

TURİZM EĞİTİMİ ALMAKTA OLAN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN MARUZ KALDIKLARI MOBBING: NEVŞEHİR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

İsmail KOÇAK¹, Emrah KESKİN², Mehmet ÇONTU³

¹İşletme Bölümü, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Nevşehir Üniversitesi,
ikocak@nevsehir.edu.tr,

²Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü, Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz
Meslek Yüksekokulu, Nevşehir Üniversitesi, ekeskin@nevsehir.edu.tr

³Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü, Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz
Meslek Yüksekokulu, Nevşehir Üniversitesi, mehmetcontu@nevsehir.edu.tr

Özet

Günümüzde turizm ülkelerin ekonomilerinin gelişmesinde ve insanların refah düzeylerinin artmasında önemli bir olgudur. Turizmin ülkelerde gelişmesi için kaliteli bir turizm eğitiminin verilmesi şarttır. Bu çalışmada Nevşehir Üniversitesinde turizm eğitimi alan öğrencilerin staj yaptıkları zaman diliminde işletmelerde karşılaştıkları mobbing (psikolojik yıldırma) belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma 2012 yılının Şubat-Mart ayları içerisinde 400 öğrenciye anket uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Anket verilerinden yapılan analizlerde; kişinin iletişimine yapılan saldırılar, sosyal iletişim aktivitelerine yapılan saldırılar, özel yaşam ve kişiliğe yapılan saldırılar, mesleki saldırılar ve mental sağlığa yapılan saldırılar ile bunların alt boyutları incelenmiş ve staj yapan üniversite öğrencilerinin karşılaştıkları olumsuzluklar tespit edilerek bu olumsuzluklara karşı alınması gereken tedbirlerden bahsedilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mobbing, Turizm Eğitimi, Staj.

Abstract

Nowadays, tourism has become an important phenomenon in the financial development of countries and the increase in the welfare level of people. It is essential that a quality tourism training be offered for its development around the globe. This study aims to find out the mobbing that the tourism students in Nevşehir University have been exposed to in enterprises during the placement period. In the months between February and March, a questionnaire was applied on the students of Tourism Faculty, Faculty of Economics & Administrative Sciences, Nevşehir Vocational School and Ürgüp Sebahat & Erol Toksöz Vocational School. The attacks on the communication of individuals, on their social communication activities, on their private life and their integrity, on their mental health as well as their sub-dimensions have been studied by using the analysis obtained from the questionnaire. In addition, the study discusses the necessary steps that should be taken against the negative attitudes that these interns have been exposed to during their placement period.

Key Words: Mobbing, Tourism Training, Placement.

GİRİŞ

Günümüzde, turizmin ülke ekonomilerine yapmış olduğu katkı çok yüksek seviyededir (Keung, 2000, s.121). Ülke ekonomisine büyük katkısı olan turizm sektöründen daha fazla pay alabilmek büyük ölçüde, sektörde istihdam edilen işgücünün aldıkları eğitimin kalitesine



bağlıdır (Christau, 1999 ve Alp, 1992 akt: Ehtiyar ve Üngören, 2008, s.160). Kalifiye eleman yetiştirmek içinde etkin ve kaliteli bir turizm eğitimi verilmesi gerekmektedir (Ünlüöner, 2008, s.218). Yeterli ve gerekli turizm eğitimi alan öğrencilerin sektörde başarılı olma şansları daha yüksektir. Bu çalışma teorik ve pratik turizm eğitimi alan öğrencilerin staj döneminde karşılaştıkları mobbing'i belirlemek ve problemlerin neler olduğunu ortaya çıkarmak maksadıyla hazırlanmıştır.

1. Mobbing (Psikolojik Yıldırma)

Mobbing; Latince'de kararsızlık, kalabalık anlamına gelen "Mobile Vulgus" İngilizce'de ise "Mob" fiilinden türetilerek çete, aşırı şiddete yönelmiş, kalabalık anlamını taşımaktadır (Davenport, 2003, s.3). Leyman (1996), mobbing'i; iş yaşamında bir veya birkaç kişinin, sistematik bir şekilde, bir kişiye karşı onunla iletişimde düşmanca ve etik olmayan davranışlar sergilemesi olarak tanımlamıştır. Mobbing kavramı, ilk olarak 1960'lı yıllarda Avusturyalı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından hayvanların kendi aralarında veya sürü dışı bir yabancıya karşı uyguladıkları taciz davranışını tanımlamak için kullanılmıştır. Mobbing Türkiye'deki araştırmacılarında önemle üzerinde durdukları bir kavram haline gelmiştir ve araştırmacılar mobbing'i değişik isimler altında incelemişlerdir. Uzunçarşılı ve Yoloğlu (2007) duygusal taciz, Özarallı ve Torun (2007), işyerinde zorbalık, Özdeveci, Can ve Akın (2007), örgütsel saldırganlık, Koç ve Urasoğlu (2009), psikolojik baskı, Demirel (2009), psikolojik taciz, Acar ve Dündar (2008) ise, yıldırma olarak ele almıştır. Mobbing, eylemi gerçekleştirenin psikolojik yapısı ve içinde bulunduğu durumdan, mağdurun kişiliği ve içinde bulunduğu durumdan, ya da örgütün kültürü ve yapısından kaynaklanmaktadır (Demirçivi, 2008, s.5). Tüm bu sayılanlara bağlı olarak mobbing'e maruz kalan kişide psikolojik sıkıntı görülmektedir. Mobbing, tüm sektör ve meslek gruplarında görülebilme ihtimali olan ve önemi giderek artan ciddi bir problem olarak ifade edilmektedir (Cowie ve diğ. 2002; s.33). Mobbing'in iş yaşamı üzerinde çok fazla olumsuz etkiye sebep olduğu yadsınamaz bir gerçektir ve Leymann, mobbing davranışlarını tanımlamak ve sınırlarını belirlemek için (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) LIPT ölçeğini geliştirmiştir (Tutan, 2010, s.15). Bu ölçek 5 ana saldırı türünden oluşmaktadır. Bunlar; kişinin iletişimine yapılan saldırılar, sosyal iletişim aktivitelerine yapılan saldırılar, özel yaşam ve kişiliğe yapılan saldırılar, mesleki saldırılar ve mental sağlığa yapılan saldırılardır.

2. Turizm Eğitimi ve Staj



Turizm eğitimi, öğrencilerde turizm bilinci oluşturmak, onlara misafirperverliğin temel prensiplerini vermek, turizm endüstrisinde çalışan personelin genel ve mesleki bilgilerini artırmak ve turizm endüstrisine kalifiye eleman yetiştirmek için yapılan her türlü faaliyet olarak nitelendirilmektedir (Olalı, 1973, akt. Tuyluoğlu, 2003, s. 14). Türkiye’de turizm eğitiminin sektör açısından büyük önem taşıdığı günümüzde, turizm eğitimi veren kurumların sayısında ve mezun sayısında artışın yüksek olmasına rağmen, turizm eğitimi alan kişilerin sektöre yönelmemesi ciddi bir sorun oluşturmaktadır (Eser, 2002: 144). Turizm eğitimi alan öğrencilerin %80’lik bölümünün, bu sektörde çalışmayıp, diğer sektörlerde çalışmayı tercih etmesi hem ortaöğretim, hem yüksek okul hem de üniversite düzeyindeki mesleki turizm eğitiminde ciddi sorunlar olduğunu göstermektedir (Kızıllırmak, 2000, akt. Sarı, 2007, s.1). Bu sorunların giderilmesi ve özellikle staj uygulamalarının geliştirilmesi ve staj dönemlerinde öğrencilerin yaşamış oldukları sorunların neler olduğunun tespit edilmesi turizmin geliştirilmesi açısından çok önemlidir. Turizm eğitimi incelendiğinde teorik bilgilerin uygulamaya dönüştürülmesi ve mesleki bir eğitim olması önemli bir özellik olarak karşımıza çıkmaktadır ve bu uygulama eğitimi ortaöğretim, ön lisans ve lisans eğitimi alan öğrencilere kendilerini geliştirmeleri amacıyla staj uygulaması olarak verilmektedir. Buna bağlı olarak staj; herhangi bir meslek edinecek kimsenin geçirdiği uygulamalı öğrenme dönemi olarak tanımlanmaktadır. Staj, işletmeler ve potansiyel işçiler arasındaki iletişimin ilk noktası olması sebebiyle çok önemli ve dikkat edilmesi gereken bir programdır (Jauhari ve Manaktola, 1998; s.188). Öğrencilerin, staj yoluyla derinlemesine mesleki bilgi edinmesi, gelecekteki kariyerlerinde de edindikleri bu bilgiyi temel alması ve mesleki kariyerini, staj deneyimlerine bağlı olarak değerlendirmesi bu programın önemini ortaya koymaktadır (Nelson, 1994; Aktaran; Ko, 2008; s. 2).

3. Araştırma Yöntemi

Araştırma Soruları

H1 : Turizm eğitimi alan öğrencilerin staj döneminde maruz kaldıkları mobbing (kişisel iletişime yapılan saldırılar, sosyal iletişim aktivitelerine yapılan saldırılar, özel yaşam ve

kişiliğe yapılan saldırılar, mesleki saldırılar, mental sağlığa yapılan saldırılar) davranışları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.



H2 : Turizm eğitimi alan öğrencilerin staj döneminde maruz kaldıkları mobbing(kişisel iletişime yapılan saldırılar, sosyal iletişim aktivitelerine yapılan saldırılar, özel yaşam ve kişiliğe yapılan saldırılar, mesleki saldırılar, mental sağlığa yapılan saldırılar) davranışları yaşa göre farklılık göstermektedir.

H3 : Turizm eğitimi alan öğrencilerin staj döneminde maruz kaldıkları mobbing (kişisel iletişime yapılan saldırılar, sosyal iletişim aktivitelerine yapılan saldırılar, özel yaşam ve kişiliğe yapılan saldırılar, mesleki saldırılar, mental sağlığa yapılan saldırılar) davranışları staj yaptıkları departmana göre değişiklik göstermektedir.

Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Leymann (1990)'ın "Leymann Inventory of Psychological Terrorization" ölçeğinde kullanmış olduğu ifadeler ve Tutan (2010)'ın "Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Döneminde Maruz Kaldıkları Mobbing (Psikolojik Yıldıрма) Ankara İlinde Bir Uygulama" isimli çalışmada yer alan anket ölçeğindeki ifadelerden faydalanılmış ve bu çalışmaya uyarlanarak ölçek hazırlanmıştır. Anket formunun ilk bölümünde demografik bilgileri belirlemeye yönelik 2 soru ve staj yaptıkları departmanı belirlemeye yönelik bir soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise kişinin iletişimine yapılan saldırıları, sosyal iletişim ve aktivitelerine yapılan saldırıları, özel yaşam ve kişiliğine yapılan saldırıları, mesleki saldırıları, mental sağlığa yapılan saldırıları belirlemek üzere 37 adet soru sorulmuştur. Son olarak da turizm sektöründe çalışmak isteyip istemediğini belirlemek üzere bir adet soru sorulmuştur.

Evren ve Örneklem

Anket uygulaması Nevşehir Üniversitesi Turizm Fakültesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Meslek Yüksekokulu ve Nevşehir Meslek Yüksekokulu' da turizm eğitimi alan ve stajını tamamlayan son sınıf öğrencilerine uygulanmıştır. Araştırmanın evrenini Turizm Fakültesinde Turizm Rehberliği eğitimi alan 30 son sınıf öğrencisi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde Turizm ve Otel İşletmeciliği

eğitimi alan 91 son sınıf öğrencisi, Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Meslek Yüksekokulunda Turizm ve Otel İşletmeciliği eğitimi alan 61 son sınıf öğrencisi, İkrâm Hizmetleri eğitimi alan 22 son sınıf öğrencisi, Turizm Rehberliği eğitimi alan 29 son sınıf öğrencisi, Turizm



Animasyon eğitimi alan 32 son sınıf öğrencisi, Turizm ve Seyahat Hizmetleri eğitimi alan 49 son sınıf öğrencisi ve Nevşehir Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği eğitimi alan 69 son sınıf öğrencisi ile Turizm ve Seyahat Hizmetleri eğitimi alan 57 son sınıf öğrencisi oluşturmaktadır.

Anket Uygulaması ve Verilerin Toplanması

Anketin Nevşehir Üniversitesinde turizm eğitimi alan son sınıf öğrencilerine uygulanması 2012 yılı şubat-mart ayları içerisinde gerçekleştirilmiştir. Turizm eğitimi alan son sınıf öğrencilerine 400 anket uygulanmıştır. 377 anketin geri dönüşümü sağlanmıştır.

Veri Çözümleme Yöntemi

Ankete katılan kişilerin demografik özelliklerini belirlerken frekans ve yüzde dağılımlarından yararlanılmış, ankete katılan kişilerin yargılara ilişkin vermiş oldukları yanıtlarla demografik özellikleri arasında anlamlı farklılık bulunup bulunmadığını test etmek amacıyla da cinsiyet için t-testi uygulanmış, staj yaptıkları departman ve yaş içinde tek-faktörlü varyans analizi (One-Way-Anova) uygulanmıştır. Analizlerde %5 anlamlılık düzeyi esas alınmış ve arasında anlamlı fark bulunan değişkenler içinde Tukey ve Tamhane's T2 testi yapılmıştır. Uygulama yapılırken SPSS-16.0 for Windows programı kullanılmıştır.

4. Bulgular ve Öneriler

Ankete katılan öğrencilerin demografik bilgileri incelendiğinde; % 46,7'si erkek, %53,3'ü de bayanlardan oluşmaktadır. %68,7'si 19-22 yaş aralığında, %24,7'si 23-26 yaş aralığında, %4,8'i 27 yaş ve üzerinde, %1,9'u da 18 yaş ve altında yer almaktadır. %75,1'i önlisans, %24,9'u da lisans eğitimi almaktadır. %53,1'i yiyecek-içecek biriminde, %12,7'si önbüro bölümünde, %10,3'ü kat hizmetleri bölümünde, %8'i turizm rehberliği bölümünde, %5,8'i seyahat acentesi bölümünde, %4'ü muhasebe bölümünde, %3,4'ü animasyon bölümünde, %1,1'i satın alma bölümünde, %0,5'i insan kaynakları bölümünde ve geriye kalan %1,1'lik kesim de diğer bölümlerde staj yapmışlardır.

Tablo 1 Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıların Cinsiyet Bazında Değerlendirilmesi

Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları				
Üstlerim Yaptığım İşler Hususunda Bana Sözlü Tacizde Bulunurdu	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	P
	Erkek	176	1,4886	0,012
	Kadın	201	1,3085	

Tablo 1’de Mobbing’ in boyutlarından ilki olan kişinin iletişimine yapılan saldırılar ile cinsiyet arasında ilişki olup olmadığı analiz edilmiştir. Analizler incelendiğinde; üstlerim yaptığım işler hususunda bana sözlü tacizde bulunurdu ifadesi ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır.

Tablo 2 Sosyal İletişim Aktivitelerine Yapılan Saldırıların Cinsiyet Bazında Değerlendirilmesi

Sosyal İletişim Aktivitelerine Yapılan Saldırıların Cinsiyet Bazında Değerlendirilmesi				
Üstlerim İş Arkadaşlarımla İletişim Kurmamı Engellerdi	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	P
	Erkek	176	1,5682	0,012
	Kadın	195	1,3744	

Sosyal iletişim aktivitelerine yapılan saldırılar ile cinsiyet arasında ilişki olup olmadığı Tablo 2’de analiz edilmiştir. Üstlerim iş arkadaşlarımla iletişim kurmamı engellerdi ifadesi ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır.

Tablo 3 Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıların Cinsiyet Bazında Değerlendirilmesi

Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıların Cinsiyet Bazında Değerlendirilmesi				
İşyerinde Cinsiyetim İle Alay Edilirdi	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	P
	Erkek	176	1,1023	0,036
	Kadın	201	1,1990	
İşyerinde Diğer Özelliklerim ile alay edilirdi	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	P
	Erkek	176	1,1705	0,010
	Kadın	201	1,3134	
İşyerinde Etnik Kimliğim ile Alay Edilirdi	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	P
	Erkek	176	1,2727	0,045
	Kadın	201	1,0995	

Mobbing’in üçüncü boyutu olan özel yaşam ve kişiliğe yapılan saldırılar ile cinsiyet arasında ilişki olup olmadığı analiz edilmiştir. İşyerinde cinsiyetim ile alay edilirdi, işyerinde diğer özelliklerim (giyim tarzım, gözlük kullanmam, refleksif hareketlerim) ile alay edilirdi ve işyerinde etnik kimliğim ile alay edilirdi ifadeleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır.

Mobbing’in boyutlarından olan mesleki saldırılar ve mental sağlığa yapılan saldırılar ile cinsiyet arasındaki ilişki incelenmiş olup anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Tablo 4 Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıların Yaş Bazında Değerlendirilmesi

Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıların Yaş Bazında Değerlendirilmesi			
(Üstlerim Özel Yaşamımla İlgili Sözlü Tacizde Bulunurdu)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,285	0,000*
23-26 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,408	0,000*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıların Yaş Bazında Değerlendirilmesi			
(Üstlerim Beni Telefonla Arayarak Rahatsız Ederdi)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,254	0,000*
23-26 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,182	0,008*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıların Yaş Bazında Değerlendirilmesi			

(İşletmede Çalışanlar Benimle İletişim Kurmaktan Kaçınırlardı)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,343	0,000*
23-26 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,247	0,000*

Tamhane's T2 ve Tukey testi sonuçlarına göre üç ifade'de anlamlı farka rastlanmıştır. 19-22 yaş arasında ve 23-26 yaş arasında yer alan öğrenciler, 18 yaş ve altı grubunda yer alan öğrencilere oranla üstleri tarafından özel yaşamlarıyla ilgili sözlü tacize uğradıklarını, üstleri tarafından telefonla aranarak rahatsız edildiklerini ve işletmede çalışanların kendileriyle iletişim kurmaktan kaçındıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 5 Sosyal İletişim Aktivitelerine Yapılan Saldırıların Yaş Bazında Değerlendirilmesi

Sosyal İletişim Aktivitelerine Yapılan Saldırıları (İşletmenin Sağladığı Konaklama Yeri (Lojman) Bulunan Odanın Diğer Personel Odalarından Uzakta)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,351	0,000*
23-26 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,279	0,000*
Sosyal İletişim Aktivitelerine Yapılan Saldırıları (Üstlerin İş Arkadaşlarıyla İletişim Kurmamı Engelledi)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,490	0,000*
23-26 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,395	0,000*
27 Yaş ve Üzeri	18 Yaş ve Altı	0,666	0,037*
Sosyal İletişim Aktivitelerine Yapılan Saldırıları (Üstlerimin Benimle Konuşması Yönetim Tarafından Engellenirdi)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,301	0,000*
23-26 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,301	0,000*

Tablo 5'de yer alan analiz sonuçlarına göre üç ifadede anlamlı farka rastlanmıştır. 19-22 yaş ve 23-26 yaş arasında yer alan öğrencilerin 18 yaş ve altı grubunda yer alan öğrencilere oranla işletmenin sağladığı konaklama yerinde bulunan odalarının diğer personel odalarından uzakta tutulduğunu, üstlerinin iş arkadaşlarıyla iletişim kurmalarını engellediğini ve üstlerinin kendileriyle iletişim kurmalarının yönetim tarafından engellendiğini ayrıca 27 yaş ve üzeri grubunda yer alanlarında 18 yaş ve altı grubunda yer alan öğrencilere göre üstlerinin iş arkadaşlarıyla iletişim kurmalarını engellediklerini ifade etmişlerdir ve bu ifadeler arasında anlamlı farklılığa rastlanmıştır.

Tablo 6 Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıların Yaş Bazında Değerlendirilmesi

Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıları (İşyerinde Boyum ve Kilom ile Alay Edilirdi)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,196	0,000*
23-26 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,216	0,000*
Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıları (İşyerinde Beni Küçük Düşürecek İşler Yapmaya Zorlanırdım)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	27 Yaş ve Üzeri	0,302	0,012*

Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıları (İşyerinde Verdiğim Kararlar Sürekli Sorgulanırdı)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,479	0,000*
23-26 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,408	0,000*

Özel yaşam ve kişiliğe yapılan saldırıların yaş bazında değerlendirilmesine yönelik yapılan analiz sonuçlarına göre üç ifadede anlamlı farka rastlanmıştır. 19-22 yaş ve 23-26 yaş arasında yer alan öğrencilerin 18 yaş ve altı grubunda yer alan öğrencilere oranla işyerinde boyum ve kilom ile alay edilirdi ve işyerinde verdiğim kararlar sürekli sorgulanırdı ifadelerine daha fazla katıldıkları ayrıca 19-22 yaş grubunda yer alan öğrencilerin de 27 yaş ve üzeri grubunda yer alan öğrencilere göre işyerinde beni küçük düşürecek işler yapmaya zorlanırdım ifadesine daha fazla katıldıkları belirlenmiştir.

Mobbing'in dördüncü boyutu olan mesleki saldırılar ile yaş arasında bir farklılığa rastlanmamıştır.

Tablo 7 Mental Sağlığa Yapılan Saldırıların Yaş Bazında Değerlendirilmesi

Mental Sağlığa Yapılan Saldırıları (İşyerinde Psikolojik Baskıya Maruz Kaldım)			
Yaş	Yaş	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
19-22 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,351	0,000*
23-26 Yaş	18 Yaş ve Altı	0,430	0,000*

Yapılan diğer bir analiz sonucuna göre ise, bir ifadede anlamlı farka rastlanmıştır. 19-22 yaş ve 23-26 yaş arasında yer alan öğrencilerin 18 yaş ve altı grubunda yer alan öğrencilere oranla işyerinde psikolojik baskıya maruz kaldım ifadesine daha fazla katıldıkları belirlenmiştir.

Tablo 8 Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıların Staj Yapılan Bölüm Bazında Değerlendirilmesi

Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları (Üstlerim Tarafından Sözümlerim Kesilir veya Susturulurdum)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	Kat Hizmetleri	0,625	0,010*
Önbüro	Yiyecek-İçecek	0,418	0,035*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları (Üstlerim Bana Bağırırdı)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
İnsan Kaynakları	Seyahat Acentası	0,636	0,000*
İnsan Kaynakları	Yiyecek-İçecek	0,415	0,000*
İnsan Kaynakları	Turizm Rehberliği	0,533	0,018*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları (Üstlerim Kendimi Göstermemi Engellerdi)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Satın Alma	Kat Hizmetleri	0,487	0,003*



Satın Alma	Yiyecek-İçecek	0,540	0,000*
Satın Alma	Turizm Rehberliği	0,533	0,008*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları (Üstlerim Yaptığım İşler Hususunda Bana Sözlü Tacizde Bulunurdu)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	Kat Hizmetleri	0,496	0,040*
Yiyecek-İçecek	Kat Hizmetleri	0,256	0,031*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları (Üstlerim Beni Telefonla Arayarak Rahatsız Ederdi)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	Kat Hizmetleri	0,490	0,035*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları (Üstlerim Tarafından Sözlü ve Yazılı Olarak Tehdit Edilirdim)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	İnsan Kaynakları	0,520	0,023*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları (İşletmede Çalışanlar Benimle İletişim Kurmaktan Kaçınırlardı)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	Satın Alma	0,416	0,002*
Yiyecek-İçecek	Satın Alma	0,275	0,000*
Turizm Rehberliği	Satın Alma	0,466	0,001*

Tamhane's T2 ve Tukey testi sonuçlarına göre yedi ifadede anlamlı farka rastlanmıştır. Önbüro departmanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, kat hizmetleri ve yiyecek-İçecek departmanında staj yapanlara oranla üstleri tarafından daha fazla sözlerinin kesildiğini, insan kaynakları departmanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, seyahat acentesi, yiyecek-İçecek departmanı ve turizm rehberliği alanında staj yapanlara oranla üstleri tarafından kendilerine daha fazla bağırıldığını, yine satın alma departmanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, kat hizmetleri, yiyecek-İçecek ve turizm rehberliği alanında staj yapanlara oranla üstleri tarafından kendilerini göstermelerinin engellendiğini, önbüro ve kat hizmetleri departmanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, kat hizmetleri departmanında staj yapan turizm grubu öğrencilerine göre üstleri tarafından yaptıkları işler hususunda kendilerine sözlü tacizde bulunulduğunu, önbüro departmanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, kat hizmetleri departmanında staj yapan turizm grubu öğrencilerine oranla üstleri tarafından telefonla aranarak rahatsız edildiklerini, Önbüro departmanında staj yapan turizm grubu öğrencileri insan kaynakları departmanında staj yapan turizm grubu öğrencilerine oranla üstleri tarafından sözlü ve yazılı olarak daha fazla tehdit edildiklerini ve son olarak önbüro, yiyecek-İçecek ve turizm rehberliği alanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, satın alma

departmanında staj yapan turizm grubu öğrencilerine göre işletmede çalışanların kendileriyle iletişim kurmaktan kaçındıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 9 Sosyal İletişim Aktivitelerine Yapılan Saldırıların Staj Yapılan Bölüm Bazında Değerlendirilmesi

Sosyal İletişim Aktivitelerine Yapılan Saldırıları (Üstlerim İş Dışında Benimle İletişim Kurmaktan Kaçınırlardı)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	İnsan Kaynakları	0,583	0,005*
Yiyecek-İçecek	İnsan Kaynakları	0,466	0,035*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları (Üstlerim İş Arkadaşlarımla İletişim Kurmamı Engellerdi)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	İnsan Kaynakları	0,583	0,005*
Önbüro	Satın Alma	0,727	0,000*
Kişinin İletişimine Yapılan Saldırıları (Üstlerim Kendimi Göstermemi Engellerdi)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Turizm Rehberliği	Seyahat Acentası	0,687	0,018*
Animasyon	Seyahat Acentası	0,877	0,014*

Sosyal iletişim aktivitelerine yapılan saldırıların staj yapılan bölüm bazında değerlendirilmesi amacıyla yapılan analiz sonuçlarına göre üç ifadede anlamlı farka rastlanmıştır. Önbüro ve yiyecek-içecek departmanında staj yapan turizm grubu öğrencileri insan kaynakları departmanında çalışanlara oranla, üstlerinin iş dışında kendileriyle iletişim kurmadıklarını ifade etmişlerdir. Yine önbüro' da staj yapan turizm grubu öğrencileri insan kaynakları ve satın alma departmanında staj yapan öğrencilere oranla üstlerinin, iş arkadaşlarıyla iletişimini engellediğini ifade etmiştir. Son olarak turizm rehberliği ve animasyon alanında staj yapan turizm grubu öğrencileri seyahat acentesinde staj yapanlara oranla üstlerinin, kendilerini iş yerinde göstermelerini engellediğini ifade etmişlerdir.

Tablo 10 Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıların Staj Yapılan Bölüm Bazında Değerlendirilmesi

Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıları (İşyerinde Cinsiyetim İle Alay Edilirdi)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Turizm Rehberliği	Kat Hizmetleri	0,466	0,001*
Turizm Rehberliği	Önbüro	0,425	0,001*
Turizm Rehberliği	Yiyecek-İçecek	0,296	0,020*
Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıları (İşyerinde Boyum ve Kilom İle Alay Edilirdi)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Animasyon	Kat Hizmetleri	0,692	0,002*
Animasyon	Önbüro	0,602	0,012*
Animasyon	Seyahat Acentası	0,723	0,005*

Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıları (İşyerinde Psikolojik Yardım Almam Konusunda Baskı Yapılırdı)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Turizm Rehberliği	Kat Hizmetleri	0,400	0,002*
Turizm Rehberliği	Önbüro	0,337	0,013*
Turizm Rehberliği	Seyahat Acentası	0,280	0,016*
Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıları (İşyerinde Dini İnanışma Sözlü Saldırı Olurdu)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Turizm Rehberliği	Kat Hizmetleri	0,374	0,015*
Turizm Rehberliği	Yiyecek-İçecek	0,275	0,041*
Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıları (İşyerinde Performansım Kötü Niyetli Olarak Takip Edilirdi)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	Seyahat Acentası	0,679	0,006*
Önbüro	Yiyecek-İçecek	0,450	0,002*
Özel Yaşam ve Kişiliğe Yapılan Saldırıları (İşyerinde Verdiğim Kararlar Sürekli Sorgulanırdı)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	Yiyecek-İçecek	0,503	0,000*

Tamhane's T2 ve Tukey testi sonuçlarına göre altı ifadede anlamlı farka rastlanmıştır. Turizm rehberliği alanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, kat hizmetleri, önbüro ve yiyecek-içecek departmanında staj yapan turizm grubu öğrencilerine göre işyerinde cinsiyetleri ile alay edildiğini, animasyon alanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, kat hizmetleri, önbüro ve seyahat acentesinde staj yapan öğrencilere oranla işyerinde boy ve kilolarıyla alay edildiğini, turizm rehberliği alanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, kat hizmetleri, önbüro ve seyahat acentesinde staj yapan öğrencilere oranla çalıştıkları işyerinde psikolojik yardım almaları konusunda baskı yapıldığını, turizm rehberliği alanında staj yapan turizm grubu öğrencileri, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanında staj yapanlara oranla staj yaptıkları işyerlerinde dini inanışlarına sözlü saldırı yapıldığını, önbüro departmanında staj yapan turizm grubu öğrencileri ise seyahat acentesinde ve yiyecek içecek departmanında staj yapanlara oranla performanslarının kötü niyetli olarak takip edildiğini ve çalıştıkları işyerinde vermiş oldukları kararların sürekli olarak sorgulandığını ifade etmişlerdir.

Tablo 11 Mesleki Saldırıların Staj Yapılan Bölüm Bazında Değerlendirilmesi

Mesleki Saldırıları (İşyerinde Aktivitelerden Mahrum Birakılırdım)			
Staj Yapılan Bölüm	Staj Yapılan Bölüm	Ortalama Fark	Anlamlılık Düzeyi
Önbüro	Kat Hizmetleri	0,511	0,016*
Önbüro	Satın Alma	0,562	0,003*

Yapılan test sonuçlarına göre bir ifadede anlamlı farka rastlanmıştır. Önbüro departmanında staj yapan turizm grubu öğrencileri kat hizmetleri ve satın alma departmanında staj yapan öğrencilere oranla işyerinde düzenlenen aktivitelerden mahrum bırakıldıklarını ifade etmişlerdir.

Mental sağlığa yapılan saldırılar ile staj yapılan bölüm arasında ilişki incelenmiş fakat yapılan analizlerde anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Tablo 12 Turizm Sektöründe Çalışmak İstiyorum

Okul Bittikten Sonra Turizm Sektöründe Çalışmak İstiyorum		
	Frekans	Yüzde
Evet	223	%59,2
Hayır	154	%40,8

Tablo 12 incelendiğinde okul bittikten sonra turizmde çalışmak isteyenlerin oranı %59,2 olarak hesaplanmıştır. %40,8'lik kesim ise turizm sektöründe çalışmayı istememektedir. Bu durum turizmde kalifiye personel açığının yüksekliğini açıklamaktadır. Mobbing sonucu turizmde çalışmayı istemeyen bu kesimi turizm sektörüne dahil etmek gerekliliği önemli bir unsurdur

Sonuç olarak; günümüzde dünyanın önemli endüstrilerinden birisi haline gelen turizm sektörü ilerleyen yıllarda da büyümeye devam edecektir. Bu sektörden verim elde edilmesi çalışanların sektörden hem maddi hem manevi doyum almasına bağlıdır. Çalışma sektöründe devam etme olasılığı yüksek olan turizm grubu öğrencilerinin staj yaptıkları zamanda karşılaşmış oldukları psikolojik yıldırma çalışmalarını belirlemiştir. Turizm sektöründe staj yapan Nevşehir Üniversitesi turizm grubu öğrencilerinin mobbing' in alt boyutları olan kişinin iletişimine yapılan saldırılar, sosyal iletişim becerilerine yapılan saldırılar, özel yaşam ve kişiliğe yapılan saldırılar, mesleki saldırılar ve mental sağlığa yapılan saldırılar ile staj yaptıkları işletmelerde karşılaştıkları belirlenmiştir. Belirlenen sonuçlar ışığında öğrencilerin %59,2'si turizm sektöründe çalışmayı düşünürken, %40,8'i de bu sektörde çalışmayı düşünmemektedir. Bu sonuç, turizm sektöründe yetişmiş insan gücünün büyük bir bölümünün sektöre dahil olmaması demektir. Sektörden uzaklaşan bu kesimin ülke ekonomisine büyük darbe vuracağı aşikardır. Turizm sektöründe çalışan veya staj yapan insanların işletmelerde yaşamış olduğu psikolojik baskıyı en aza indirmek için gerekli önlemlerin alınması sektörde kalifiye işgücünün artmasına ve sektörün gelişmesine katkı sağlayacaktır.



Kaynakça

- Acar, A. B. ve Dündar, G. (2008). *İşyerinde Psikolojik Yıldırmaya (Mobbing) Maruz Kalma Sıklığı ile Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 37(2), 111-120.
- Bozbel, S. ve Palaz, S. (2007). *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve Hukuki Sonuçları*. Tisk Akademi, 2(3), 66-81.
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Smith, P. K. and Pereira, B. (2002). *Measuring Workplace Bullying*. Aggression and Violent Behavior. (7), 33-51.
- Davenport, N., Schwartz, R. D. and Eliot, G.P. (2003). *Mobbing İş Yerinde Duygusal Taciz* (Cev. O. C. ÖnerToy). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Demirçivi, M.B. (2008). *Otel İşletmelerinde Yıldıрма Eylemlerinin İş Gören Verimliliğine Etkisi ve İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı. Ankara
- Ehtiyar, R. Üngören, E. (2008). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk ve Kaygı Seviyeleri ile Eğitime Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Uluslar arası Sosyal Araştırmalar Dergisi. Sayı: 1(4),159- 180.
- Eser, Z. (2002). *Turizm Eğitimine Üç Açılı Yaklaşım: Profesyonel Eğitim, Mesleki Beceri Eğitimi ve Girişimcilik Eğitimi*. Turizm Bakanlığı II. Turizm Şurası Bildirileri II. Cilt, Ankara.
- Jauhari, V. and Manaktola, K. (2007). *Comparison of Internship Experiences in Food Service Firms in India and UK*. Journal of Foodservice Business Research, 9: 2, 187-206.
- Keung ,S. W. (2000). *Tourist's Perception of Hotel Frontline Employess: Questionable Job-related Behaviour*, Tourism Management, Volume 21, Number 2, 121-134.
- Ko, W. (2008). *Training, Satisfaction with Internship Programs, and Confidence about Future Careers among Hospitality Students: A Case Study of Universities in Taiwan*. Journal of Teaching in Travel & Tourism, 7, 1-15.
- Koç, M. ve Urasoğlu Bulut, H. (2009). *Ortaöğretim Öğretmenlerinde Mobbing: Cinsiyet, Yaş ve Lise Türü Değişkenleri Açısından İncelenmesi*. International Online Journal of Educational Sciences, 1(1), 64-80.



- Leymann, H. (1996). *The Content and Development of Mobbing at Work*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 165-184.
- Sarı, H. (2007). *Ortaöğretim Düzeyinde Mesleki Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Sürecine Adaptasyonu Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Ankara.
- Tutan, E. (2010). *Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Döneminde Maruz Kaldıkları Mobbing (Psikolojik Yıldıрма) Ankara İlinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı.
- Tuyluoğlu, T. (2003). *Türkiye’de Turizm Eğitiminin Niteliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı.
- Özarallı, N. ve Torun, A. (2007). *Çalışanlara Uygulanan Zorbalığın Mağdurların Kişilik Özellikleri, Negatif Duygular ve İşten Ayrılma Niyetleriyle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. XV. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 939-947, Sakarya.
- Özdevecioğlu, M., Can, Y. ve Akın, M. (2007). *Organizasyonlarda Pozitif ve Negatif Duygusal ile Bireysel ve Örgütsel Saldırganlık Arasındaki İlişkiler: Fiziksel Aktivitelere Katılımın Rolü*. XV. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 929- 938, Sakarya.
- Uzunçarşılı, U. ve Yoloğlu, N. (2007). *Mobbing/İş Yerinde Duygusal Taciz: Ulusal ve Uluslararası Boyutu ile Çatışma Yüklü Bir İletişim Biçimi*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(27), 1-8.
- Ünlüönen, K. (2000). *Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri Ve Algılamaları Açısından Değerlendirilmesi*, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, (3), 218-238.

<http://tdkterim.gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=staj&ayn=tam>.