



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

DOI: 10.31771/jrtr.2019. 35

TURİZM SEKTÖRÜNDE STAJ YAPAN ÖĞRENCİLERİN YAŞADIKLARI PSİKOLOJİK SORUNLARIN ÖRGÜTSEL SESSİZLİKLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Yasin KELEŞ^a  Şerif Ahmet DEMİRDAĞ^b 

^a Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Samsun, Türkiye. (yasin.keles@omu.edu.tr)

^b Giresun Üniversitesi, Bulancak Kadir Karabaş UBYO, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, Giresun, Türkiye. (serif.demirdag@giresun.edu.tr)

ARTICLE HISTORY

Received:

07.10.2019

Accepted:

25.11.2019

Anahtar Kelimeler:

Turizm Eğitimi
Staj
Psikolojik Sorunlar
Örgütsel Sessizlik

Keywords:

Tourism Education
Internship
Psychological Problems
Organizational Silence

Article Type: *Research Paper*

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, turizm sektöründe staj yapan öğrencilerin stajlarda yaşadıkları psikolojik sorunların örgütsel sessizlikleri üzerindeki etkisini belirleyebilmektedir. Bu amaçla nicel olarak tasarlanan çalışmada, Ondokuz Mayıs ve Giresun Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan ve stajlarını tamamlamış 233 öğrenci üzerinde anket uygulanmıştır. Elde edilen bulgular, turizm öğrencilerinin yaşadıkları psikolojik sorunların ve örgütsel sessizlik düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir. Buna karşın, yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucu, öğrencilerin stajlarda yaşadıkları psikolojik sorunların örgütsel sessizlikleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Araştırmada elde edilen sonuçlar çerçevesinde turizm işletmelerinde yönetici olarak görev yapanlara yönelik öneriler sunulmuştur.

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the effects of psychological problems experienced in internship period by students in tourism sector on organizational silence. For this aim, a quantitative study was conducted on 233 students who study in tourism and completed their internship at Ondokuz Mayıs and Giresun University. The findings show that the psychological problems and organizational silence levels experienced by tourism students were low. On the other hand, the results of simple linear regression analysis show that students' psychological problems have a significant effect on their organizational silence. Within the framework of the results obtained in the study, suggestions were developed for supervisors who worked in tourism establishments.

***Sorumlu Yazar:** Yasin KELEŞ

E posta: yasin.keles@omu.edu.tr

GİRİŞ

Herhangi bir alanda verilen eğitim, o alanla ilgili nitelikli personel yetiştirmenin yanı sıra insanların genel ve beşerî yeteneklerini geliştirme, bilgi düzeyini artırma ve böylelikle topluma faydalı kişiler yetiştirme amacı taşımaktadır. Turizm eğitimi verilen kurumlarda, teknik bilgi ve beceriye sahip kalifiye işgücü yetiştirmenin (Aymankey ve Aymankey, 2013: 3) yanında, farklı bakış açısı ve farklı kültürlere sahip olan insanların bir araya gelmesiyle iletişimi kuvvetli, olaylara geniş çerçeveden bakabilen ve yönetsel becerilere sahip olan sosyal ve beşerî yönden güçlü bireyler yetiştirilmesi hedeflenmektedir (Pelit vd., 2016a: 269). Bu hedeflere ulaşmak için gerek okullarda verilen eğitim gerekse staj süresi boyunca elde edilen deneyim oldukça önemlidir. Stajlar, turizm eğitiminde deneyime dayalı en etkili yöntemlerden biri olarak kabul edilmektedir (Yü ve Law, 2012). Stajlar sayesinde öğrenciler kariyer olanaklarını keşfedebilmekte, sınıf ortamında öğrenilen bilgileri geliştirebilmekte, kuramsal eğitimlerini ise uygulamaya dökülebilmektedir (Kim ve Jeong, 2018). Ancak çoğu turizm öğrencisi için ilk deneyim niteliğinde olan zorunlu staj uygulamalarında, öğrenciler birtakım sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu sorunlar öğrencilerde önemli travmalar oluşturmakta hatta sektörde kalma isteklerini dahi zedeleyecek (Beggs vd., 2008; Demirdağ vd., 2016; Duman vd., 2006; Jiang ve Tribe, 2009; Keleş, 2018; Kuşlivan ve Kuşlivan, 2000; Pelit vd., 2016a) duruma getirmektedir.

Turizm öğrencilerinin stajlarda yaşadıkları sorunlar, çalışma koşullarına ilişkin fiziksel şartlardan kaynaklanmakla birlikte kişisel ve psikolojik yönlü olabilmektedir. Çalışma koşullarına yönelik fiziksel sorunlar; genel olarak uzun çalışma saatleri ile ücret ve terfi olanaklarındaki yetersizlikler (Kuşlivan ve Kuşlivan, 2000; Maxwell vd., 2010) olarak değerlendirilebilir. Kişisel sorunlar, özel hayat ile çalışma yaşamının uyumsuzluğu (Jiang ve Tribe, 2009) ve işyeri kaynaklı kötü ilişkiler olarak genellenebilir. Psikolojik sorunlar ise yönetici ve çalışma arkadaşları ile etkileşim sonucunda oluşan ve çalışanın çalışma ortamına yönelik bakış açısını şekillendiren sorunlar olarak değerlendirilebilir. Örneğin; düşük statü nedeniyle ciddiye alınmama, geçiştirilme ve hatta aşağılanma hissi kaynaklı yaşanan sorunlar, staj yapan öğrencilerde çalışma ortamına yönelik oluşan psikolojik sorunlardan bazılarıdır. Öğrenciler karşılaştığı bu sorunlar karşısında farklı nedenlere (başarılı olma, göze batmama, iyi ilişkiler kurma, zorunlu stajlarını sorunsuz tamamlama vb.) bağlı olarak bazen sessiz kalmayı tercih edebilmektedir. Özellikle turizm sektörüne ilişkin ilk izlenimin edinildiği staj dönemlerinde yaşanan sorunlardan dolayı ortaya çıkabilecek sessizliğin, turizm sektöründe nitelikli eğitim almış gençlerin çalışmasına yönelik olumsuz tutumlar oluşturacağı muhtemeldir.

Sessizlik, örgüt ve çalışanları olumsuz olarak etkilemekte ve örgütlerde sessizliğin etkileri, genellikle çalışanların fikirlerine katkıda bulunmama, sorunları görmezden gelmek, olumsuz geribildirimden kaçınmak, bilgilerin filtrelenmesi ve sorunlar karşısında tepkisizlik olarak ortaya çıkmaktadır (Pelit vd., 2015: 85). En önemli rolü insan faktörünün oynadığı turizm sektöründe örgütlerin sessizleşmesi; kalitesiz hizmet sunumu, yeniliklere kapalı olmak ve sürekli artan rekabet ortamında dezavantajlı duruma gelmek anlamını taşımaktadır. Özellikle postmodern turizm paradigmasının gerektirdiği yenilik, planlama, stratejik bakış açısı ve girişimcilik özellikleri açısından, turizm eğitimi alan gençlerin önemli bir potansiyel taşıdığını görmezden gelmemek gerekir. Bu yüzden gelecekte turizm sektörünün potansiyel yöneticileri, işgörenleri ve temsilcileri niteliğindeki turizm öğrencilerinin örgütsel sessizlik düzeylerinin yüksek olmaması turizmin geleceği açısından oldukça önemlidir. Bu noktadan hareketle, araştırmada turizm eğitimi alan öğrencilerin stajlarında karşılaştıkları psikolojik sorunların örgütsel sessizlikleri üzerindeki etkisi incelenmiştir.

ÖRGÜTSEL SESSİZLİK ve TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ MEVCUT DURUM

Çalışanlar genellikle işleri, işlerin işleyişi ve örgütleriyle ilgili daha yapıcı düşünce, bilgi ve fikirlere sahiptirler. Bazen bu çalışanlar sahip oldukları düşünce, bilgi ve fikirlerini doğrudan ifade edebilirken, bazı zamanlarda ise sessizliğe bürünürler ve sahip oldukları düşünce, bilgi ve fikirlerini ifade etmektan kaçınırlar (Van Dyne vd., 2013: 1359). Oysa, çevresel zorluklara cevap verebilen, kendisine güvenen, örgüt inançlarına ayak uydurabilen, sahip olduğu bilgiyi ve tecrübeyi açıkça paylaşabilen örgüt üyeleri, örgütlerin hayatta kalabilmeleri açısından oldukça önemli bir rol oynamaktadır (Vakola ve Bouradas, 2005: 441). Çalışanlar, kurum ve kuruluşların başarısı için kritik olan önemli değişim, yaratıcılık, öğrenme ve yenilik kaynakları olarak görülmektedir. Ancak, birçok çalışan, kurum ve kuruluşlarındaki konularla ilgili görüş ve endişelerini dile getirmemeyi de tercih edebilmektedir (Huang vd., 2005: 459). Bu noktada, örgütsel sessizlik olarak nitelendirilen örgütsel bir sorun kendisini göstermeye başlamaktadır.

Modern örgütlerde yaygın olarak görülen ve örgüt yönetimi için kritik bir konu haline gelmiş olan örgütsel sessizlik, örgütsel performansı ve verimliliği bozabilecek veya iyileştirebilecek örgüt üyelerinin davranışsal bir seçimidir (Bagheri vd., 2012: 48; Wang ve Hsieh, 2013: 784). Örgütsel sessizlik ile örgütsel karar verme arasında doğrudan bir ilişki olmasına rağmen, örgütsel sessizlik örgütün gelişimini olumsuz yönde etkiler, çünkü örgütsel sessizlik örgütün hataları inceleyemediği ve düzeltemediği olumsuz geri bildirimlerin önünü keser. Genel olarak örgütsel sessizlik, “çalışanların olumsuz geri bildirim almaları konusunda endişeli olmaları” ve “yöneticiler tarafından sunulan üstü kapalı fikirler” sonucunda ortaya çıkmaktadır (Miller, 1972; Panahi vd., 2012: 736). Örgütsel sessizlik, her ne kadar örgüt üyelerinin fikir ve bilgilerini kasıtlı olarak ifade etmemesi anlamında kullanılsa da örgüt üyelerinin sessizlik motivasyonları dikkate alındığında, doğasının farklı faktörlere bağlı olarak değişkenlik gösterdiği söylenebilir (Ahangar vd., 2015: 297). Örgütsel sessizliğe neden olan faktörler yönetsel, örgütsel ve kişisel olmak üzere genel olarak üç grupta incelenmektedir. Yöneticilerin olumsuz geribildirimleri, yöneticilerin çalışanlara olan inancı, yöneticilerin sorunlarla başa çıkamaması, çalışanların yöneticilerine güvenmemesi gibi faktörler *yönetsel faktörler*; karar verme prosedürleri, adil olmayan ücretler, örgütsel verimsizlik ve zayıf örgüt performansı gibi faktörler *örgütsel faktörler*; işini kaybetme korkusuyla sessiz kalmayı tercih etme, çalışanların alçakgönüllü olması, başkalarına saygı duyması, sağduyulu olması, edepli olması, başkasının imajını zedelemekten kaçınması, olumsuz etiketlenmiş ya da sürekli izleniyor olması, zarar görmüş ilişkiler, misilleme ya da ceza alma korkusu, diğerleri üzerinde olumsuz etki bırakma endişesi gibi faktörler ise *bireysel faktörler* olarak sınıflandırılmaktadır (Shojaie vd., 2011: 1732-1733).

Önemli bir örgütsel konu olan örgütsel sessizlik konusunda, turizm alanında yapılmış pek çok çalışmaya rastlamak mümkündür. Örneğin, Erol ve Köroğlu (2013) tarafından gerçekleştirilen çalışmada dönüşümcü liderlik ile örgütsel sessizlik arasında negatif yönlü, etkileşimci ve tam serbesti tanıyan liderlik ile örgütsel sessizlik arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Akgündüz (2014)'ün yaptığı çalışmada, yöneticiye duyulan güven boyutunun örgütsel sessizlik üzerinde daha fazla etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kılıçlar ve Harbalıoğlu (2014)'nin araştırmasında, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel sessizlik arasında negatif yönlü ve zayıf bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Salha vd. (2016), çalışanların örgütsel sessizliğinin örgütsel bağlılıklarını negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yirik vd. (2016)'nin çalışmasında algılanan örgütsel adalet arttıkça, örgütsel sessizliğin azaldığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Benli ve Cerev (2017), tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu ile örgütsel sessizlik arasında pozitif yönlü ilişki

tespit etmiştir. Örucü ve Kambur (2017) çalışmalarında örgütsel güven ve örgütsel sessizlik arasında negatif yönlü anlamlı ilişki olduğunu tespit etmiştir. Güçer vd. (2018)'nin çalışmasında ise kadın işgörenlerin karşılaştığı sorunlar ile örgütsel sessizlikleri arasında çok kuvvetli ve pozitif yönlü ilişki olduğu saptanmıştır.

Araştırma sonuçlarından da anlaşılacağı üzere örgütsel sessizliğin olumsuz örgütsel faktörlerden etkilendiğini ve olumsuz örgütsel sonuçları ise tetiklediğini belirtmek gerekir. Buna göre turizm öğrencilerinin stajlarda yaşadığı psikolojik sorunların da örgütsel sessizliği arttırması muhtemeldir. Bu doğrultuda araştırmanın temel hipotezi şu şekilde geliştirilmiştir:

H1: Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin stajda karşılaştığı psikolojik sorunların örgütsel sessizlikleri üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Nicel araştırma deseni ile kurgulanan bu araştırmanın evrenini Giresun ve Ondokuz Mayıs Üniversitelerinde öğrenim gören ve staj yapmış öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplamak amacıyla anket tekniğinden yararlanılmıştır. Öğrenci işlerinden alınan bilgilere göre Giresun Üniversitesi'nde 262, Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde ise 126 öğrenci olmak üzere toplam 388 öğrenci staj yapmıştır. Buna göre ilgili üniversitelerde staj yapan 388 öğrenci için dağıtılan anketlerden 137'si Giresun, 108'i de Ondokuz Mayıs Üniversitesi olmak üzere 241 tanesi geri dönmüş ve 233'ü geçerli sayılmıştır.

Uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların bazı bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik 5 ifade (cinsiyet, staj süresi, staj yapılan işletme, maaş durumu ve görevi) yer almaktadır. İkinci bölümde öğrencilerin stajda karşılaştığı sorunları belirlemeye yönelik Doğan (2012), Pelit vd. (2016b) ve Güçer vd. (2018) tarafından kullanılmış olan 3 faktörden (psikolojik, fiziksel ve kişisel) oluşan ölçeğin 9 ifadeden oluşan psikolojik sorunlar boyutu kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde katılımcıların örgütsel sessizlik düzeyini belirlemek amacıyla Erenler (2010) ve Pekerşen vd. (2016) tarafından kullanılmış olan 12 ifadeden oluşan ölçekten yararlanılmıştır. Anketin ikinci ve üçüncü bölümlerinde yer alan ifadeler 5'li Likert tipi derecelendirmeye göre tasarlanmıştır.

Öğrencilerin stajda karşılaştığı psikolojik sorunları belirlemeye yönelik ifadelerin yer aldığı tek boyutlu ölçeğin güvenilirlik katsayısı $\alpha=0,857$, örgütsel sessizlik ölçeğinin ise $\alpha=0,919$ olarak hesaplanmıştır. Ölçeklere ilişkin veriler yüzde, frekans, ortalama ve standart sapma değerleri ile betimlenmiş olup değişkenler arası ilişkiler korelasyon analizi ile sunulmuş, hipotez testi ise basit doğrusal regresyon analizi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında veri toplanan 233 turizm lisans öğrencisinin bazı bireysel özelliklerini belirlemeye yönelik frekans ve yüzde dağılımları Tablo 1'de ayrıntılı olarak sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri İlişkin Bulgular

Değişkenler	Gruplar	f	%	Değişkenler	Gruplar	f	%
Cinsiyet	Kadın	107	45,9	Maaş Durumu (Stajyer maaşı)	Stajyer maaşı aldı	114	48,9
	Erkek	126	54,1		Maaş almadı	32	13,7
Staj Süresi (Tamamlanan)	30-59 gün arası	125	53,6	Stajda Yaptığı İş (Görevi)	Daha düşük aldı	19	8,2
	60-90 gün arası	70	30,0		Daha yüksek aldı	68	29,2
	90 günden fazla	38	16,3		Servis ve Bar Hiz.	122	52,4
Staj Yaptığı İşletme Türü	5 yıldızlı oteller	128	54,9	Stajda Yaptığı İş (Görevi)	Kat Hizmetleri	19	8,2
	4 yıldızlı oteller	33	14,2		Önbüro Hizmetleri	38	16,3
	3 yıldızlı oteller	43	18,5		Acente Görevlisi	30	12,9
	Seyahat acenteleri	29	12,4		Diğer	24	10,3

Tablo 1’de görüldüğü üzere, katılımcıların %45,9’unu kadın, %54,1’ini erkek öğrenciler oluşturmaktadır. Öğrencilerin tamamlanan staj süreleri dikkate alındığında, öğrencilerin %53,6’sı 30-59 gün arası staj yapmıştır. Öğrencilerin %30,0’u 60-90 gün arası stajlarını tamamlamışken; %16,3’ü ise 90 günden fazla staj yapmıştır. Öğrencilerin staj yaptıkları işletme türü göz önüne alındığında, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%54,9) beş yıldızlı otellerde staj yapmış oldukları görülmektedir. Öğrencilerin staj döneminde aldıkları ücret incelendiğinde, 2018 yılında işletmelere sağlanan stajyer desteği ile stajyer öğrencilerin %48,9’u 2018 yılında stajyer ücreti olarak belirlenen en az 435,27 TL almıştır. Stajyerlerin %13,7’si maaş almadan, %8,2’si stajyer maaşından daha düşük ve %29,2’si ise daha yüksek ücret almıştır. Öğrencilerin %52,4’ü servis ve bar hizmetleri, %8,2’si kat hizmetleri, %16,3’ü önbüro, %12,9’u acente görevlisi ve %10,3’ü ise diğer departmanlarda stajlarını tamamlamıştır.

BULGULAR

Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin stajları döneminde karşılaştıkları psikolojik sorunlara ve örgütsel sessizlik düzeylerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri ile değişkenler arasındaki ilişkileri gösteren korelasyon analizi Tablo 2’de sunulmuştur:

Tablo 2. Öğrencilerin Stajda Karşılaştığı Psikolojik Sorunlar ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Matrisi

	\bar{X}	s.s.	1	2
1. Stajda Yaşanan Psikolojik Sorunlar	1,83	0,77	-	
2. Örgütsel Sessizlik	1,98	0,87	0,798**	-

** $p < 0,001$

Tablo 2’de de görüldüğü gibi lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin staj dönemlerinde gerek karşılaştıkları psikolojik sorunların ($\bar{x}=1,83$) gerekse örgütsel sessizlik düzeylerinin ($\bar{x}=1,98$) aritmetik ortalamaları düşük çıkmıştır. Bu bulgular iki olumsuz değişkenin de düşük olması nedeniyle olumlu olarak değerlendirilebilir. Buna göre öğrencilerin çok fazla psikolojik sorun yaşamadıkları; yine çok fazla örgütsel sessizlik eğiliminde olmadıkları şeklinde yorumlanabilir. Ancak iki değişken arasındaki ilişki incelendiğinde, korelasyon katsayısı pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkiye ($r=0,798$, $p < 0,001$) işaret etmektedir. Öğrencilerin staj

döneminde karşılaştığı psikolojik sorunlar ile örgütsel sessizlikleri arasındaki ilişkinin ve etkinin yönünü, şiddetini ve derecesini belirlemek ve matematiksel bir modelle açıklamak amacıyla gerçekleştirilen basit doğrusal regresyon analizleri Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Öğrencilerin Stajda Karşılaştığı Psikolojik Sorunlar ve Örgütsel Sessizlik Düzeyleri Arasındaki İlişki ve Etkiye Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	β_j	S(b _j)	t	p	R ²	F/p
Sabit	0,326	-	3,656	0,000*	0,636	F=404,137 p=0,000*
Stajda Yaşanan Psikolojik Sorunlar (PS)	0,903	0,798	20,103	0,000*		

*: $p < 0,001$; Bağımlı Değişken: ÖS (örgütsel sessizlik); Bağımsız Değişken: PS (psikolojik sorunlar); r: Korelasyon Katsayısı, R²: Belirlilik Katsayısı

Tablo 3'teki bulgulara göre, bağımlı değişken (örgütsel sessizlik) ile bağımsız değişken (Stajda yaşanan psikolojik sorunlar) arasındaki ilişkiye ait basit doğrusal regresyon modeli aşağıda verilmiştir:

$$\text{Örgütsel sessizlik} = 0,326 + 0,903 \times \text{PS}$$

Tablo 3 incelendiğinde, öğrencilerin stajlarında yaşadıkları psikolojik sorunların örgütsel sessizlikleri üzerindeki etkisini yönelik uygulanan basit doğrusal regresyon modelinin anlamlı olduğu görülmektedir (F=404,137; p=0,000<0,001). Tablodaki değerlere göre, staj döneminde karşılaşılan psikolojik sorunlara ait katsayının, regresyon modeli üzerinde çok önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Belirlilik katsayısı olan R²=0,636 değeri, stajda karşılaşılan psikolojik sorunlar açısından modelin açıklanma oranının %63,6 olduğu anlamına gelmektedir. Başka bir ifade ile öğrencilerin stajlarındaki örgütsel sessizliklerinin %63,6'sı, yaşadıkları psikolojik sorunlardan kaynaklanmaktadır. Buna göre, araştırmanın hipotezi, "H1: Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin stajda karşılaştığı psikolojik sorunların örgütsel sessizlikleri üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisi vardır" desteklenmiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin stajlarında yaşadıkları psikolojik sorunların örgütsel sessizlik etkisi üzerindeki etkisini belirleyebilme amacıyla yapılan bu çalışmada gerek stajlarda yaşanan psikolojik sorunlar gerekse örgütsel sessizlik düzeylerinin düşük çıkması, çalışmada tespit edilen olumlu sonuçlar olarak değerlendirilebilir. Öğrenciler okulda aldıkları eğitimin ardından, sektörde genellikle ilk tecrübelerini oluşturan, stajlarda ne kadar az sorun yaşarlarsa, bilgileri artırmanın, bakış açılarını genişletmenin ve düşündüklerini dile getirebilmelerinin önü açılacaktır. Hatta bu şekilde kazanılan deneyim, öğrencilerin turizm sektörüne yönelik bakış açılarını olumlu yönde etkileyecektir.

Araştırmadaki değişkenlere ilişkin ortalama değerlerin düşük olmasına rağmen araştırmanın temel hipotezinin test edildiği basit doğrusal regresyon analizinin anlamlı olması ve hipotezin desteklenmesi, önemli bir sonuç olarak değerlendirilmektedir. Öyle ki öğrencilerin örgütsel sessizlik düzeylerindeki değişimlerin %63,6'sının stajda yaşanan psikolojik sorunlara dayandığı ortaya çıkmıştır. Bu sonuç gerek mesleğin ilk basamağında olan, eğitim alırken hizmet veren öğrenciler gerekse amaçlarına ulaşmaya çalışan örgütler için önemli sorunlara yol açabilir. Daha önceki çalışmalarda da örgütsel sessizliğin örgüt ile ilgili olumsuz koşullardan kaynaklandığı, örgüt içi olumlu hususların örgütsel sessizliği azalttığı ve örgütsel sessizliğin olumsuz sonuçlar doğurduğuna

yönelik sonuçlar elde edilmiştir (Benli ve Cerev, 2017; Erol ve Köroğlu, 2013; Güçer vd., 2018; Kılıçlar ve Harbalıoğlu, 2014, Örucü ve Kambur, 2017; Salha vd., 2016; Yirik vd., 2016). Buna göre, öğrencilerin yaşadıkları sorunları en aza indirebilmek ve örgütsel sessizliğin olumsuz sonuçlarının önüne geçebilmek için birtakım örgütsel önlemlerin alınması gerekmektedir. Bu doğrultuda sektörde görev yapan yöneticilere bazı öneriler sunmakta fayda vardır:

- Stajyer öğrenciler, gelecekteki turizm sektörüne yön verecek olan potansiyel turizm çalışanlarıdır. Onları en alt kademe çalışanlar olarak görüp, bilinçli bir şekilde küçük görmek, en ağır işleri vermek ya da önemsememek yerine, onları rotasyona dâhil ederek farklı birimlerde çalışmalarını sağlanabilir.

- Katılımcı yönetim anlayışı ile öğrencilerin de yeni fikir ve önerilerinden yararlanılabilir; şikâyetlerine kulak verilmelidir. Böylelikle fikirleri dikkate alınan öğrencilerin psikolojik sorun yaşama eğilimi azalarak örgütsel sessizlik davranışı göstermeyeceklerdir. Bu doğrultuda sektöre yönelik olumsuz duygularının da azalacağı muhtemeldir.

- Öğrencilerin staj dönemine başlamadan önce staj yapacakları işletmeler ile öğrencilerin iş tanımlarının yazılı olduğu iki taraflı bağlayıcı bir belge düzenlenebilir. Böylelikle öğrenciler staj döneminde ne yapacakları hakkında bilgi sahibi olabilir ve karşılaşacakları olası sorunlar en az düzeye indirilebilir.

- Özellikler hizmet sektöründe yer alan işletmeler için en önemli kaynağın insan kaynağı olmasının yanı sıra; mesleğe başlangıç aşamasında olan ve farklı bakış açısı potansiyeli bulunduran öğrencilere bünyesinde bulunan işletmelerin, önemli bir fırsat yakaladığı unutulmamalıdır. Yenilikçiliğin, müşteri mutluluğunun oldukça önem kazandığı çalışma yaşamında, fikirleri önemsenen, ciddiye alınan ve sonuçta çalıştığı işletmeye yalnızca katkı sağlayabilecek durumda olan genç çalışanların potansiyeli değerlendirilmelidir.

Bu araştırmanın en büyük kısıtlarından biri, araştırma evreninin iki üniversitede öğrenim gören öğrenciler ile sınırlı kalmış olmasıdır. Gelecekte yapılacak araştırmalarda daha kapsamlı bir araştırma, sonuçların genellenebilmesi açısından faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Ahangar, S. G., Boroumand, M. R. ve Hami, M. (2015). "Relationship between Organizational Indifference and Organizational Silence in Employees of Youth and Sport Offices in Mazandaran Province", *International Journal of Sport Studies*, 5(3): 296-300.
- Akgündüz, Y. (2014). "Otel Çalışanlarının Örgütsel Sessizliği Tercih Etmelerinde Örgütsel Güvenlerinin Etkisi", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1): 184-199.
- Aymankuy, Y. ve Aymankuy, Ş. (2013). "Turizm İşletmeciliği Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektöründeki İstihdamla İlgili Görüşleri ve Sektördeki Kariyer Beklentileri (Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği)", *Akademik Bakış Dergisi*, 2013(35): 1-21.
- Bagheri, G., Zarei, R. ve Aeen, M. N. (2012). "Organizational Silence (Basic Concepts and Its Development Factors)", *Ideal Type of Management*, 1(1): 47-58.
- Beggs, B., Ross, C. M. ve Goodwin, B. (2008). "A Comparison of Student and Practitioner Perspectives of the Travel and Tourism Internship", *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 7(1): 31-39.

- Benli, A. ve Cerev, G. (2017). “Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik İlişkisi: Turizm Çalışanları Örneği”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15(30): 411-433.
- Demirdağ, Ş. A., Kamber, S. S. ve Aydın, İ. (2016). “Turizm Sektöründe Staj Yapmış Turizm Öğrencilerinin Eğitim Seviyelerine Göre İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması”, 3. International Congress on Social Sciences, China to Adriatic, October 27-30, 2016, Antalya.
- Doğan, İ. (2012). İşyerinde Psikolojik Taciz ve Yıldırmamanın İşten Ayrılmalar Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir İnceleme, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Duman, T., Tepeci, M. ve Unur, K. (2006). “Mersin’de Yükseköğretim ve Ortaöğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektörün Çalışma Koşullarını Algılamaları ve Sektörde Çalışma İsteklerinin Karşılaştırmalı Analizi”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 51-69.
- Erenler, E. (2010). Çalışanlarda Sessizlik Davranışının Bazı Kişisel ve Örgütsel Özelliklerle İlişkisi: Turizm Sektöründe Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erol, G. ve Köroğlu, A. (2013). “Liderlik Tarzları ve Örgütsel Sessizlik İlişkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3): 45-64.
- Güçer, E., Keleş, Y., Demirdağ, Ş. A. ve Çelikkat, N. (2018). “Kadın İşgörenlerin Karşılaştığı Sorunların Örgütsel Sessizlikleri Üzerindeki Etkisi: Bodrum’daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(2): 1-18.
- Huang, X., Van de Vliert, E. ve Van der Vegt, G. (2005). “Breaking the Silence Culture: Stimulation of Participation and Employee Opinion Withholding Cross-Nationally”, *Management and Organization Review*, 1(3): 459-482.
- Jiang, B. ve Tribe, J. (2009). “Tourism Jobs - Short Lived Professions: Student Attitudes Towards Tourism Careers in China”, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 8(1): 4-19.
- Keleş, Y. (2018). “Neden Turizm Eğitimi? Lisans Düzeyinde Turizm Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma”, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4): 219-236.
- Kılıçlar, A. ve Harbalioglu, M. (2014). “Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1): 328-346.
- Kim, H. J. ve Jeong, M. (2018). “Research on hospitality and tourism education: Now and future.” *Tourism Management Perspectives*, 25, 119-122.
- Kuşlivan, S. ve Kuşlivan, Z. (2000). “Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Toward Working in The Tourism Industry in Turkey”, *Tourism Management*, 21(3): 251-269.
- Maxwell, G. A., Ogden, S. M. ve Broadbridge, A. (2010). “Generation Y’s Career Expectations and Aspirations: Engagement in the Hospitality Industry”, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 17(1): 53-61.
- Miller, J. G. (1972). “Living systems: The Organization”, *Behavioral Science - Journal of The Society for General Systems Research*, 17(1): 1-182.
- Örücü, E. ve Kambur, E. (2017). “Otel Çalışanlarında Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven İlişkisi: Bandırma İlçesi Örneği”, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(52): 1109-1123.

- Panahi, B., Veiseh, S. M., Divkhar, S. ve Kamari, F. (2012). "An Empirical Analysis on Influencing Factors on Organizational Silence and Its Relationship with Employee's Organizational Commitment", *Management Science Letters*, 2(2012): 735-744.
- Pekerşen, Y., Çakır Keleş, M. ve Ata Kuduban, Ş. D. (2016). "Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Sessizlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Trabzon, Ordu ve Giresun İllerindeki 3, 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği", *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2016(1): 301-320.
- Pelit, E., Demirdağ, Ş. A., Gökçe, Y. ve Kılıç, İ. (2016a). "Turizm Öğrencilerinin Sektöre Yönelik Tutumlarının Kariyer Yapma İsteklerine Etkisi: Staj Yapan Öğrenciler Örneği", 3. International Congress on Social Sciences, China to Adriatic, October 27-30, 2016, Antalya.
- Pelit, E., Güçer, E. ve Demirdağ, Ş. A. (2016b). "Kadın İşgörenlerin Karşılaştığı Sorunların İş Bırakma Eğilimlerine Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(15): 43-65.
- Pelit, E., İstanbullu Dinçer, F. ve Kılıç, İ. (2015). "The Effect of Nepotism on Organizational Silence, Alienation and Commitment: A Study on Hotel Employees in Turkey", *Macrothink Institute - Journal of Management Research*, 7(4): 82-110.
- Salha, H., Cinnioğlu, H., Yazıt, H. ve Yenişehirlioğlu, E. (2016). "İşgörenlerin Örgütsel Sessizlik Düzeylerinin Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Tekirdağ'daki Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma", *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(3): 5-15.
- Shojaie, S., Matin, H. Z. ve Barani, G. (2011). "Analyzing the Infrastructures of Organizational Silence and Ways to Get Rid of it", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30(2011): 1731-1735.
- Vakola, M. ve Bouradas, D. (2005). "Antecedents and Consequences of Organisational Silence: An Empirical Investigation", *Employee Relations*, 27(5): 441-458.
- Van Dyne, L., Ang, S. ve Botero, I. C. (2003). "Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs", *Journal of Management Studies*, 40(6): 1359-1392.
- Wang, Y. D. ve Hsieh, H. H. (2013). "Organizational Ethical Climate, Perceived Organizational Support, and Employee Silence: A Cross-Level Investigation", *Human Relations*, 66(6): 783-802.
- Yirik, Ş., Uslu, A., Sancar, M. F., ve Kutukız, D. (2016). "Otel İşletmelerinde Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Adalet İlişkisi: Antalya Örneği", *Yenifikir Dergisi*, 7(16): 7-15.
- Yiu, M. ve Law, R. (2012). A Review of Hospitality Internship: Different Perspectives of Students, Employers, and Educators. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 12 (4), 377-402.