisinde bulunmamayı ifade etmektedir. Örgütsel sessizlik ise işgörenlerin yaptıkları işleri veya çalıştıkları örgütleri geliştirmek ve iyileştirmek adına bilgilerini, fikirlerini ve deneyimlerini bilinçli bir şekilde dile getirmemeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Macit ve Erdem, 2020: 94). Örgütsel sessizliğin temelinde işgörenlerin deneyimleri sonucunda oluşan korku halinin yer aldığı düşünülmektedir. (Morrison ve Milliken, 2000).

Günümüz teknoloji çağında işletmeler daha verimli ve daha kaliteli hizmet üretmek adına işgörenlerin fikir ve düşüncelerine daha fazla önem vermeye başlamıştır. Öte yandan kasıtlı şekilde fikir ve düşüncelerini dile getirmeyen işgörenlere sahip örgütler hep var olmaya devam edecektir. Bu olumsuz durum hem örgüte hem işgörene zarar vermektedir (Özgan ve Külekçi, 2012). Bu bağlamda da örgütsel sessizliğin örgüt içindeki değişim ve gelişimin önünde bir engel teşkil ettiği görülmektedir (Morrison ve Milliken, 2000). Örgütsel sessizliğin ortaya çıkmasına neden olan dinamikler ise aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

- Üst yönetim takımı: Çok uzun süredir işletme bünyesinde olan yöneticilerin varlığı, üst ve alt yönetim kademelerinden ve diğer işgörenlerden demografik olarak çok farklı ve güç mesafesinin yüksek olması,

- Örtük yönetsel inançlar: Yöneticilerin en doğru kararın kendisinin bildiğini, çok sesliliğin iyi bir yol olmadığını savunarak hareket etmesi ve kendi çıkarları doğrultusunda kararlar alması,
- Yöneticilerin negatif geri besleme korkusu: Alt kademe çalışanların yönetime karşı eleştirel fikirlerden dolayı yönetimin korkması,
- Örgütsel ve çevresel faktörler: Düşük maliyet politikası ve örgüt dışından getirilen üst kademe yöneticiler,
- Örgüt yapısı ve politikaları: Karar verme aşamasında merkezi bir tutum olması ve alt kademe işgörenlerin üst kademe işgörene yönelik geri bildirim yapılacak bir mekanizmanın olmayışı,
- Yönetimsel Uygulamalar: Yöneticilerin diğer işgörenler tarafından gösterilecek negatif fikirlerin bir muhalif fikir olarak algılaması,
- İşgören etkileşimleri: İşgörenler içinde demografik benzerlikler ve benzer kişilerin iş süreçlerinde yaptığı dayanışmalar başlıca dinamikler olarak kabul edilmektedir.

Örgütsel sessizlik doğru karar almayı, örgütün gelişimini ve işgörenlerin performanslarını olumsuz şekilde etkilemektedir. Özellikle beşeri sermayenin rekabet açısından bu kadar önem kazandığı günümüzde örgütsel sessizliğin örgüt açısından önemli sonuçları da ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda örgütsel sessizliğin sonuçlarını aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür:

- Kişileri bir araya getirebileceği gibi uzaklaştırması da muhtemeldir.
- Örgüt içi ilişkilere hem zarar hem de fayda sağlamaktadır.
- Örgüt içi bilgi akışı sağladığı kadar gizlemesi de muhtemeldir.
- Derin düşüncelere veya hiç düşüncenin olmamasına neden olmaktadır.
- Hem onayın hem de karşıtlığın bir işareti olabilmektedir.

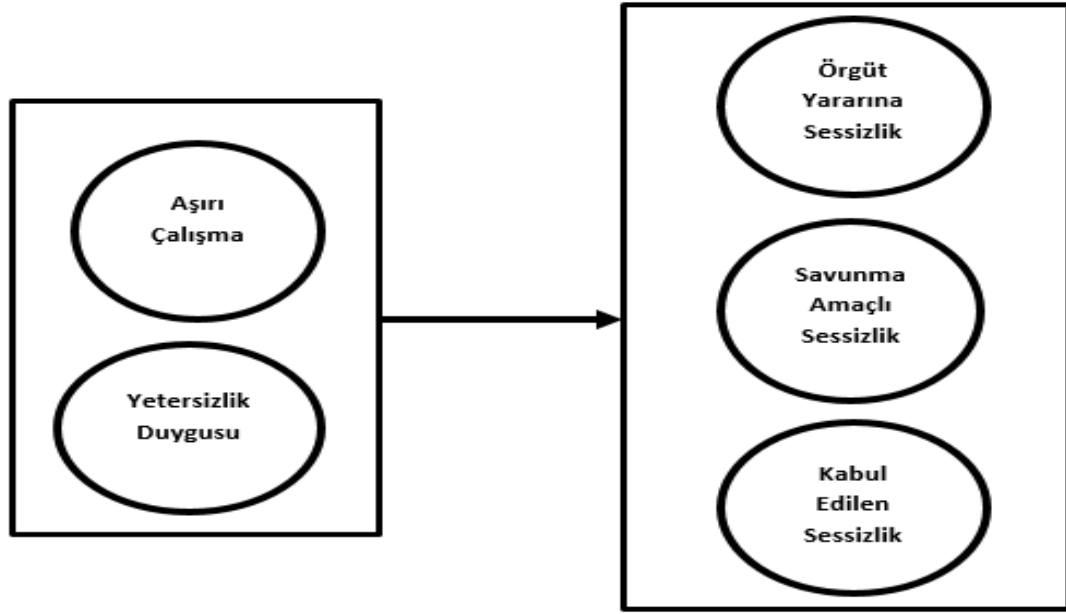
Alanyazın incelendiğinde örgütsel sessizliğin kabul etmekten çok yaşanan süreçleri ve dayatmaları kabullenmek olduğu görülmüştür. Bu iki ifade arasında da önemli farklar bulunmaktadır. Bu bağlamda da örgütsel sessizlik kavramı üç boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar ise aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (Macit ve Erdem, 2020):

- Örgüt yararına sessizlik, Dyne, Ang ve Botero (2003) tarafından alanyazına eklenen bir sessizlik türüdür. Bu sessizlik türünde işgörenler örgütlerinin olası tehlikelerden etkilenmemesi adına sessizlik davranışını seçmektedir (Öztürk ve Cevher, 2016).
- Savunma amaçlı sessizlik ya da korunma amaçlı sessizlik olarak ifade edilen bu kavramda işgörenler fikirlerini, bilgilerini ve görüşlerinin kendilerine korumak adına gizli tutmaktadır Morrison ve Milliken, 2000. Örgütte yaşanan durumlara karşı bir savunma stratejisi olarak kullanılması ilerleyen dönemlerde örgüte zarar vermektedir (Çakıcı, 2007).
- Kabul edilen sessizlik kavramı ise işgörenlerin mevcut koşulları özümsemesi ve görüş, bilgi ve düşüncelerini kendilerine saklayarak pasif davranışlar sergilemesi durumu olarak ifade edilmektedir (Öztürk ve Cevher, 2016). Pinder ve Harlos (2001) kabul edilen ya da kabullenici sessizlik olarak ifade edilen bu sessizlik türünün işverenler tarafından itaatkâr bir davranış gibi algılandığına dikkat çekmişlerdir. Ancak işgörenlerin bilgi ve görüşlerini paylaşmamaları aslında itaat etme motivasyonundan değil örgüte yarar sağlamak istememelerinden kaynaklanmaktadır (Macit ve Erdem, 2020).

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı işgörenlerin algıladıkları iş yüklerinin, örgütsel sessizliklerine olan etkilerinin tespit edilmesi şeklinde belirlenmiştir. Bu bağlamda da araştırma amacına uygun olarak araştırma modeli çizilmiştir (Bkz. Şekil 1).



Şekil 1. Araştırma Modeli

Şekil 1’de yer alan araştırma modelinde algılanan iş yükünün örgütsel sessizliğe etkilerinin alt boyutlar üzerinden incelendiği görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde algılanan iş yükünün aşırı çalışma ve yetersizlik duygusu şeklinde iki adet alt boyutu (Peterson vd., 1995; Çuhadar ve Gencer, 2016); örgütsel sessizliğin ise örgüt yararına sessizlik, savunma amaçlı sessizlik ve kabul edilen sessizlik olmak üzere üç adet alt boyutu olduğu görülmüştür (Morrison ve Milliken, 2000; Pinder ve Harlos, 2001; Dyne, Ang ve Botero, 2003). Buradan hareketle de araştırmanın hipotezleri oluşturulmuştur. İlgili hipotezler ise aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- H1. Aşırı çalışma örgüt yararına sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olarak etkilemektedir.
- H2. Aşırı çalışma savunma amaçlı sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir.
- H3. Aşırı çalışma kabul edilen sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir.
- H4. Yetersizlik duygusu örgüt yararına sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olarak etkilemektedir.
- H5. Yetersizlik duygusu savunma amaçlı sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir.
- H6. Yetersizlik duygusu kabul edilen sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin işgörenleri oluşturmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın raporları incelendiğinde, 2021 yılı itibarıyla İstanbul genelinde yaklaşık 120 adet beş yıldızlı otel olduğu görülmüştür (Turizm Gazetesi, 2021). 5 Yıldızlı otellerin standartları ile ilgili bilinen önemli noktalardan biri en az 120 oda ile hizmetlerine devam etmeleridir (Turizm Teşvik Kanunu, 1982). İşgören sayısının bulunması için de oda kapasitesinin 1,18 ile çarpılması gerekmektedir (Turizm Bakanlığı, 1994). Bu bağlamda, beş yıldızlı bir otelin ortalama 141 kişi ile faaliyetlerine devam ettiği hesaplanmıştır. Araştırma evreninin de yaklaşık 17.000 işgörenden oluştuğu tahmin edilmektedir. Araştırma evreninin tamamına ulaşmak zaman ve maliyet açısından mümkün olmayacağı için

araştırma örnekleme belirlenmesi gerekmektedir. Büyüklüğü bilinen 50.000'den küçük evren için %95 güven aralığı ve %5 hata payında en az 381 katılımcıdan oluşan örnekleme ulaşılması gerekmektedir. (Çingir, 2009). Bu bağlamda da 500 adet anket basit tesadüfi örnekleme yöntemi uygulanarak örneklem de yer alan katılımcılara dağıtılmıştır. Bu 500 anketten 456 tanesinin eksiksiz olarak doldurulduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın analizleri de bu veriler üzerinden incelemeye tabi tutulmuştur.

Veri Toplama Aracı

Araştırma verileri, nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların özelliklerine yönelik ifadeler bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise alanyazında algılanan iş yükü ve örgütsel sessizlik kavramlarını ölçmek için kullanılan 5'li Likert tipinde derecelendirilmiş 27 adet ifade yer almaktadır. Bu ifadelerden 10 tanesi algılanan iş yükü (Peterson, Smith, Akande, Ayestaran, Bochner, Callan ve Hofmann, 1995; Çuhadar ve Gencer, 2016), 17 tanesi ise örgütsel sessizlik ile ilgilidir ((Morrison ve Milliken, 2000; Pinder ve Harlos, 2001; Dyne, Ang ve Botero, 2003). Araştırmada veri toplamadan önce Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'na başvuruda bulunulmuş ve 26.05.2022 tarihinde E-334368'nolu karara istinaden etik kurul izni alınmıştır.

BULGULAR

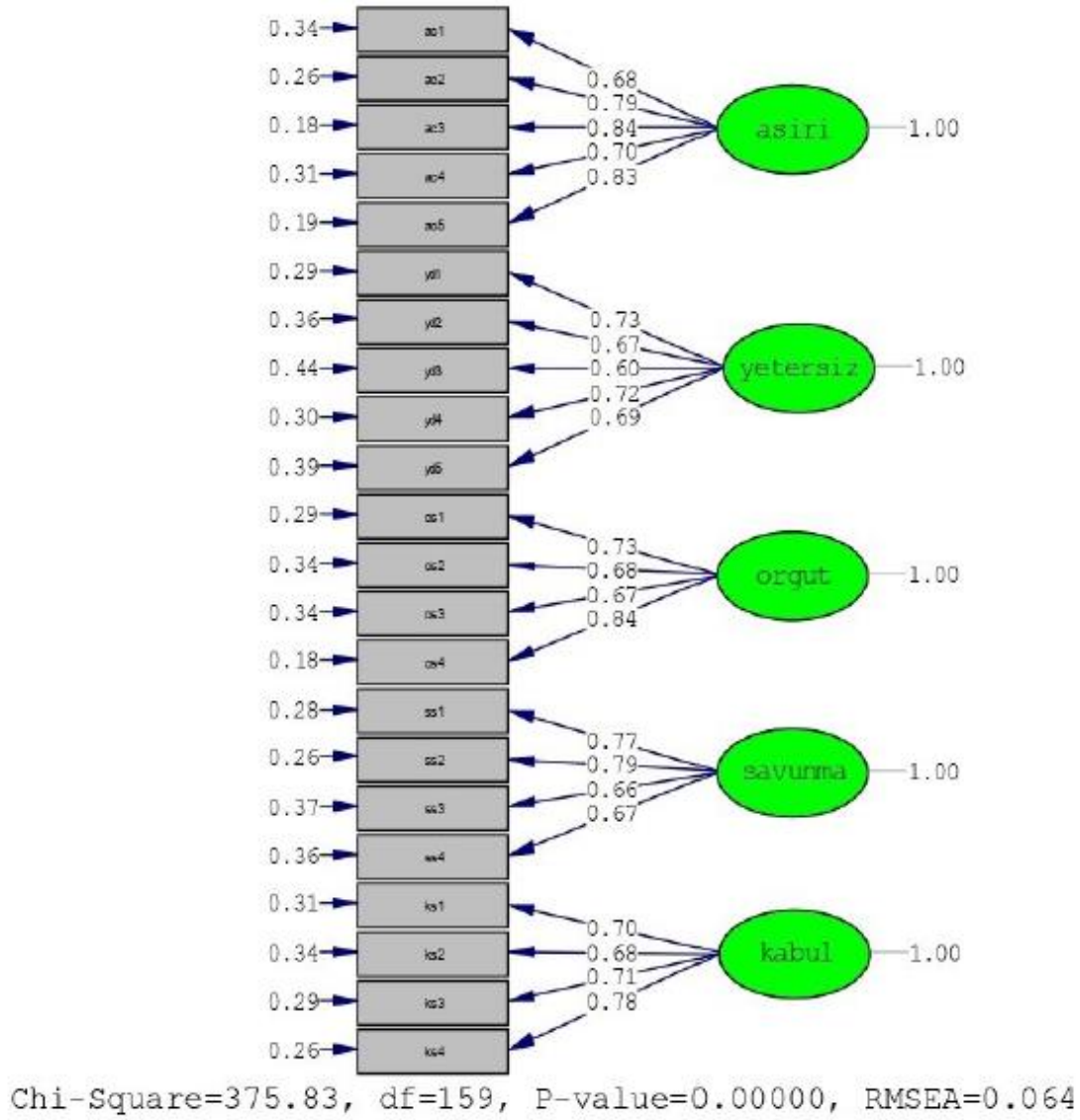
Araştırmanın bulgular aşamasında öncelikle katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çalışılan departman ve çalışma süreleri gibi özellikleri tablolastırılmış ve yorumlanmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulguları

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
Kadın	231	50,7
Erkek	225	49,3
Medeni Durum	Sayı	Yüzde (%)
Bekâr	272	59,6
Evli	184	40,4
Yaş	Sayı	Yüzde (%)
18 – 29 yaş arası	159	35,0
30 – 39 yaş arası	113	24,7
40 – 49 yaş arası	121	26,5
50 yaş ve üstü	63	13,8
Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde (%)
İlköğretim Mezunu	40	8,8
Lise Mezunu	201	44,1
Önlisans Mezunu	112	24,6
Lisans Mezunu	93	20,4

Lisansüstü Mezunu	10	2,2
Çalışılan Departman	Sayı	Yüzde (%)
Önbüro	110	24,1
Yiyecek ve İçecek	127	27,8
Kat Hizmetleri	102	22,4
Diğer	117	25,7
Sektörde Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde (%)
1 – 3 yıl arası	69	15,2
4 – 6 yıl arası	116	25,4
7 – 10 yıl arası	155	34,0
11 yıl ve üstü	116	25,4
TOPLAM	456	100

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılanların %50,7'sinin kadınlardan (231), %49,3'ünün ise erkeklerden (225) oluştuğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların %59,4'ünün bekâr (274), %40,6'sının ise evli (184) olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde, %35'nin 18 – 29 yaş aralığında (159), %24,7'sinin 30 – 39 yaş aralığında (113), %26,5'inin 40 – 49 yaş aralığında ve %13,8'nin 50 yaş ve üstünde (63) olduğu görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, %44,1'inin lise mezunu (201), %24,6'sının önlisans mezunu (112), %20,4'ünün lisans mezunu (93), %8,8'inin ilköğretim mezunu (40) ve %2,2'sinin lisansüstü mezunu (10) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %27,8'inin yiyecek ve içecek departmanında (127), %24,1'inin önbüro departmanında (110) ve %22,4'ünün kat hizmetleri departmanında (102) görev yaptığı tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların %25,7'sinin insan kaynakları, toplantı ve organizasyon, muhasebe, güvenlik gibi otelin diğer departmanlarında görev yaptığı görülmüştür. Katılımcılar ile ilgili incelenen diğer bir durum ise sektörde çalışma süreleridir. Buna göre katılımcıların %15,2'si 1 – 3 yıl (69), %25,4'ü 4 – 6 yıl, %34'ü 7 – 10 yıl ve %25,4'ü 11 yıl ve üzeri süredir sektörde çalışmaktadır. Katılımcıların demografik ve diğer özelliklerine yönelik bulgularının incelenmesinden sonra araştırma kapsamında kullanılan ölçek ifadelerinin geçerlilik ve güvenilirliği ile ilgili incelemelere geçilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda araştırmada kullanılan ölçeğin Cronbach's alpha (α) değeri 0,917 olarak tespit edilmiştir. Bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Alpar, 2020). Analizin devamında araştırma kapsamında önerilen modelin doğrulanması ile ilgili incelemelere geçilmiştir. Bu kapsamda da öncelikle toplanan verilere doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.



Şekil 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

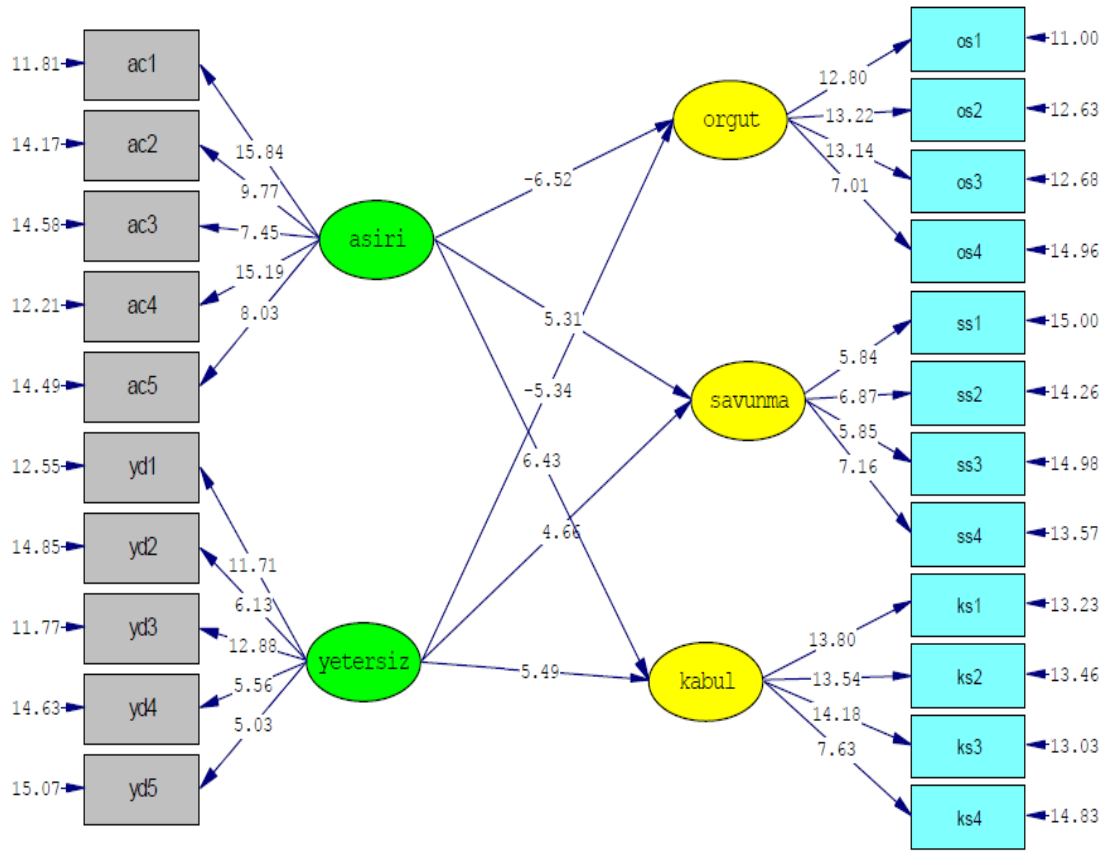
Şekil 2’de doğrulayıcı faktör analizine yönelik bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgular incelendiğinde araştırma kapsamında önerilen modelin doğrulandığı görülmüştür. Analizin devamında da alanyazında sıklıkla kullanılan uyum ölçütleri incelenmiştir.

Tablo 2. Uyum Ölçütlerine Yönelik Bulgular

Uyum Ölçütleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model Değeri	Uyum
χ^2 / sd	$0 \leq \chi^2 / sd < 2$	$2 \leq \chi^2 / sd \leq 5$	2,36	Kabul Edilebilir
RMSEA	$0 \leq RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$	0,064	Kabul Edilebilir
SRMR	$0 \leq SRMR < 0,05$	$0,05 \leq SRMR \leq 0,10$	0,038	İyi Uyum
NFI	$0,95 < NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95^a$	0,97	İyi Uyum
NNFI	$0,97 < NNFI \leq 1,00$	$0,95 \leq NNFI \leq 0,97^b$	0,97	İyi Uyum
IFI	$0,95 < IFI \leq 1,00$	$0,90 \leq IFI \leq 0,95$	0,98	İyi Uyum

RFI	$0,95 < RFI \leq 1,00$	$0,90 \leq RFI \leq 0,95$	0,98	İyi Uyum
CFI	$0,97 < CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$	0,98	İyi Uyum
GFI	$0,95 < GFI \leq 1,00$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$	0,91	Kabul Edilebilir
AGFI	$0,90 < AGFI \leq 1,00$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$	0,87	Kabul Edilebilir

Tablo 2’de alanyazında sıklıkla kullanılan on adet uyum ölçütünün referans değerleri yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre dört adet uyum ölçütü kabul edilebilir düzeyde, altı adet uyum ölçütü ise iyi düzeyde uyum göstermektedir (Jöreskog ve Sörbom, 1996; Schumacker ve Lomax, 2004; Kline, 2011; Çelik ve Yılmaz, 2016). Analizin son aşamasında ise algılanan iş yükünün örgütsel sessizliğe etkisi yapısal eşitlik modellemesi ile incelenmiştir.



Chi-Square=375.83, df=159, P-value=0.00000, RMSEA=0.064

Şekil 3. Yapısal Eşitlik Modellemesi Bulguları

Şekil 3’te yer alan yapısal eşitlik modellemesi bulgular incelendiğinde araştırma modelinde yer alan tüm değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir ($t > 2,58$; $p < 0,010$). Analizin son aşamasında ise yapı güvenirliliği ve araştırma hipotezleri ile ilgili incelemeler yapılmıştır.

Tablo 3. Yapı Güvenirliliği ve Hipotez Bulguları

Faktörler / Maddeler	Standart Yükler	t-değeri	R^2	Yapı Güvenirliliği	Açıklanan Varyans (AVE)
Aşırı İş Yüğü	0,84	15,84***	0,7056	0,92	0,70

(AY)	0,79	9,77**	0,6241
	0,68	7,45***	0,4624
	0,83	15,19***	0,6889
	0,70	8,03***	0,4900
Yetersizlik Duygusu			0,87 0,57
(YD)	0,72	11,71***	0,5184
	0,69	6,13***	0,4761
	0,73	12,88***	0,5329
	0,67	5,56***	0,4489
	0,60	5,03***	0,3600
Örgüt Yararına Sessizlik			0,88 0,65
(OS)	0,68	12,80***	0,4624
	0,84	13,22***	0,7056
	0,73	13,14***	0,5329
	0,67	7,01***	0,4489
Savunma Amaçlı Sessizlik			0,87 0,62
(SS)	0,66	5,84***	0,4359
	0,77	6,87***	0,5929
	0,67	5,85***	0,4489
	0,79	7,16***	0,6241
Kabul Edilen Sessizlik			0,87 0,63
(KS)	0,71	13,80***	0,5041
	0,70	13,54***	0,4900
	0,78	14,18***	0,6084
	0,68	7,63***	0,4624
Hipotezler	Sonuç		
$H_1: AY \rightarrow OS$	-0,31	-6,52***	Desteklendi
$H_2: AY \rightarrow SS$	0,26	5,31***	Desteklendi
$H_3: AY \rightarrow KS$	0,30	6,43***	Desteklendi
$H_4: YD \rightarrow OS$	-0,27	-5,34***	Desteklendi

$H_5: YD \rightarrow SS$	0,21	4,66***	Desteklendi
$H_6: YD \rightarrow KS$	0,28	5,49***	Desteklendi

*** $p < 0,010$ ($t > 2,58$); ** $p < 0,050$ ($t > 1,96$); * $p < 0,100$ ($t > 1,65$)

Şekil 4'te araştırma kapsamında önerilen modelin yapı güvenirliği ve açıklanan varyans açısından uygun referans değerleri aldığı görülmüştür (Jöreskog ve Sörbom, 1996; Schumacker ve Lomax, 2004; Kline, 2011; Çelik ve Yılmaz, 2016). Buradan hareketle, araştırma kapsamında önerilen altı adet hipotezin tamamı desteklenmiştir. H_1 'e göre algılanan aşırı iş yükü örgüt yararına sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olarak etkilemektedir ($t = -6,52$; $p < 0,010$). Buna göre aşırı iş yükü artığında işgörenin örgüt yararına sessizliği azalmaktadır. Örgüt yararına sessizlik ile ilgili ifadelerin işletmenin özel bilgilerini kimseyle paylaşmam gibi maddelerden oluştuğu düşünüldüğünde bu durumun işletmenin başarısına zarar vereceği düşünülmektedir. H_2 'e göre algılanan aşırı iş yükü savunma amaçlı sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir ($t = 5,31$; $p < 0,010$). Buna göre aşırı iş yükünde yaşanan bir birimlik artış savunma amaçlı sessizliği 0,26 birim artırmaktadır. H_3 'e göre algılanan aşırı iş yükü kabul edilen sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir ($t = 6,43$; $p < 0,010$). Buna göre aşırı iş yükünde yaşanan bir birimlik artış savunma amaçlı sessizliği 0,30 birim artırmaktadır. Genel bir ifadeyle işgörenlerin algılanan aşırı iş yükleri örgütsel sessizliklerini artırmakta ve işletmenin başarısına zarar vermektedir.

Algılanan iş yükü altında değerlendirilen diğer bir boyut yetersizlik duygusu olarak adlandırılmıştır. Yetersizlik duygusu, iş yükünün fazlalığından dolayı kişilerin sorumlu olduğu işlere yetişememesi ve kendini çalıştığı pozisyona yetersiz görmesi veya yaptığı işlerin aslında kendi sorumluluğu olmadığı ve kapasitesinin üstünde işler yaptığı gibi ifadelerden oluşan bir faktördür. Bu bağlamda da üç adet hipotez önerilmiştir. H_4 'e göre algılanan yetersizlik duygusu örgüt yararına sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olarak etkilemektedir ($t = -5,34$; $p < 0,010$). H_5 'e göre yetersizlik duygusu savunma amaçlı sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir ($t = 4,66$; $p < 0,010$). Buna göre yetersizlik duygusunda yaşanan bir birimlik artış savunma amaçlı sessizliği 0,21 birim artırmaktadır. H_6 'ya göre yetersizlik duygusu kabul edilen sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir ($t = 5,49$; $p < 0,010$). Buna göre yetersizlik duygusunda yaşanan bir birimlik artış kabul edilen sessizliği 0,28 birim artırmaktadır.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm emek yoğun bir sektör olarak ifade edilmektedir. Emek ile anlatılmak istenen de mevcut personellerdir. Bu bağlamda işletmeler daha iyi bir ürün ortaya koymak için mevcut personellerini doğru seçmeli ve sürekli olarak motive etmelidir. Diğer taraftan, günümüz rekabet koşullarının en önemli belirleyicilerinden biri beşeri sermayedir. İşletmeler mevcut rekabet güçlerini beşeri sermaye ile artırmaktadır. Ancak güçlü bir beşeri sermayeye sahip olmak da çoğu zaman yeterli olmamaktadır. Mevcut işgörenlerin işine mutlu ve motive gelmesi gerekmektedir. Bu çalışmada da işgörenlerin motivasyon kaybının sonuçlarından biri olan örgütsel sessizlik algılanan iş yükü bağlamında incelenmiştir. Bu bağlamda da aşırı iş yükünün ve yetersizlik duygusunun egzojen; örgüt yararına sessizlik, savunma amaçlı sessizlik ve kabul edilen sessizliğin endojen değişken olarak ele alındığı bir model kurulmuştur. İlgili model yapısal eşitlik modellemesi analizi aracılığıyla incelenmiştir. Araştırma sonucunda mevcut alanyazını destekler nitelikli bulgulara ulaşılmıştır (London ve Klimoski, 1975; Warm, Dember ve Hancock, 1996; Dağdeviren vd., 2005; Cox-fuenzalida, Beeler ve Sohl, 2006; Keser, 2006; Gül ve Özcan, 2011; Özgan ve Külekçi, 2012; Tayfur ve Arslan, 2012; Pelit ve Bozdoğan, 2014; Karacaoğlu ve Çetin, 2015).

Araştırma sonucunda örgütsel sessizliğe etkisi olduğu bilinen; geçmiş tecrübeler, yönetici davranışları, yönetici tutumları, sosyal izolasyon ve mobbing gibi kavramlarda olduğu gibi (Morrison ve Milliken, 2000; Pinder ve Harlos, 2001; Dyne, Ang ve Botero, 2003), algılanan iş yükünün de örgütsel sessizliğe etkileri olduğu (Peterson vd., 1995; Çuhadar ve Gencer, 2016) tespit edilmiştir. Özellikle algılanan iş yükünün örgütsel sessizliği artırdığı ve bunun da iş performansında (London ve Klimoski, 1975;

Dağdeviren vd., 2005) azalmalara neden olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kişilerin aşırı çalışma ve yetersizlik duygusunda yaşadıkları artışın iş ortamlarındaki stresi (Warm, Dember ve Hancock, 1996; Cox-fuenzalida, Beeler ve Sohl, 2006) de artıracığı tespit edilmiştir. Algılanan aşırı iş yükünün uzun vadede tükenmişliğe neden olacağı ve işgörenin işinden ayrılmasına bile neden olabileceği görülmüştür (Spector ve Jex, 1998; Keser, 2006; Pelit ve Bozdoğan, 2014). Bu bağlamda algılanan iş yükünde yaşanan artışın sadece işgörene değil işletmeye de zarar verdiği belirlenmiştir (Özgan ve Külekçi, 2012; Tayfur ve Arslan, 2012; Karacaoğlu ve Çetin, 2015).

Turizm sektörü gibi sunulan hizmetin insan faktörüne dayandığı sektörlerde faaliyet gösteren işgörenlerin mutlulukları ve motivasyonları işletmelerin başarılarını doğrudan etkileyen bir durumdur. Bu bağlamda işgörenlerin motive edilmesi önemli bir husus olarak kabul edilmektedir. Bu araştırmada da işgören motivasyonunu düşüren aşırı iş yükü üzerinde durulmuştur. Bu bağlamda aşırı iş yükünün işgörenleri örgütsel sessizliğe ittiği ve bu durumun da uzun vadede işletmeye zarar vereceği tespit edilmiştir. İleride yapılacak olan araştırmalarda işgören motivasyonunu artırması muhtemel değişkenlerin bu araştırmada önerilen modele düzenleyici veya aracı değişken olarak eklenmesinin de alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca örgütsel sessizlik yerine sessiz istifa gibi farklı bağımlı değişkenlerin kullanılmasının da alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Alpar, R. (2020). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altay, A. ve Pazarlıoğlu, M. V. (2007). Uluslararası Rekabet Gücünde Beşeri Sermaye: Ekonometrik Yaklaşım, *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(12): 96-108.
- Aydemir, C. ve Akdoğan, A. A. (2018). İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Performans Üzerindeki Etkisi: İşe Yabancılaşma ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(2): 1993-2012.
- Clarke, J. (1988). *Stress in Management*. Business Credit.
- Cox-fuenzalida, L. E., Beeler, C. ve Sohl, L. (2006). Workload History Effects: A Comparison of Sudden Increases and Decreases on Performance, *Current Psychology*, 25(1): 8-14.
- Çakıcı, A. (2007). Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1): 145-162.
- Çelik, H. E. ve Yılmaz, V. (2016). *Lisrel 9.1 ile Yapısal Eşitlik Modellemesi*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çingir, H. (2009). *Örnekleme Kuramı*, Ankara: Bizim Büro Basımevi.
- Çuhadar, M. ve Gencer, Z. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Aşırı İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık Algıları: Side ve Belek Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1323-1346.
- Dağdeviren, M., Eraslan, E. ve Kurt, M. (2005). Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması, *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20: 517-525.
- Dyne, L. V., Ang, S. ve Botero, I. C. (2003). Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs, *Journal of Management Studies*, 40(6): 1359-1392.
- Greenhaus, J. L., Parasuraman, S., Granrose, C. S., Raminowitz, S. ve Beutell, N. J. (1989). Sources of Work-Family Conflict among Two-Career Couples, *Journal of Vocational Behavior*, 34(2): 133-153.

- Gül, H. ve Özcan, N. (2011). Mobbing ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkiler: Karaman İl Özel İdaresinde Görgül Bir Çalışma, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2): 107-134.
- Gümüştekin, G. ve Öztemiz A, B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23: 61-85.
- Hall, D, T. ve Chandler, D, E. (2005). Psychological Success: When the Career is a Calling, *Journal of Organizational Behavior*, 26: 155-176.
- Jöreskog, K, G. ve Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's Reference Guide*, Chicago: Scientific Software International.
- Karacaoğlu, K. ve Çetin, İ. (2015). İş Yükü Ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: AFAD Örneği, *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5: 46-69
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkinin Araştırılması, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1): 100-119.
- Kline, R, B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Publications.
- Lepine, J, A., Podsakoff, N, P. ve Lepine, M, A. (2005), A Meta Analytic Test of the Challenge Stressor Hindrance Stressor Framework: An Explanation for Inconsistent Relationships among Stressors and Performance, *Academy of Management Journal*, 48(5): 764-775.
- London, M. ve Klimoski, R, J. (1975). A Study of Perceived Job Complexity, *Personnel Psychology*, 28(1): 45-56.
- Love, K, M., Tatman, A, W. ve Chapman, B, P. (2010). Role Stres, Interrole Conflict and Job Satisfaction among University Employees: the Creation and Test of a Model, *Journal of Employment Counseling*, 47: 30-37.
- Macit ve Erdem (2020). Örgütsel Sessizliğe Dair Kavramsal Bir İnceleme, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2): 93-114.
- Morrison, E, W. ve Milliken, F, J. (2000). Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World, *The Academy of Management Review*, 25(4): 706-725.
- Nachreiner, F. (1995). Standards for Ergonomics Principles Relating to the Design of Work Systems and to Mental Workload, *Applied Ergonomics*, 26(4): 259-263.
- Özdemir, L. ve Uğur, S, S. (2013). Çalışanların Örgütsel Ses ve Sessizlik Algılamalarının Demografik Nitelikler Açısından Değerlendirilmesi: Kamu ve Özel Sektörde Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(1): 257-281.
- Özgan, H. ve Külekçi, E. (2012). Öğretim Elemanlarının Sessizlik Nedenleri ve Üniversitelerine Etkileri, *International Journal of Educational Research*, 3(4): 33-49.
- Öztürk, U, C. ve Cevher, E. (2016). Sessizlikteki Mobbing: Mobbing ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18 (30): 71-80.
- Pelit, E. ve Bozdoğan, İ. (2014). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi: Kemer deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(7): 37-66.
- Pelit, E. ve Çetin, A. (2020). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevi Olarak İnsan Kaynakları Planlaması ve Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme, *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2): 1268-1287.

- Peterson, M, F., Smith, P, B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V. ve Hofmann, K. (1995). Role Conflict, Ambiguity and Overload: 21 Nation Study, *Academy of Management Journal*, 38(2): 429-452.
- Pinder, C, C. ve Harlos, K, P. (2001), Employee Silence: Quiescence and Acquiescence As Responses to Perceived Injustice, *Research in Personnel and Human Resources Management*, (20): 331-369.
- Rizzo, J, R., House, R, J. ve Lirtzman, S, I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163.
- Schumacker R, E. ve Lomax, R, G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Spector, P, E. ve Jex, S, M. (1998). Development of Four Self-report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory and Physical Symptoms Inventory, *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4): 356-367.
- Tayfur, Ö. ve Arslan, M. (2012). Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (1): 147-172.
- Töngür, A. (2016). İş Yükü, Kişilerarası Çatışma ve Performans: Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Analizi, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(13): 547-565.
- Turizm Bakanlığı (1994). *Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması*, Ankara: Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Turizm Gazetesi (2021). İstanbul'da Otel Sayısı 10 Yılda İkiye Katlandı (Online) <https://www.turizmgaazetesi.com/haber/istanbul-da-otel-sayisi-10-yilda-ikiye-katlandi/80273> [Erişim Tarihi: 28.10.2022].
- Türk Dil Kurumu (2022). (Online) <https://sozluk.gov.tr/> [Erişim Tarihi: 20.10.2022].
- Yeşilorman, M. ve Koç, F. (2014). Bilgi Toplumunun Teknolojik Temelleri Üzerine Eleştirel Bir Bakış, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1): 117-133.
- Warm, J, S., Dember, W, N., ve Hancock, P, A. (1996). *Vigilance and Workload in Automated Systems*, (Editör) Parasuraman, R. ve Mouloua M.: *Automation and Human Performance: Theory and Applications* içinde, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Wood, S, J., ve Michaelides, G. (2015). Challenge and Hindrance Stressors and Wellbeing-Based Work-Nonwork Interference: A Diary Study of Portfolio Workers, *Human Relations*, 69(1): 111-138.



T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler İnsan Araştırmaları Etik Kurulu

Sayı : E-64075176-050.01.04-334368

26.05.2022

Konu : 2022.10.13.Karar.

Sayın Prof. Dr. Veysel YILMAZ
ESOGÜ Fen Edebiyat Fakültesi

Sorumlu Araştırmacı olduğunuz ***“Algılanan İş Yükünün Örgütsel Sessizliğe Etkisi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama (The Effect of Perceived Workload on Organizational Silence: An Application on Five-Star Hotels in Istanbul)”*** başlıklı çalışma hakkında alınan karar ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini saygı ile rica ederim.

Prof. Dr. Yaşar SARI
Kurul Başkanı

Ek: Etik Kurul Kararı.

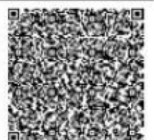
Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : 3SjKLJNC133

Belge Doğrulama Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/esogu-ebys>

Adres : Meselik Kampüsü PK:26480 Odunpazarı
Telefon : 0222 2393750 Faks: 0222 2291418
İnternet Adresi : www.ogu.edu.tr
KEP adresi : esk.osmangaziunirek@hs01.kep.tr

Bilgi için : Sibel AK
Telefon : 0222 2393750-5074
E-posta : sibelak@ogu.edu.tr



T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER
İNSAN ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU
ESKİŞEHİR

Toplantı Tarihi : 24.05.2022

Toplantı No : 2022-10

GÜNDEM :

13. Başvuru Sahibi : Prof.Dr.Veysel YILMAZ.

Konu: “Algılanan İş Yükünün Örgütsel Sessizliğe Etkisi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama (The Effect of Perceived Workload on Organizational Silence: An Application on Five-Star Hotels in Istanbul)” isimli araştırmasının görüşülmesi.

KARAR :

13. Prof.Dr.Veysel YILMAZ'ın “Algılanan İş Yükünün Örgütsel Sessizliğe Etkisi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama (The Effect of Perceived Workload on Organizational Silence: An Application on Five-Star Hotels in Istanbul)” isimli araştırmalarının ve başvuru evrağının ekinde örneği bulunan araştırmalarında kullanacakları ölçme aracının/araçlarının; fikri, hukuki ve telif hakları bakımından metot ve ölçeğine ilişkin sorumluluk başvuru sahibine/sahiplerine ait olmak üzere veri toplama araçlarını uygulamak için gerekli yerlerden yasal izinleri almak şartıyla **Üniversitemiz insan araştırmaları etik kurulu yönergesine** uygunluğuna oybirliği ile karar verildi.

(İmza)
Prof. Dr. Yaşar SARI
Başkan

(İmza)
Prof. Dr. Esra DERELİ
Başkan Yardımcısı

(İmza)
Prof. Dr. Ferit USLU
Üye

(İmza)
Prof. Dr. Zafer BALBAĞ
Üye

(İmza)
Prof. Dr. Ayşe AYPAY
Üye

(İmza)
Prof. Dr. Birol YILDIZ
Üye

(İmza)
Prof. Dr. Mustafa Kemal BEŞER
Üye (Raportör)

ASLI GİBİDİR
Prof. Dr. Yaşar SARI
Sosyal ve Beşeri Bilimler
İnsan Araştırmaları
Etik Kurulu Başkanı



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Cam Tavan Algısının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Sağlık Sektörü Örneği

Esra ÇAKIR, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme ABD, Yönetim ve Organizasyon BD, Yüksek Lisans Mezun Öğrenci, e-posta: cesracakir@gmail.com

ORCID ID: [0000-0003-2772-3754](https://orcid.org/0000-0003-2772-3754)

Dr. Osman BENK, Gümüşhane Üniversitesi, İİBF, İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü, e-posta: osmanbenk@gmail.com

ORCID ID: [0000-0001-7395-1921](https://orcid.org/0000-0001-7395-1921)

Doç. Dr. Alev SÖKMEN, Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, e-posta: alevsokmen@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2143-839X](https://orcid.org/0000-0002-2143-839X)

Öz

Araştırmanın amacı sağlık sektöründe istihdam edilen çalışanların cam tavan algılarının iş tatminlerine ve işten ayrılma niyetlerine olan etkisini belirlemektir. Çalışmanın örneklemini Ankara’da bulunan hastanelerin yönetici ve işgörenleri olmak üzere 386 kişi oluşturmaktadır. Veriler anket yoluyla 2021 Mayıs-Haziran aylarında toplanmıştır. Veriler SPSS25 istatistik programı yardımıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde; frekans dağılımları, ortalama, standart sapma, regresyon ve korelasyon analizleri kullanılmıştır. Bulgular kadınların cam tavan algısının iş tatminlerini negatif yönde ve orta düzeyde, kadınların iş tatminlerinin işten ayrılma niyetlerini negatif yönde ve düşük düzeyde ve kadınların cam tavan algısının işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde ve orta düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermiştir. Diğer bulgular, erkeklerin cam tavan algısının iş tatminlerini anlamsız, erkeklerin iş tatminlerinin işten ayrılma niyetlerini anlamsız ve erkeklerin cam tavan algısının işten ayrılma niyetlerini ise anlamlı etkilediğini göstermiştir. Elde edilen sonuçların sağlık sektörü ve diğer sektör çalışanlarına ve yöneticilerine önemli ipuçları sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler Cam Tavan Algısı, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti, Sağlık Sektörü

Makale Gönderme Tarihi: 30.8.2022

Makale Kabul Tarihi: 27.11.2022

Önerilen Atıf: Çakır, E., Benk, O., Sökmen, A. (2022). Cam Tavan Algısının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Sağlık Sektörü Örneği, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(6), 368-380.

© 2022 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



Journal of Management, Economic and Marketing Research

2022, 6(6): 368-380

DOI: [10.29226/TR1001.2022.315](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.315)

ISSN: 2587-0785 Journal Homepage: <https://www.yepad.org>



RESEARCH PAPER

The Effect of Glass Ceiling Perception on Job Satisfaction and Intention of Leaving: A Case from Health Sector

Esra ÇAKIR, Ankara Hacı Bayram Veli University, Graduate School of Education, Business ABD, Management and Organization BD, e-mail: cesracakir@gmail.com

ORCID ID: [0000-0003-2772-3754](https://orcid.org/0000-0003-2772-3754)

Dr. Osman BENK, Gumushane University, IIBF, Human Resources Management Department, e-mail: osmanbenk@gmail.com

ORCID ID: [0000-0001-7395-1921](https://orcid.org/0000-0001-7395-1921)

Assoc. Prof. Alev SÖKMEN, Kastamonu Üniversitesi, Tourism Faculty, Department of Gastronomy and Culinary Arts, e-posta: alevsokmen@kastamonu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2143-839X](https://orcid.org/0000-0002-2143-839X)

Abstract

The aim is to determine the effect of glass ceiling perceptions of employees employed in the health sector on their job satisfaction and intent to leave. The sample of the study consists of 386 people, including the managers and employees of the hospitals in Ankara. Data were collected through a survey in May-June 2021. Data was analyzed with the help of SPSS25 statistics program. In analysis of data, frequency distributions, mean, standard deviation, regression and correlation analyses were used. Findings showed that women's glass ceiling perception affects their job satisfaction negatively and moderately, women's job satisfaction affects their intention to leave their job negatively and low, and women's glass ceiling perception affects their intention to leave their job positively and moderately. Other findings showed that men's perception of glass ceiling affected their job satisfaction insignificantly, men's job satisfaction had a meaningless effect on their intention to leave, and men's perception of a glass ceiling significantly affected their intention to leave. It is thought that the results obtained will provide important clues to the employees and managers of the health sector and other sectors.

Key words Glass Ceiling Perception, Job Satisfaction, Intention of Leaving, Health Sector

Received: 30.8.2022

Accepted: 27.11.2022

Suggested Citation: Cakir, E., Benk, O., Sokmen, A. (2022). The Effect of Glass Ceiling Perception on Job Satisfaction and Intention of Leaving: A Case from Health Sector, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 6(6), 368-380.

© 2022 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

Modern dünya ekonomisine yön veren Sanayi Devrimiyle beraber kadınlar ücret karşılığında kendilerine iş yaşamında yer bulmaya başlamışlardır. Kadınlar aile ve iş yaşam dengelerini kurarlarken karşılaştıkları başta ataerkil düşünce olmak üzere işe alınma, ücretlendirme ve terfi süreçlerinde toplumsal ve örgütsel birtakım engellerle karşılaşmaktadırlar. Örgütte kadınların yönetim hiyerarşilerinde ilerlemeye çalışırken karşılaştıkları engelleri ifade etmek için “cam tavan” kavramı ortaya çıkmıştır ve gün geçtikçe hızla yaygınlaşmıştır.

İş tatmini ve işten ayrılma niyeti kavramları sosyal bilimcilerin sıklıkla çalıştıkları temel araştırma konularındandır. Ekonomik açıdan beklentilerin gerçekleşmesiyle beraber huzurlu bir iş ortamına sahip bireyin tatmin düzeyi daha yüksektir. Her açıdan beklentileri karşılanmış tatmin olmuş birey daha mutlu hissederken; aksini yaşayanlar ise daha mutsuz olarak iş yaşamlarını sürdürmekte ya da işten ayrılma niyeti taşıyarak belki de iş yerlerini terk edebilmektedir.

Araştırma gerçekleştirilirken herkesin mutlaka bir gün yolunun düştüğü, pandemi sebebiyle ağır çalışma koşullarına sahip, 7/24 hizmet verme özelliği taşıyan, birçok kişinin istihdam edildiği, işlerin acil ve ertelenemez olduğu, yoğun bir emek ortaya konulması sebebiyle sağlık sektörü seçilmiştir. Araştırmanın amacı sağlık sektöründe istihdam edilen işgörenlerin cam tavan algılarının iş tatminlerine ve işten ayrılma niyetlerine olan etkisini belirlemektir. Uygulama aynı zamanda erkeklerin de cam tavan konusuna nasıl baktıklarını ölçmesi açısından literatüre katkı sunacaktır. Öncelikle sırasıyla kavramlar hakkında açıklama yapılacak, kavramlar arasındaki ilişkilere değinilecek, yöntem ve bulgular kısmında analiz sonuçları açıklanacak ve sonuç-öneriler ele alınacaktır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kavramsal çerçeve başlığı altında “cam tavan algısı, iş tatmini, işten ayrılma niyeti” ve bunlar arasındaki “ilişkiler”e değinilecektir.

Cam Tavan Algısı

Cam tavan terimi, Carol Hymowitz ve Timothy Schellhardt tarafından The Wall Street Journal'ın 1986 tarihli bir baskısında ele alındıktan sonra, “kadınlar ve yöneticiler arasında, onların en yüksek seviyelere ulaşmalarını engelleyen görünmez ama aşılabilir bir engel” olarak tanımlanmıştır (Longo ve Strachley, 2008: 88). Terim 1991’de Amerika Birleşik Devletleri Kongresi’nde gündeme getirilmiş ve yürürlüğe giren “Cam Tavan Yasası” ile beraber Cam Tavan Komisyonu oluşturulmuştur (Johns, 2013). Komisyon 1995’teki raporunda cam tavan kavramını “kadınları ve azınlıkları, nitelik ve başarılarına bakılmaksızın, kariyer merdiveninin üst basamaklarına çıkmaktan alıkoyan görünmeyen ve ulaşılabilen bir engel” biçiminde tanımlamaya gitmiştir (Glass Ceiling Commission, 1995: 4).

Tablo 1. Cam Tavan Algısı Tanımları

Araştırmacı	Tanım*
Wirth, 2001: 1	“Kadınları üst düzey yönetici pozisyonlarından alıkoyan, tutumsal ve örgütsel önyargıların yarattığı görünmez yapay engeller”
Cotter vd., 2001: 656	“Azınlıkları ve kadınları, yetenekleri ve başarılarını göz önüne almadan şirketin üst basamaklarına çıkmaktan alıkoyan görünmeyen, kırılmaz engeller”
Lockwood, 2004: 46	“İş dünyasındaki kadınların işletmelerde üst düzey pozisyonlara geçerken karşılaştığı her türlü engel ve haksızlık”

Weyer, 2006: 442 “Kadınların ve azınlık grupların kariyer basamaklarından yukarı doğru ilerlemesini önleyen, görünmez örgütsel ve algısal engellerdir”

Türk Dil Kurumu (1)“Aile yaşamının zarar göreceği ve yükselmeyeceği endişesi gibi kişisel; Güncel Türkçe erkek egemen iş dünyasınca kadınların daha az becerikli, başarı olasılıkları Sözlük, 2022 düşük, liderlik özelliği bulunmayan bireyler olarak algılanması gibi dışsal unsurlar nedeniyle, yönetici konumunda çalışan kadınların belirli bir aşamadan sonra yükselmelerini önleyen etkenler.”
(2)“Örgütlerde genellikle kadınların ve azınlıkların üst yönetim basamaklarını çıkmasını engelleyen tanımlanmamış, görünmeyen sınır.”

* Tanımlar literatürden derlenmiştir.

Zeng (2011) bu kavramı “iş gücü piyasasında örgütsel hiyerarşilerde üst sıralara yükselen kadınlar ve azınlıkların dezavantajlı olmaları” ile açıklamaktadır. Bir yönetim hiyerarşisinde kadınların ve azınlıkların ilerlemesini engelleyen ince, aşılmaz bir engelin görüntüsü yani bariyerin olduğunu varsaymaktadır. Bariyerin altında terfi ettirilebilirler, ancak bunun üzerine geçmek zordur.

İş Tatmini

Locke (1976)’a göre iş tatmini kavramı epistemolojik köklerle ele alınmalıdır. Kişi iş tatminini kendi duygu ve düşünceleriyle anlayabilir ve kavramı keşfedebilir. Locke’a göre iş tatmini “çalışanın işini değerli görmesinden kaynaklanan pozitif duygu ve memnuniyet” anlamına gelmektedir. İş tatmini “kişilerin işleri dışında ne bekledikleri ve gerçekte işin ne sunduğu arasındaki farklılıklar” tarafından belirlenmektedir. Eğer yaptığı işin niteliğinin yeterliliği istenilenden az olursa kişi tatmin duymamakta, fakat istenilen ve gerçekleşen şartlar arasında farklılık yoksa kişi tatmin olmaktadır (Arnold ve Feldman, 1986:91). İş tatmininin üç önemli boyutu bulunmaktadır (Luthans, 1995:126):

- İşe duyulan duygusal bir tepkidir. Gözle görülemez ancak anlaşılabilir. Bu nedenle de ölçülmesi çok zordur.
- Beklentilerin ne derecede karşılandığı ile saptanır.
- Birbirinden farklı unsurları temsil eder.

İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, “işten ayrılma davranışının bir yordayıcısı” olarak örgütsel davranış yazınında kendisine geniş yer bulmuş bir kavramdır (Newman, 1974; Mobley, Horner ve Hollingsworth, 1978; Tett ve Meyer, 1993). İşten ayrılma niyeti “bir işgörenin mevcut durumda çalıştığı işten yakın zamanda ayrılma isteği ve niyeti” anlamına gelmektedir. Aynı zamanda bu istek, “bireyin bilerek ve bilinçli bir şekilde, belirlediği tahmini bir zaman aralığında çalıştığı kurumu terk etme isteği”dir (Price ve Mueller, 1981). İşten ayrılma niyeti, “işten/örgütten ayrılmak konusundaki bilinçli ve temkinli bir kararı veya niyeti” (Barlett, 1999: 70) anlatmaktadır. “Çalışanlar, örgütün ve kendilerinin gelecekteki muhtemel başarılarına bakıp onları yeterli görürse işten ayrılma niyeti taşımazlar” (Hardy, 1987).

İLİŞKİLER

İlişkiler başlığı altında “cam tavan algısı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti kavramları arasında yer alan ilişkiler”den bahsedilecektir.

Cam Tavan, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Nazmul, Islam ve Alam (2016)’ın araştırmasında cam tavan ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bulgulanmıştır. Üst düzey yönetim pozisyonlarına geçmek veya terfi almak için ayrımcılığa uğradığını düşünen kadınlar mevcut işlerini değiştirmek istemektedirler.

Görünmez engellere maruz kalan kadınların iş tatminleri düşmekte, böylelikle de, işlerini bırakmakta veya kariyer plânlarını terk etmektedirler (Şimşek, Çelik ve Akatay, 2016:372). Sökmen ve Şahingöz (2017)'ün araştırmasında “cam tavanın alt boyutlarından kurum iklimiyle iş tatmini arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca, kurum iklimiyle işten ayrılma niyeti arasında ise anlamlı ve doğru yönlü bir ilişki” bulgulanmıştır.

Cam Tavan ile İş Tatmini İlişkisi

Kadınların kariyer plânlarını terk etmelerinde taşıdıkları ailesel yükümlülükler ve duydukları sosyal tahakkümün beraberinde iş tatmini hissetmemelerinin de önemli etkisi bulunmaktadır (Doğru, 2010:3). Balasubramanian ve Lathabhavan (2018)'in araştırmasında kadınların iyimser cam tavan inançları-*inkar* ve *dayanıklılık*- engelleri ortadan kaldırır ve kadınlar kendilerini daha meşgul hisseder, böylelikle de, iş tatminleri olumlu yönde etkilenmektedir. Karamsar cam tavan inançları-*istifa* ve *kabul*- olumsuz etkiler ve işleriyle daha az meşgul olurlar. Bu durum iş tatminsizliğine sebep olmaktadır. Choi ve Yoon (2014) ve Erdirençelebi ve Karakuş (2018)'un araştırmalarında cam tavan algısının iş tatmini ile negatif bir ilişki içerisinde olduğu sonucuna varılmıştır.

İş Tatmini ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Çalışanın iş yerindeki tatminsizliğine bağlı olarak işten ayrılma niyetini beslemesine sebep olan faktörler arasında:

- Çalışanın iş tanımının genişliği ve karşılığında doğru ücretlendirilmemesi,
- Yönetim ve ast-üst ilişkisinin sağlıksızlığı,
- Terfi olanaklarının bulunmaması,
- Çalışma şartlarının sağlıksızlığı ve düzensizliği

bulunmaktadır (Aydogdu ve Asikgil, 2011). Genellikle iş tatmini tutumunun yüksek olduğu hâllerde işten ayrılma ve işe devamsızlık oranlarının daha düşük olduğu belirlenmiştir (Witt, 1989; Shalley, Gilson ve Blum, 2000).

YÖNTEM

Bu araştırma için Etik Kurul Onayı Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi'nin 23.04.2021 tarih ve E-11054618-302.08.01-20767 sayılı kararı ile alınmıştır. Yöntem başlığı altında araştırmanın amacı, evreni ve örneklemini, sınırlılıkları, veri toplama tekniği, ölçekler, araştırma modeli ve hipotezler üzerinde durulacaktır.

Araştırmanın Amacı

Araştırmada Ankara'da sağlık sektöründe faaliyet gösteren hastanelerin yönetici ve çalışanlarının “cam tavan, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkileri”nin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma Evreni-Örnekleme

Çalışmanın evrenini Ankara'da bulunan kamu ve özel hastanelerde görev yapmakta olan 10.000'in üzerinde bulunan sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini Ankara ilinde merkez yerleşkede bulunan kamu ve özel hastane çalışanlarından oluşan 386 sağlık çalışanı oluşturmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmaya sadece merkez yerleşkede bulunan hastane çalışanlarının dâhil edilmiş olması, araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır.

Veri Toplama Tekniği

Araştırma verileri 2021 yılında Mayıs-Haziran ayları arasında Ankara'da merkez yerleşkede bulunan kamu ve özel hastanelerde görev yapan sağlık çalışanlarından anket yöntemi ile elde edilmiştir. Daha önce geçerliliği ve güvenilirliği farklı çalışmalarda kanıtlanmış ölçeklerden faydalanılarak hazırlanan

anket formu katılımcılara Google Forms aracılığı ile eposta olarak uygulanmıştır. Yeterli sayıya ulaşabilmek için anketlerin bazıları elden dağıtılmıştır.

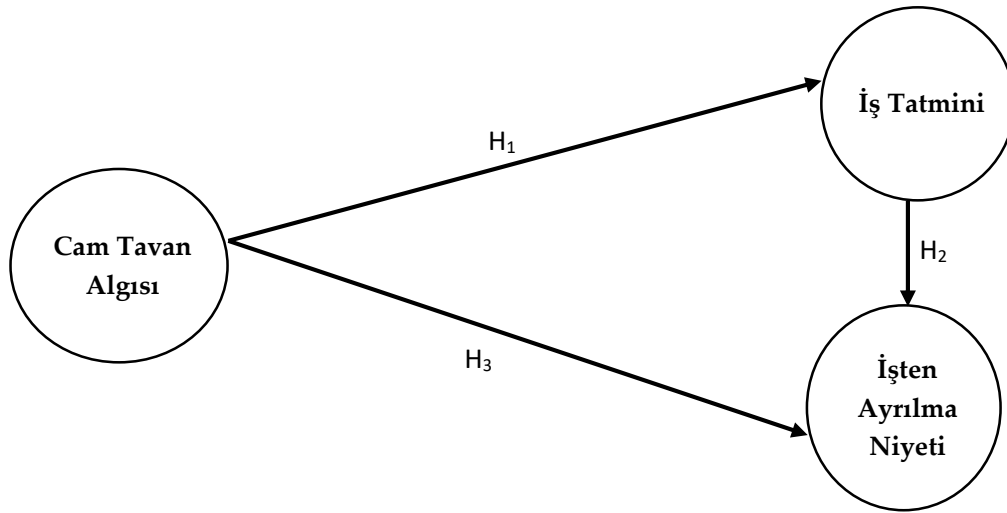
Ölçekler

Cam tavan algısını ölçmek için “Dimovski, Škerlavaj ve Man” (2010)’in geliştirdiği “kurum kültürü, kurum iklimi ve kurumdaki uygulamaları” baz alan 21 maddelik ölçek kullanılmıştır. İş tatmini düzeyini belirlemek amacıyla “Agho, Price ve Mueller (1992)”’in 6 maddeden oluşan iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. İşten ayrılma niyetini ölçmek için Bluedorn (1982) tarafından geliştirilen 3 maddeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin İngilizceden Türkçe’ye tercümesi ve geri tercümesi araştırmacılarca yapılmış, hem örgütsel davranış alanındaki akademisyenlere hem de dil bilimcilere incelemeleri ve gerekli katkıyı sunmaları için takdim edilmiştir. “Yanıtlar 5’li Likert ile katılımcılardan alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum.....5=Kesinlikle katılıyorum)”.

“Veriler SPSS25 istatistik programı ile analiz edilmiştir. Verilerin analizinde; frekans dağılımları, ortalama, standart sapma, korelasyon ve regresyon analizleri gibi yöntem ve teknikler kullanılmıştır”.

Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmada cam tavan, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler incelenecektir. Araştırma modeli, sınanacak ana ve alt hipotezler aşağıda aktarılmıştır:



Şekil 1. Araştırma Modeli

Ana ve alt hipotezler

H1: İşgörenlerin cam tavan algısı, iş tatmini düzeylerine anlamlı bir şekilde etki eder.

H1.1: Kadınların cam tavan algısının iş tatmini düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1.2: Erkeklerin cam tavan algısının iş tatmini düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2: İşgörenlerin iş tatmini düzeyi, işten ayrılma niyetine anlamlı bir şekilde etki eder.

H2.1: Kadınların iş tatmini düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2.2: Erkeklerin iş tatmini düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3: İşgörenlerin cam tavan algısı, işten ayrılma niyetine anlamlı bir şekilde etki eder.

H3.1: Kadınların cam tavan algısının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H3.2: Erkeklerin cam tavan algısının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

BULGULAR

Bu bölümde güvenilirlik ve geçerlilik analizine, katılımcılara ait demografik bulgulara, cam tavan, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile ilgili bulgulara, cam tavan, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin ilişkilerine ve birbirlerine olan etkilerine değinilmiştir.

Güvenilirlik Analizi

Değerler 0,72 ile 0,89 aralığında değişim göstermektedir. Maddeler arasındaki içsel tutarlılık kat sayısı beklenildiği gibi 0,70 değerinden yüksektir. Ölçekten madde çıkarılması durumunda ölçek güvenilirlik kat sayısının var olanlardan daha yüksek bir değer taşımadığı saptanmıştır. Dolayısıyla, ölçeklerden madde çıkarılmasına ihtiyaç duyulmamaktadır.

Geçerlilik Analizi

İçsel tutarlılık güvenilirliği mevcut olan ölçeklerin yapı geçerliliğini analiz etmek için SPSS25 programında “maksimum olasılık” modunda var olan literatürden hareket ederek, değişkenlerin ilişkili olduğu düşünülerek “eğik döndürme” metotlarından “Kaiser normalizasyonu ile oblimin” yönteminden yararlanılmıştır.

Tüm ölçeklerin KMO değerleri makul düzeydeki alt limit olarak kabul edilen 0,60’ın üzerinde ve “Barlett küresellik testi” ise ($p < 0,001$) anlamlıdır. Bu açıdan, araştırma örneklemini faktör analizinin uygulanması bakımından yeterlilik göstermektedir. Faktör yükleri önerildiği gibi en az 0,32’nin üzerindedir. Faktör analizine dayanarak, özdeğeri 1’den büyük ve toplam varyansın %50’sinden fazlasını açıklayan cam tavan için 3, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti için 1’er boyuta ulaşılmıştır. Çapraz yüklenme potansiyeli ile karşılaşmadığından ölçek maddelerinden çıkartılma yapılmasına gerek duyulmamıştır. Ayrıca, orijinal ölçeklerdeki boyut isimlendirmelerine uyum gösterilmiştir.

Katılımcılara Ait Demografik Bulgular-Frekans Analizi

Katılımcılarla ilgili demografik bulgular cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma süresi, yöneticilik görevi ve eğitim durumu değişkenleri bağlamında Tablo 2’de sırayla sunulacaktır.

Tablo 2. Frekans Analizi

Cinsiyet	Frekans	Yüzde(%)
Erkek	113	28,9
Kadın	273	71,1
Yaş	Frekans	Yüzde(%)
20-29	205	53,2
30-39	100	26,0
40-49	69	17,9
+50	12	2,9
Medeni Durum	Frekans	Yüzde(%)

Bekar	206	53,2
Evli	180	46,8
Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde(%)
1 yıldan az	110	29,1
1-5 yıl	175	46,1
6-10 yıl	34	8,5
11-15 yıl	22	5,3
16-20 yıl	21	5,1
20 yıldan fazla	24	5,9
Yöneticilik Görevi	Frekans	Yüzde(%)
Evet	84	21,3
Hayır	302	78,7
Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde(%)
İlköğretim	2	,5
Ortaokul	54	13,8
Lise	45	11,5
Lisans	208	54,3
Lisansüstü	77	19,8

Araştırmanın örneklemini 113 erkek, 273 kadından meydana gelmektedir. Yüzdesel dağılımlar erkek için 28,9 ve kadın için 71,1'dir. 20-29 ve 30-39 yaş aralığı gruplarının toplam sayısı (205+100=305) 305'tir ve tüm örneklemin (53,2+26=79,2) %79,2'sine karşılık gelmektedir. 1 yıldan az ve 1-5 yıl gruplarında işgörenlerin toplam sayısı (110+175=285) 285'tir ve tüm örneklemin (29,1+46,1=75,2) %75,2'sini oluşturmaktadır.

Cam Tavan, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin İlişkileri

“Cam tavan (CT), iş tatmini (İT) ve işten ayrılma niyeti (İAN) değişkenleri ilişkilerinin yön ve derece durumlarını saptamak” amacıyla Tablo 3'te sunulacağı gibi Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 3. Korelasyon Değerleri ve Güvenilirlik Katsayıları

Değişkenler	Ortalama	Standart Hata	CT	İT	İAN
CT	3,23	0,72	[0,89]*		
İT	3,53	0,94	-0,21**	[0,89]*	
İAN	2,91	0,80	0,39**	-0,13**	[0,72]*

“*[Köşeli parantez içindeki değerler Cronbach Alpha güvenilirlik kat sayısıdır], ** p<0.01”

“Cam tavan ile iş tatmini ($r=-0,21$, zayıf derece, $p<0.01$) arasında anlamlı ve negatif; cam tavan ile işten ayrılma niyeti ($r=0,39$, orta derece, $p<0.01$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. İş tatmini ile işten ayrılma niyeti ($r=-0,13$, zayıf derece, $p<0.01$) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki” saptanmıştır.

Cam Tavan, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Birbirlerine Olan Etkileri

Değişkenlerin birbirlerine olan etki durumlarını incelemek için *basit doğrusal regresyon analizi* gerçekleştirilecektir.

Tablo 4. Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız	Bağımlı	Cinsiyet	Anlamlılık (Anova Tablosu)	R= $\beta=r$	R ²	S.H.	F
CT	İT	Kadın	,000**	-,27	,073	,94	F(1,271)=21,32
		Erkek	,163	-,13	,017	,76	F(1,111)=1,96
İT	İAN	Kadın	,035	-,12	,016	,79	F(1,271)=4,47
		Erkek	,137	-,14	,20	,81	F(1,111)=2,24
CT	İAN	Kadın	,000**	,42	,178	,72	F(1,271)=58,65
		Erkek	,000**	,34	,12	,76	F(1,111)=15,11

**p<0,001, S.H.=Standart Hata

Yukarıda Tablo 4’te aktarıldığı gibi *basit doğrusal regresyon analizi* ile kadın cam tavan algısının iş tatminini anlamlı [$F(1,271)=21,32$, $p<0,001$] ve negatif ($\beta=-,27$) bir şekilde etki ettiği saptanmıştır. Buna ek olarak, kadın cam tavan algısının iş tatmini düzeyinin ($R^2=0,073$) %7,3’ünü açıklayabildiği gözlemlenmiştir. Ulaşılan bu ilgili sonuca dayanarak; önceden varsayılarak oluşturulan “kadın işgörenlerin cam tavan algısının iş tatmini düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ($H_{1.1}$) hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 4’te aktarıldığı gibi *basit doğrusal regresyon analizi* ile erkek cam tavan algısının iş tatminine etkisi istatistiksel olarak anlamsız [$F(1,111)=1,96$, $p>0,001$] ve negatiftir ($\beta=-,13$). Ulaşılan bu ilgili sonuca dayanarak; önceden varsayılarak oluşturulan “erkek işgörenlerin cam tavan algısının iş tatmini düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ($H_{1.2}$) hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 4'te aktarıldığı gibi *basit doğrusal regresyon analizi* ile kadın iş tatmini düzeyinin işten ayrılma niyetine anlamlı [$F(1,271)=4,47, p<0,001$] ve negatif ($\beta=-,12$) bir şekilde etki ettiği saptanmıştır. Buna ek olarak, kadın iş tatmini düzeyinin işten ayrılma niyetinin ($R^2=0,016$) %1,6'sını açıklayabildiği gözlemlenmiştir. Ulaşılan bu ilgili sonuca dayanarak; önceden varsayılarak oluşturulan “kadın işgörenlerin iş tatmini düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ($H_{2.1}$) hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 4'te aktarıldığı gibi *basit doğrusal regresyon analizi* ile erkek iş tatmini düzeyinin işten ayrılma niyetine etkisi istatistiksel olarak anlamsızdır [$F(1,111)=2,24, p>0,001$] ve negatiftir ($\beta=-,14$). Ulaşılan bu ilgili sonuca dayanarak; önceden varsayılarak oluşturulan “erkek işgörenlerin iş tatmini düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ($H_{2.2}$) hipotezi desteklenmemiştir.

Tablo 4'te aktarıldığı gibi *basit doğrusal regresyon analizi* ile kadın cam tavan algısının işten ayrılma niyetine anlamlı [$F(1,271)=58,65, p<0,001$] ve pozitif ($\beta=,42$) bir şekilde etki ettiği saptanmıştır. Buna ek olarak, kadın cam tavan algısının işten ayrılma niyetinin ($R^2=0,178$) %17,8'ünü açıklayabildiği gözlemlenmiştir. Ulaşılan bu ilgili sonuca dayanarak; önceden varsayılarak oluşturulan “kadın işgörenlerin cam tavan algısının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ($H_{3.1}$) hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 4'te aktarıldığı gibi *basit doğrusal regresyon analizi* ile erkek cam tavan algısının işten ayrılma niyetine anlamlı [$F(1,111)=15,11, p<0,001$] ve pozitif ($\beta=,34$) bir şekilde etki ettiği saptanmıştır. Buna ek olarak, erkek cam tavan algısının işten ayrılma niyetinin ($R^2=0,120$) %12'sini açıklayabildiği gözlemlenmiştir. Ulaşılan bu ilgili sonuca dayanarak; önceden varsayılarak oluşturulan “erkek işgörenlerin cam tavan algısının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ($H_{3.2}$) hipotezi desteklenmiştir. Ayrıca, erkek çalışanlarla ilgili diğer hipotezlerden farklı olarak, sadece bu hipotezde, erkeklerin cam tavan algılarının işten ayrılma niyetleri üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulgulanmıştır. Bu sonuç Nazmul, Islam ve Alam (2016)'ın cam tavan ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki bulamaması bağlamında cinsiyet değişkeni açısından benzerlik göstermektedir. Ayrıca, Hellman (1997)'ın “iş tatmini yüksekliği ile işten ayrılma niyeti arasında zıt yönde bir bağ olduğu düşünülse de mevcut literatür incelendiğinde bu durumun varlığına dair elle tutulabilir ve somut bir kanıt görülmemesi” yaklaşımına da paralellik göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ankara ilinde faaliyet gösteren hastanelerin 386 adet çalışanı ile yapılan bu araştırmada algılanan cam tavan sendromu, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiler ortaya konulmuştur. Anket yöntemi kullanılarak elde edilen veriler SPSS25 paket programı ile analiz edilmiştir. Korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda kadın değişkeni bazında tüm bulgular istatistiksel olarak anlamlı çıkmışken; erkekler de sadece cam tavan algısının işten ayrılma niyetine olan etkisi anlamlı olarak bulgulanmıştır. Araştırma sonuçları Tükeltürk ve Perçin (2008), Choi ve Yoon (2014), Bıyık, Şimşek ve Sökmen (2016), Şimşek, Çelik ve Akatay (2016), Sökmen ve Şahingöz (2017), Erdirençelebi ve Karakuş (2018), Abacı ve Sökmen (2019), Sökmen ve Kenek (2020), Sökmen, Yazıcıoğlu ve Benk (2021)'in araştırmalarıyla paralellik göstermektedir.

Araştırmanın katılımcıları cam tavan engellerinin farkında olup kurum içinde çalışmaya devam etmektedirler. Kadınlarda oluşan cam tavan algısının daha yüksek olması iş ortamında maruz kaldıkları adaletsizlikle doğru orantılıdır. Kadınlar kurum içinde haksız değerlendirmeye maruz kaldıklarını, olumsuz algı ve önyargılarla karşılaştıklarını, yönetim ve yöneticilerin yanlış tutum sergilediklerini düşünmektedir. Ayrıca, erkeklerin kadınlardan daha yüksek tatmin duyduğu belirlenmiştir. Buradan hareketle, erkeklerin işlerini yapma konusunda daha istekli olduğu, bulundukları görevi sevdikleri ve yaptıkları işlerin onları tatmin ettiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Çalışmanın pandemi sürecinde gerçekleşmiş olması yoğun iş temposuyla birleşince hissedilen “cam tavan algısı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti”ni farklı ölçülerde etkilemiş olabilir. Çalışanların daha iyi hizmet verebilmesi ve işten ayrılma niyetlerinin oluşmaması adına bireysel şikâyetleri dinlenmeli ve

çözüme kavuşturulmalıdır. Örgüt içerisinde kadınlara daha fazla hak tanınmalı ve bir cinsiyetin egemen olduğu işleyişe son verilmelidir. İşletmede bir mentorun var olmaması veya yol gösterenin erkek olmasının cam tavan algısını negatif olarak etkilediği düşünülebilir. Örgütte kadınların kariyer gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla mentorluk kavramı üzerinde durulmalıdır. Böylelikle önünde mentor gibi zor şartları aşmış ve kariyerinde ilerlemiş kişilerin var olması kadınları her anlamda olumlu yönde etkileyebilecektir. Tükel Türk ve Perçin (2008)'in araştırmasında işletmelerin cam tavanı ortadan kaldıracak adımlar; tüm çalışanlarına eşit kariyer fırsatları sunmak, ödüllendirmelerde kadınların başarılarının göz ardı edilmemesini sağlamak, ücretlendirmede ve eğitimde eşitliği sağlamak, kadınlara terfi basamaklarında eşit şartlar sunmak, önyargılara dayalı bir ayrımcılığı ortadan kaldırarak liyakati esas almak gibi tedbirleri almanın faydalı olacağı belirtilmiştir.

Araştırmanın temel sınırlılığı örneklemin sadece Ankara'da bulunan hastane çalışanlarından meydana gelmiş olmasıdır. Dolayısıyla, bu araştırma sonuçlarının bütün sağlık çalışanlarına genelleştirilmesi kolay değildir. Cam tavana sadece kadınların taraf olduğu yanılgısından uzaklaşarak gelecek araştırmalarda kadın ve erkeklerin cam tavan algıları hem kamu hem de özel örgütlerde incelenip karşılaştırma yapılabilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Abacı, C. ve Sökmen, A. (2019). Etik iklimin işten ayrılma niyeti ve iş tatminine etkisinde cam tavanın aracılık rolü: Beyaz yakalı kadınlar üzerine bir çalışma, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 3(3): 38-54.
- Agho, A. O., Price, J. L., and Mueller, C. W. (1992). Discriminant validity of measures of job satisfaction, positive affectivity and negative affectivity, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65(3): 185-196.
- Arnold, H. J. and Feldman, D. C. (1986). *Organization Behavior*, New York, 1.
- Aydogdu, S., and Asikgil, B. (2011). An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention, *International Review of Management and Marketing*, 1(3): 43-53.
- Balasubramanian, S. A. and Lathabhavan, R. (2018). Linking women's glass ceiling beliefs and employee satisfaction: The mediation of engagement, *International Journal Human Resources Development and Management*, 18(1-2): 72-90.
- Barlett, K. R. (1999). *The Relationship Between Training and Organizational Commitment in the Health Care Field*, The University of Illinois (The Degree of Doctor of Philosophy), Urbana.
- Bıyık, Y., Şimşek, T. ve Sökmen, A. (2016). Etik iklimin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracı rolü: Bir holdingin yöneticilerine yönelik araştırma, *Eurasian Academy of Sciences Social Sciences Journal*, 1(237-249).
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35, 135-153.
- Choi, E., and Yoon, S. (2014). A study on the impact of perceived glass ceiling, organizational justice and job satisfaction among female airline employees. *4th International Conference on Tourism Research, In Conference Proceedings (Volume II)*, Sustainable Tourism Research Cluster University Sains Malaysia Publication, 51-57.
- Cotter, D. A., Hermsen, J. M., Ovadia, S. and Vanneman, R. (2001). The glass ceiling effect. *Social Forces*, 80(2): 655-681.

- Dimovski, V., Škerlavaj, M. and Man, M.M. (2010). Is there a 'glass ceiling' for female managers in Singapore organizations? *Management Science*, 5, 307-329.
- Doğru, A. (2010). *Kadın İşgörenlerin Cam Tavan Engelleri ve İş Tatminine Etkisi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Örneği*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Erdirençelebi, M. ve Karakuş, G. (2021). Kadın çalışanların cam tavan sendromu algılarının iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisini ölçmeye yönelik bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3): 95-119.
- Glass Ceiling Commission. (1995). *Glass Ceiling Commission-A Solid Investment: Making Full Use Of Thenation's Human Capital*. Federal Publications, 120.
- <https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/79348/GlassCeilingFactFindingEnvironmentalScan.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Erişim Tarihi: 19.08.2022].
- Hardy, C. (1987). The Blue Chip Investment Strategy: Quality, Value and Timing for Income Appreciation, *New York, F Watts*.
- Hellman, C, M. (1997). Job satisfaction and intent to leave, *The Journal of Social Psychology*, 137(6): 677-689.
- Hymowitz, C. and Schelhardt, T, D. (1986). The Glass-Ceiling: Why Women Can't Seem to Break the Invisible Barrier that Blocks Them from Top Jobs, *The Wall Street Journal*, 57, D1, D4-D5.
- Johns, M, L. (2013). Breaking the glass ceiling: Structural, cultural, and organizational barriers preventing women from achieving senior and executive positions, *Perspectives in health information management*, 10, 1e.
- Locke, E, A. (1976). *Nature and Causes of Job Satisfaction*. In M.D. Dunette(Ed). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp.1295-1349. Chicago: Rand McNally.
- Lockwood, N. (2004). The glass ceiling: Domestic and international perspectives. *Human Resource Magazine Research Quarterly*, 1-49.
- Longo, P. and Straehley, C. (2008). Whack! I've hit the glass ceiling! Women's efforts to gain status in surgery, *Gender medicine*, 5 1, 88-100.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*, N.Y. , McGraw Hill, p.236-238.
- Mobley, W, H., Horner, S, O. and Hollingsworth, A, T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 63(4): 408-414.
- Nazmul, A, K., Islam, N. and Alam, M, M. (2016). Glass ceiling factors, job satisfaction and job switching decisions of female employees in private sector enterprises of Bangladesh, *The Business Review (Uttara University)*, 5, 79-97.
- Newman J, E. (1974). Predicting absenteeism and turnover: A field of Fishbein's model and traditional job attitude measures, *Journal of Applied Psychology*, 59(5): 610-615.
- Price, J, L. and Mueller, C,W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24, 543-565.
- Shalley, C., Gilson, L. and Blum, T. (2000). Matching creativity requirements and the work environment: Effects on satisfaction and intentions to leave, *Academy Of Management Journal*, 43(2): 215-223.
- Sökmen, A. ve Kenek, G. (2020). Normatif bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: İş tatmininin düzenleyicilik etkisi, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55(2): 1008-1024.

- Sökmen, A. ve Şahingöz, S. A. (2017). Kadın çalışanlarda cam tavan yansıtıcılarından kurum ikliminin, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1): 113-133.
- Sökmen, A., Yazıcıoğlu, İ. ve Benk, O. (2021). Araçsal liderliğin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü: Yiyecek-içecek çalışanları üzerine bir araştırma, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(3): 1836-1857.
- Şimşek, M, Ş. , Çelik, A. ve Akatay, A. (2016). *İnsan Kaynakları Yönetimi ve Kariyer Uygulamaları*, Eğitim Yayınevi, Konya.
- Tett, R. P. and Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings, *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Tükeltürk, A, Ş. ve Perçin, Ş. N. (2008). Turizm sektöründe kadın işgörenlerin karşılaştıkları kariyer engelleri ve cam tavan sendromu: Cam tavanı kırmaya yönelik stratejiler, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(2): 113-128.
- Türk Dil Kurumu (2022). Güncel Türkçe Sözlük.
<https://sozluk.gov.tr/> , [Erişim tarihi: 19.08.2022].
- Weyer, B. (2006). Do multi-source feedback instruments support the existence of glass ceiling for women leaders, *Women in Management Review*, 21(6): 441-457.
- Wirth, L. (2001). Breaking through the glass ceiling, *Women In Managment*, 25-26.
- Witt, A. (1989). Sex differences among bank employees in the relationships of commitment with psychological climate and job satisfaction, *Journal of General Psychology*, 116 (4): 419-426.
- Zeng, Z. (2011). The myth of the glass ceiling: Evidence from a stock-flow analysis of authority attainment, *Social Science Research* 40, 312-325.



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği
Kurulu

TOPLANTI SAYISI
2

KARAR SAYISI
33

TOPLANTI TARİHİ
2.02.2022

DAĞITIM YERLERİNE

Üniversitemiz Turizm Fakültesi'nde Öğretim Üyesi olarak görev yapan Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN ile Doç. Dr. Alev SÖKMEN ve Dr. Öğr. Üyesi Gökhan KENEK'in yardımcı araştırmacı, Aslı EREN'in sorumlu araştırmacı olarak yapmayı planladıkları **"Marka Farkındalığının Marka Tatmini ve Marka Sadakatine Etkisi: Hizmet Sektörleri Üzerine Bir Araştırma"** isimli çalışması Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunca onaylanması uygun bulunmuştur.

Bu bilgiler ışığında; Aydınlatılmış Onam Formunun gönüllülere imzalatılarak gerekli bilgilendirmelerin yapılması ve etik davranış ilkelerine uyulması şartıyla söz konusu araştırmanın yapılması Etik Kurulumuzca uygun görülmüş ve onaylanmasına toplantıya katılan üyelerin oybirliği ile karar verilmiştir.

Prof. Dr. Muharrem ÇETİN
Kurul Başkanı

Prof. Dr. Yavuz UNAT
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Eyüp AKMAN
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Burhan BALTACI
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Tolga ULUSOY
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Erol TURAN
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Kutay OKTAY
Kurul Üyesi

DAĞITIM LİSTESİ

Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu
Sayın Prof. Dr. Alptekin SÖKMEN
Sayın Doç. Dr. Alev SÖKMEN

Belge Doğrulama Kodu: FT7F7UA

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Takip Adresi: www.kastamonu.edu.tr/belgedogrulama

Adres: Kastamonu Üniversitesi Rektörlüğü, Kuzeykent Yerleşkesi, Merkez Kastamonu

Telefon No: <txtTel>

e-Posta:

Kep Adresi: kastamonuuniversitesi@hs01.kep.tr

Faks No: (0 366) 2801038

İnternet Adresi: www.kastamonu.edu.tr

Bilgi için :

Telefon No:

Serdar Durur
Raportör

<txtTel>

