



Turizm Akademik Dergisi

Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



Otellerde Konuk ve Çalışan Hırsızlığı: Nitel Bir Araştırma*

Özgür Devrim YILMAZ^a, Işıl Göksu ÖZGEN^b, Eda HAZARHUN^{**c}

^a Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İzmir, Türkiye, E- posta: devrim.yilmaz@deu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2243-5884

^b Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İzmir, Türkiye, E- posta: isil.goksu@deu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4142-1138

^c Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İzmir, Türkiye, E-posta: edahazarhun@gmail.com, ORCID: 0000-0003-4798-1857

Öz

Konuk ve çalışan hırsızlığı otel işletmelerinde yaygın olarak karşılaşılan etik sorunlar arasında yer almakta ve bu durum otel işletmelerinde maddi kayıplara neden olmaktadır. Araştırmanın temel amacı otellerde konuk ve çalışan hırsızlığının boyutlarını, olası nedenleri ile işletmelerde hırsızlığı önlemek için uygulanan stratejileri yönetici bakış açısıyla ortaya koymaktır. Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı bu çalışmada veriler, 2019 yılında Travel Turkey Fuarı'na katılan 12 büyük ölçekli otel yöneticisi ile görüşmeler gerçekleştirilerek toplanmıştır. Veriler betimsel analiz yöntemi ile değerlendirilmiş ve altı ana tema belirlenmiştir. Araştırma bulgularına göre otel yöneticilerinin çoğunluğu konuk ve çalışan hırsızlığı ile karşılaştıklarını belirtmiştir. Otel yöneticileri konuk hırsızlığına yönelik herhangi bir yaptırım uygulamazken çalışan hırsızlığına karşı iş akdinin feshi ve yasal yollara başvuru gibi çeşitli yaptırımlar uygulamaktadır. Konuk ve çalışan hırsızlığının altında yatan nedenler ise yönetici bakış açısına göre farklılık göstermektedir. Konuk hırsızlığının; kişilik bozuklukları, ruhsal rahatsızlıklar, otelden hatıra alma düşüncesi, alışkanlık, ürünleri satın aldığı hizmet kapsamında değerlendirme ve gereksinim duyma gibi nedenlerle; çalışan hırsızlığının ise başkalarına özenme/imrenme, maddi sıkıntı, ihtiyaç ve psikolojik nedenler ile gerçekleştirildiği yöneticiler tarafından ifade edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Konuk Hırsızlığı, Çalışan Hırsızlığı, Otel İşletmeleri.

Thievery by Guests and Employees in Hotels: A Qualitative Study

Abstract

Guest and employee theft, which leads to financial losses is among the common ethical problems encountered in hotel businesses. The main aim of this research is to reveal the extent, possible causes and prevention strategies of guest and employee theft in hotels from hotel managers' perspective. In this study, a qualitative research method was employed and semi-structured interviews were conducted with 12 large-scale hotel managers participated in 2019 Travel Turkey Fair. The data were evaluated by the descriptive analysis method and six main themes were determined. According to research findings, most of the hotel managers have stated that they have faced guest and employee theft in their businesses. While hotel managers do not apply sanctions against guest theft, they apply various sanctions such as termination of employment contract and application for legal remedies against employee theft. The underlying reasons for guest and employee theft differ depending on managerial perspectives. Managers indicated reasons for guest theft as personal and mental disorders of the guest, the thought of taking a souvenir from the hotel, habit, guest evaluation that the products stolen are included in the service they paid, whereas for employee theft the reasons indicated as envy and emulation, financial distress, needs and psychological causes.

Keywords: Guest Theft, Employee Theft, Hotels.

JEL CODE: Z31, Z39

Makalenin Geçmişi:

Gönderim Tarihi : 13.01.2021

Birinci Düzeltme : 25.01.2021

İkinci Düzeltme : 24.02.2021

Üçüncü Düzeltme : 11.03.2021

Kabul : 10.04.2021

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Yılmaz, Ö. D. & Göksu Özgen, I. & Hazarhun, E. (2021). Otellerde Konuk ve Çalışan Hırsızlığı: Nitel Bir Araştırma, Turizm Akademik Dergisi, 8 (1), 133-149.

* Bu çalışmada veri toplama süreci 05-07 Aralık 2019 tarihlerinde tamamlanmış olup Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı TR Dizin Etik Kurul Kriterleri 1 Ocak 2020 tarihinde ilan edilmiştir.

** Sorumlu yazar e-posta: edahazarhun@gmail.com.

GİRİŞ

İşletmelerde çalışanlar para, envanter, bilgi, hileli geri ödemeler, çalışanlara uygunsuz eğitim, hileli geri ödemeler ve yetkisiz indirim kuponu olmak üzere çok çeşitli unsurları çalma eğilimi göstermektedirler (Krippel, Henderson, Keene, Levi & Converse, 2008). Bu çalışan hırsızlığı nedeni ile özellikle küçük işletmeler, önemli finansal kayıplara uğramakta ve iflasın eşiğine gelmektedirler (Schaefer, 2019). 2018 yılında Amerika'da mesleki dolandırıcılık ve suistimal raporuna göre çalışan hırsızlığı, küçük işletmelerde ortalama 200.000\$ civarında kayıplara yol açmaktadır. (Report to the Nations, 2018). Omar & ark. (2011)'na göre de çalışan hırsızlığı şirketlerin yaklaşık %95'ni etkilemekte ve her yıl şirketlerin milyarlarca dolara zarara uğratılmasına yol açmaktadır.

İşletmelerde görülen çalışan hırsızlıkları Baumer & Rosenbaum (1984)'a göre '*kişisel karakteristik özellikler*', '*mesleki özellikler*', '*iş memnuniyeti*', '*çaydırıcı etki*' ve '*işletmelerin yaptıkları denetimler*' gibi unsurlardan etkilenmektedir. Diğer bir deyişle; çalışanların karakteristik özellikleri, işinden memnun olmama durumu, işletmelerde etik olmayan davranışlara karşı verilen cezalar ve kontrol altına alınması için uygulanan politikalar ile işe alım sürecinde detaylı incelemeler yapılarak kontrolcü tavır sergilenmesi gibi etkenler çalışanları hırsızlıktan vazgeçirebilir veya hırsızlığa yöneltebilir niteliktedir.

Oteller, restoranlar, barlar gibi turizm işletmelerinde de çalışan hırsızlığı ile sıklıkla karşılaşılmaktadır (Krippel & ark.2008). Turizm işletmelerinde çalışanların çoğunun düşük ücretli ve düşük sosyal statülü işlere sahip olması, birçok işletmede nakit işlemin daha fazla gerçekleştirilmesi gibi nedenlerin sektörde çalışan hırsızlığına neden olduğu belirtilmektedir (Geller, 1991). Stevens (2011) ise otellerde yarı-zamanlı iş imkânlarının fazla olması, iş gören devir hızının yüksek olması, iş bağlılığının az olması ve eğitim seviyesi düşük personel istihdamının fazla olmasının çalışan hırsızlığını arttırdığını vurgulamaktadır. Krippel & ark. (2008) Güney Carolina'da restoranlar, hotel, bar, golf tesisleri ve diğer turizm çekiciliklerinde gerçekleştirdiği çalışmalarında, genç çalışanların işletmelerden nakit ve stok malları çaldığını belirtmekte ve iş yerlerinden çalınanları; fiziksel unsurlar (nakit, stok malları ve ekipman), ücret ödemediği gerçekleştirilen aktiviteler ve yanlış fiyatlamalar (çalışanlara uygunsuz indirim, hileli geri ödemeler) olarak üç kategoriye ayrılmaktadır.

Turizm işletmelerinde çalışan hırsızlığının yanı sıra konuk hırsızlığı da yaygın olarak görülmektedir (Gill, Bilby & Turbin, 1999). Akdeniz Turistik Otelciler Birliğinin Antalya'da 105 otelde 2003 yılında gerçekleştirdiği araştırma, otellerde konuk hırsızlığının boyutunu

gözler önüne sermektedir. Araştırma kapsamında konukların en çok otellerden havlu aldığı belirtilmektedir. Havlulardan sonra bornozlar, küll tablaları, otel amblemi ve plastik ayakkabı çekeceği de konuklar tarafından en çok çalınan eşyalar arasında yer almaktadır. Bu otellerden çalınan eşyaların otellere maliyetininin 1,2 trilyona kadar ulaştığı iddia edilmektedir (Akyol, 2004). E-hotelier (2019) tarafından çoğu Avrupada yer alan dört ve beş yıldızlı otellerin, 1157 çalışanı ile gerçekleştirilen bir başka araştırmada ise Alman ve İngiliz konukların bornoz, havlu ve kozmetik malzemeleri, Avusturyalıların kahve makineleri, Amerikalıların pil ve yastıklar, İtalyanların şarap kadehleri, İsviçrelilerin saç kurutma makinesi, Hollandalıların ampül ve tuvalet kâğıdı gibi malzemeleri daha çok çaldığı belirtilmektedir.

Otellerde hem çalışanlar hem konuklar tarafından gerçekleştirilen hırsızlık olayları işletmeleri maddi zararlara uğratmakta (Alan, Ehtiyar & Ömüriş, 2010), çalışanların motivasyonlarını düşürmekte ve işletmelerin saygınlık kaybetmesine yol açmaktadır (Olçay, Özkan & Göçebeler, 2018). Bu nedenle otel işletmelerinde çalışan ve konuk hırsızlığının önüne geçilmesi için işletmelerin gereken önlemleri alması ve çalışan ve konuk hırsızlığının altında yatan nedenlerin ortaya çıkarılması önem taşımaktadır.

Ulusal alan yazında otel işletmelerinde çalışan ve konuk hırsızlığı ile ilgili sınırlı sayıda çalışma yapıldığı görülmektedir (Tarkan & Tepeci, 2006; Alan & ark, 2010; Olçay & ark. 2018). Yükseköğretim Kurulu ulusal tez merkezi veri tabanında otel ve restoranlar üzerinde yapılan 1820 adet çalışma incelenmiş sadece dördünde (Azaltun, 1998; Çay, 2020; Ünal, 2020; Sarıca, 2020) doğrudan konuk ve çalışan hırsızlığına dair araştırma yapıldığı tespit edilmiştir.

Bu bilgiler ışığında araştırmanın temel amacı turizm sektörünün en önemli bileşenlerinden biri olan otellerde konuk ve çalışan hırsızlığının boyutlarını, olası nedenleri ile hırsızlığı önlemek için işletmeler tarafından geliştirilen stratejileri yönetici bakış açısıyla ortaya koymaktır. Ayrıca çalışma konusu ile ilgili ulusal alan yazında sınırlı çalışma olması ve otel işletmelerinde hem konuk hem de çalışanlar tarafından en çok hırsızlığa konu olan eşyaların belirlenmesi, hırsızlık davranışı altında yatan nedenlerin ve hırsızlığı önleyici stratejilerin ortaya konmasının hem teorik hem de uygulamaya önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Literatürde işletmeler açısından örgütsel davranışın olumlu yönlerini ele alan çalışmalar yoğunluktadır. Bu çalışmalar arasında duygusal bağlılık (Akdemir & Du-

man, 2016; Özutku, 2018 Çankır, 2019), örgütsel bağlılık (Bozkurt & Yurt, 2013; Sürücü & Maşlakçı, 2018), iş tatmini (Özaydın & Özdemir, 2014; Şimşir & Seyran, 2020), iş doyumunu (Eğinli, 2009; Aşık, 2010; Öztürk & Şahbudak, 2015), iş memnuniyeti (Türkay, 2015; Dönbak & Kırpık, 2020; Miman, Genç & Kaya, 2020), iş motivasyonu (Çivilidağ & Şekercioğlu, 2017; Hajdukova, Klementova & Klementova Jr, 2015; Dziuba, Ingaldi & Zhuravskaya, 2020) ve örgüt kültürü (Avcı, 2018; Kantek & Kurnaz, 2018) incelenmiştir. Buna karşın literatürde örgütsel davranışın olumsuz yönlerinin ele alındığı çalışmalar da (Gürlek, 2021a; Gürlek, 2021b; Binboğa, Eğin & Gülova, 2018; Kennedy, 2016; Kennedy & Benson, 2016; Krippel & ark, 2008; Spector & ark, 2006; Griffin & O'Leary-Kelly, 2004; Hollinger & ark, 1992) yer almaktadır. Örgütsel davranışın olumsuz yönleri arasında, iş yerinde sapkın davranışlar (Peterson, 2002), verimsiz iş davranışları (Gürlek, 2021b) ve etik olmayan davranışlar (Kaptein, 2011) yer almaktadır. Bu sapkın davranışlar hem iş yerinde çalışanlara hem de işletmelere büyük zararlar vermektedir. İş yerinde sapkın davranış, önemli örgütsel normları ihlal eden ve bu şekilde bir işletmenin üyelerinin veya her ikisinin de refahını tehdit eden gönüllü davranış olarak tanımlanmaktadır (Robinson & Bennett, 1995). Bu sapkın davranışlar içerisinde hırsızlık, bilgisayar dolandırıcılığı, zimmete para geçirme, vandalizm, sabotaj ve iş yeri devamsızlığı gibi ciddi boyutta yer alan davranışların yanı sıra (Harper, 1990) bilgilerin manipüle edilmesi, çalışanların işi yavaşlatması, çalışanların alkol kullanması, dedikodu yapılması, yalan söylenmesi ve itaatsizlik gibi daha az ciddi sonuçlara yol açacak davranışları da kapsamaktadır (Arbak, Şanlı & Çakar, 2004). İş yerinde sapkın davranışlar arasında yer alan hırsızlık davranışı özellikle örgütsel davranış literatüründe verimsiz olmayan iş davranışı (Spector, Fox, Penney, Bruursema, Goh & Kessler, 2006) ve etik olmayan davranış kapsamında da değerlendirilmektedir (Tang & Chiu, 2003).

Hırsızlık bir kuruma zarar vermek amacıyla gerçekleştirilen bir saldırı biçimi olarak tanımlanmaktadır (Spector & ark, 2006). Özellikle hırsızlık davranışı son zamanlarda işletmelerin hem imajını hem de gelirlerini olumsuz yönde etkilemektedir (Griffin & O'Leary-Kelly, 2004). Hırsızlık davranışı işletmeler açısından Hollinger & ark (1992) tarafından üç farklı kategoride ele alınmaktadır. Bunlar '*kişisel sapkınlık*' (personal property deviance), '*özgecil sapma*' (altruistic property deviance) ve '*üretim sapması*' (production deviance) olarak adlandırılmaktadır. Kişisel sapkınlık, kişisel kullanım için nakit, mal, ekipman veya malzeme alma eylemi olarak tanımlanırken; özgecil sapma; işletmenin ürün ve varlıklarının indirimli veya bedava olarak dağıtılması anlamını taşımaktadır. Üretim sapması ise işyerinde zaman ve verimlilik kaybını oluşturan

eylemleri ifade etmektedir. Çalışan hırsızlığının bu kapsamda çoğunlukla kişisel sapkınlık kategorisinde yer aldığını söylemek mümkündür.

İşletmeler için oldukça tehlikeli ve zarar verici suçlar arasında yer alan çalışan hırsızlığı farklı olaylarla gerçekleştirilmektedir (Kennedy, 2016). Bu olaylar arasında nakit para ve envanter çalınması, işyerinde ekipman ve tesislerin ücretsiz kullanımı, sahte para iadeleri ve yetkisiz kuponların kullanımı örnek olarak verilebilmektedir. (Krippel & ark, 2008). Çalışan hırsızlığı özellikle sınırlı finansal güce sahip küçük işletmeleri sermaye kaybına uğratmakta ve onları savunmasız bırakmaktadır (Kennedy & Benson, 2016).

Konu turizm sektörü açısından ele alındığında örgütsel davranışın olumlu ve olumsuz yönlerinin diğer sektörlerde olduğu gibi incelendiği çalışmalara rastlamak mümkündür (Tarkan & Tepeci, 2006; Alan & ark., 2010). Turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama, yiyecek ve içecek, seyahat, eğlence, ulaşım ve rekreasyon işletmeleri farklı ülkelerden çok sayıda kişiye istihdam olanağı sağlamakta; yerli ve yabancı çok sayıda kişiye hizmet vermektedir. Bu nedenle; turizm işletmelerinde kültürel çeşitliliği fazla olan işgücünün ve konukların farklı davranış kalıpları sergilemesi de mümkündür (Güven & Çay, 2020). Bu farklı davranış kalıpları turizm işletmeleri için önemli ve karmaşık zorluklara yol açmaktadır. (Chenga, Te Yang, Sheng Wanc & Chin Chu, 2013). Bu davranışlardan bazıları işletmelerde hırsızlık gibi örgütsel davranışın karanlık yüzünü içeren davranışlar da olabilmektedir (Güven & Çay, 2020). Turizm işletmeleri arasında otel işletmelerinde hırsızlık olayları sık görülen suç türleri arasında yer almakta (Krippel & ark. 2008; Prat, 2019) ve genellikle üç ayrı sınıftaki kişiler tarafından (otel misafirleri, otel çalışanı ve otel ile ilgisi olmayan diğer kişiler) gerçekleştirilme olasılığının yüksek olduğu belirtilmektedir (Demirtaş, 2010).

Turizm işletmelerinin belli departmanlarında çoğu kalifiye olmayan, düşük ücretli ve düşük sosyal statülü işlerin bulunması (Krippel & ark.2008) ve değerli malzeme ve demirbaşların yaygın olarak kullanılması çalışan ve konuk hırsızlığını arttırmaktadır (Tarkan & Tepeci, 2006). Azaltun (1998) yukarıda belirtilen özelliklere ek olarak otel işletmelerinde çok sayıda gelir merkezi olmasının, birim değeri yüksek ürünlerin satışının varlığının, satılan veya kullanılan ürünlerin herkesin günlük yaşamında sürekli kullandığı ürünler arasında yer almasının ve emeğin yoğun olmasının bu işletmelerde yaşanan hırsızlık olasılıklarını artırdığını belirtmektedir.

Hollinger & Clark (1983) çalışan hırsızlığını; bireylerin iş yerinde mesleki faaliyetleri sırasında bir çalışan tarafından iş organizasyonunun parası veya eşyasının

yetkisiz bir şekilde alınması, kontrol edilmesi veya aktarılması olarak tanımlanmaktadır. Greenberg & Scott (1996) ise çalışan hırsızlığını, işletmelerin üretim süreçlerinden ziyade tedarik malzemeleri ve ürünlerinin alındığı, çalışanların bireysel kazanç amacıyla gerçekleştirdiği, şiddet unsuru barındırmayan etik dışı davranışlar olarak açıklamaktadır. Greenberg (1997:86) ise çalışan hırsızlığını '*Çalışanların kendi kullanımını ve bir başkasına satmak için çalışanlar tarafından şirket mülküne herhangi bir yetki olmadan el konulması*' olarak ifade etmektedir. Ancak işletmelerde çalışanların çalışma arkadaşlarının eşyalarına yönelik hırsızlık eylemlerinin çalışan hırsızlığı kavramına girmediği belirtilmektedir (Niehoff & Paul, 2000).

Otel işletmelerinde çalışanların hırsızlık eğilimi sergilediği ürünler farklılık göstermektedir. Tarkan & Tepeci (2006) otel işletmelerinde çalışma tecrübesine sahip üniversite öğrencileri ile yürüttükleri çalışmada otel işletmelerinde en çok para ve yiyecek maddelerinin çalındığını belirtmektedir. Azaltun (1998) ise çalışan hırsızlığının farklı şekillerde görüldüğünü belirtmektedir. Bunlar; peşin ödeme yapan bir konunun geç gelmesi veya erken ayrılması sonrasında aradaki farkın ibraz edilmemesi ve/veya farkın çalınması; mutfak veya bardan sisteme kaydetmeksizin doğrudan sipariş çıkartılması ve bu sipariş ödemesinin konuktan doğrudan tahsil edilmesi; çalışanların sattığı içecekleri adisyona veya farklı bir kayıt sistemine işlemeden satması olarak açıklanmaktadır.

Stevens (2011) 39 otel yöneticisi ile gerçekleştirdiği araştırmasında otel işletmelerinde çalışanların; tuvalet kâğıdı ve otel içinde bulunan hediyelik eşya dükkânında yer alan eşyaları çaldığını vurgulamaktadır. Konuya yönelik geçmişte yürütülen çalışmalarda daha çok çalışanların otel işletmelerinde maddi yönlü hırsızlık gerçekleştirdiği sonucu vurgulanmaktadır ancak Alan & ark. (2010)'ne göre otel işletmelerinde bilgi hırsızlığı da yaygın bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Özellikle konaklama işletmelerinde 2016 ve 2017 yıllarında bilgi hırsızlığı yaklaşık %70 yakın bir oranda artış göstermiştir. 2018 yılında ise Starwood oteli, bilgi hırsızlığından dolayı yaklaşık 500 milyon misafirin kimlik bilgilerinin çalındığını duyurmuştur (McCulloh, 2020).

Otel çalışanlarını hırsızlığa yönelten unsurlar da çeşitlilik göstermektedir. Hollinger & Clark (1983) çalışanların beş nedenden dolayı iş yerlerinde hırsızlık gerçekleştirdiğini belirtmektedir. Bunlar, ekonomik baskılar (insanların finansal sıkıntılardan dolayı şirketten hırsızlık yapması), demografik özellikler (insanların çalma eğilimi yüksek olan bir gruptan gelmesi), fırsat (insanların bir şey çalmayı şans olarak düşünmesi), tutumsal (çalışanlar, şirketin bazı yönlerinden memnun olmadıkları için hırsızlık yapması) ve sosyal normlar

(hırsızlık davranışına karşı toleransın yüksek olduğu sosyal sistemlerde bireylerin daha çok hırsızlığa yönelmesi) olarak sıralanmaktadır. Goh & Kong (2018) ise otel çalışanlarının heyecan yaşama isteği, düşük gelir ve maruz kalınan adaletsiz davranışlardan dolayı hırsızlık davranışını gerçekleştirdiği vurgulamaktadır. İş memnuniyetsizliğinin çalışan hırsızlığına yol açtığı ile ilgili bulgular birbiri ile çelişmektedir. Örneğin; Stevens (2011) ve Litzky & ark. (2006) otel çalışanlarının, otellerden tuvalet kâğıdı ve atıştırılacak yiyecekleri düşük ücretlerden dolayı ve işlerinden memnun olmadıkları için; Everton & ark. (2007) ise çalışanların işletme tarafından küçümsendiklerini düşündükleri için çaldıklarını vurgulamaktadır. Gürlek (2021b) İşletmelerde çalışanların dışlanması, çalışanları hırsızlık davranışına yönelebilir. Ayrıca şirket içinde ortaya koyduğu hedeflere ulaşmak için etik olmayan davranış sergilenmesinin meşru olduğu anlayışını benimseyen bireylerin, hırsızlık gibi etik olmayan davranışları daha çok sergiledikleri ileri sürülmektedir (Gürlek, 2021a).

Alan & ark. (2010) Antalya'da beş yıldızlı otel çalışanları ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında iş tatminsizliğinin çalışan hırsızlığına yol açmadığını ifade etmiştir. Benzer biçimde Calloway (2011)'de iş yerinden memnun olmayan çalışanların daha çok hırsızlık eğilimi içerisinde olduğunun vurgulanmasının çok doğru bir yaklaşım olmadığını, ancak otel işletmelerinde çalışanların davranışlarının izlenmesi gerektiği ve çalışan davranışında meydana gelen değişimlerin hırsızlığın bir belirleyicisi olabileceğini savunmaktadır. Bir çalışan işinden memnun olduğu halde herhangi bir ihtiyacı ortaya çıktığı zaman da hırsızlık davranışına yönelebilmektedir. Öte yandan çalışanlar ortaya çıkan kimi ihtiyaçlarının üstesinden gelemeyeceklerine zihinsel olarak ikna olduğunda hırsızlık yapmayı haklı bir gerekçe olarak görebilir ve bu davranışı rasyonelleştirebilirler.

Turizm işletmelerinde çalışanlar dışında konuklar tarafından gerçekleştirilen hırsızlık olayları da çalışanların psikolojik sıkıntıya düşmesine ve işletmelerin maddi zararlarla karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır (Fullerton & Punj, 1997). Lastminute.com internet sitesinin araştırmasına göre dünyadaki otellerin %95'inde hırsızlık olayları gerçekleşmekte ve 10 otel konduğundan en az birinin otel odasını boşaltırken yanlışlıkla da olsa bazı otel eşyalarını çantalarına koyduğu belirtilmektedir. Konaklama işletmelerinde yaygın olarak görülen konuk hırsızlığı bir tür dükkân hırsızlık türü (shoplifting) olarak adlandırılmaktadır. Cameron (1964) akt. Pratt (2019), Konuk hırsızlığını konukların, profesyonel hırsızlara kıyasla kendi kullandıkları için otelde bulunan eşyaları çalması olarak tanımlamaktadır. Moore (1984)'de benzer şekilde konuk hırsızlığını dükkân hırsızlığının bir türü olarak adlandırmış ve konuk hırsızlığını, konukların profesyonel ve amatör hır-

sızlara kıyasla konaklama işletmelerinde daha seyrek ve iç güdüsel olarak çalma eylemini gerçekleştiren kişiler olarak tanımlamıştır. McShane & Noonan (1993) orta yaşlı ve finansal açıdan iyi durumda olan konuk hırsızları diğer hırsızlarla karşılaştırarak ahlak bozukluğu olan kişiler olarak tanımlamıştır. Ayrıca konuk hırsızların daha az sabıka kaydına sahip olduğu belirtmiştir. Öte yandan konuk hırsızlar, profesyonel hırsız olarak daha az çalma eylemi gerçekleştirmesine rağmen bazı konuklar çalma işlemini meslek haline getirerek profesyonel olarak yapmaktadır (Cameron 1964'ten aktaran Özdoğan & Alkibay, 2007).

Konukların otel işletmelerinden çaldıkları ürünler çeşitlilik göstermektedir. Konuk hırsızlığı kapsamında otel işletmelerinde konaklayan misafirler kül tablası ve buklet malzemelerini, restoran misafirleri de kül tablası, bardak ve tuzluk gibi eşyaları hatıra olması kaydıyla daha sık çalma eğilimi göstermektedirler (Varinli, 2013). Aynı zamanda bu eşyalar küçük boyutlarda olduğu için otel yöneticileri tarafından hemen fark edilmesi de zordur (Güven & Çay, 2020). Cerullo (2019)'ya göre konuk hırsızlığı lüks otellerde bile gerçekleştirilmektedir. Yakın geçmişe ait bir habere göre ise otellerden bazen çalınabilme olasılığı düşük olan kimi eşyaların dahi alınabildiği belirtilmektedir. Örneğin; İstanbul'da otelden yatak, masa ve televizyon hariçinde otel odasında bulunan tüm mobilyalar; Berlin'de bir otel odasında konuklar tarafından duş başlıkları, musluklar, klozet kapakları ve lavabo, Dubrovnik'te ise üç yıldızlı otelin mutfağındaki gereçler konuklar tarafından çalınmıştır (Turizm Aktüel, 2020). Pratt (2019) Hong Kong'da 538 turist ile gerçekleştirdiği çalışmasında turistlerin otel işletmelerinden ve havayollarından çaldıkları ürünlerinin farklılık gösterdiğini belirtmiştir. Otel işletmelerinde konuklar tarafından daha sıklıkla şampuan, duş jeli, terlik, kalem, minibar, havlu ve tuvalet eşyaları; havayollarında ise, yastık, tuvalet eşyaları, battaniye, çatal bıçak takımı, kulaklık ve yiyecek çalınmaktadır.

Otel işletmelerinde yukarıda sıralanan önlemlerin yanında hem konuk hem de çalışan hırsızlığının önüne geçmek için güvenlik kameraları ile resmi olarak konuk ve çalışanlar takip edilmelidir. Ancak güvenlik kameraları konuk hırsızlığının önüne geçilmesinde fayda sağlarken çalışan hırsızlığında aynı etkiye sahip olmayabilir. Çünkü çalışanlar kameraların yerlerini bildiklerinden kameralara takılmadan hırsızlık faaliyetlerini daha kolay gerçekleştirebilmektedir (Greenberg & Barling, 1996). Diğer taraftan çalışan hırsızlığını azaltmak için alternatif bir kontrol mekanizması da iş arkadaşlarının birbirlerinin davranışlarını karşılıklı olarak izlemesidir. Çünkü yöneticilerin tek başına çalışanları yakından takip ederek hırsızlık davranışlarını engellemesi zordur (Greenberger & ark. 1987). Çalışanlar

ayrıca hırsızlık eylemlerinin fark edilmesinden ve durumun yöneticilerine bildirilmesinden çekinmektedir. Bundan dolayı hırsızlık yapmaktan vazgeçebilirler (Hollinger & Clark 1983). Örneğin Chen & Sandino (2007) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmaya göre işletmelerde çalışanların birbirini karşılıklı izlemesi sayesinde doğrudan çalışan hırsızlığının önüne geçildiği sonucuna ulaşılmıştır.

YÖNTEM

Araştırmanın amacına uygun doğru soruların belirlenebilmesi için öncelikle alan yazın taraması yapılmıştır. Bu süreçte Patton'un (2002) belirttiği araştırma tasarımı soruları cevaplandırılmış ve sonuçta çalışmanın nitel olarak tasarlanması gerektiği belirlenmiştir. Nitel araştırmaların amacı, araştırmaya katılan bireylerin olguları nasıl anlamlandırdığının ve o olgulara karşı katılımcıların deneyimlerinin nasıl yorumlandıklarının belirlenmesidir. Ayrıca nitel araştırmada önemli olan unsur olguların araştırmanın perspektifinden değil katılımcının yaşadığı deneyime göre değerlendirilmesidir (Merriam, 2018). Tüm bu bilgilerden yola çıkarak bu çalışmada nitel araştırma yönteminin tercih edilmesinin nedeni araştırma konusunun ulusal alan yazında sınırlı yer bulmasından dolayı konunun daha detaylı ve bütüncül bir şekilde ele alınması ve zengin betimlemeler ile daha çok anlaşılmasının sağlanmasıdır.

Çalışmada nitel araştırma desenlerinden fenomenoloji (olgu bilim) yaklaşımı benimsenmiş ve elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle analiz edilmiştir. Betimsel analiz yönteminde veriler araştırma sorularının ortaya koyduğu temalara veya veri toplama sürecinde gerçekleştirilen görüşme sorularına göre yorumlanmaktadır. Ayrıca katılımcıların görüşlerinin tarafsız ve çarpıcı biçimde okuyucuya sunulması için doğrudan alıntılara da sık yer verilmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2013). Bu çalışmada da ana temalar, daha önceden belirlenen araştırma sorularına göre belirlenmiştir. Daha sonra belirlenen temalara göre veriler yorumlanarak ve doğrudan katılımcıların alıntıları ile desteklenmiştir. Ayrıca betimsel analiz süreci sonunda bulgular araştırmacılar tarafından fikir alışverişinde bulunularak ve ortak bir görüş birliği sağlanarak oluşturulmuştur. Buna göre araştırma altı ana tema temelinde analiz edilerek yorumlanmıştır. Bu ana temalar; *yaşanma sıklığı, hırsızlığın fark edilmesi, hırsızlığın nedenleri, uygulanan yaptırımlar, çalınanlar ve önleme stratejileri* olarak adlandırılmıştır. Her bir tema ayrıca *"çalışan"* ve *"konuk"* için ayrı alt temalar ile kategorize edilmiştir. Son olarak, araştırmanın bulguları sonuç bölümünde bütün bir şekilde sunulmuştur.

Araştırmanın evreni Türkiye'de faaliyet gösteren otel işletmeleridir. Farklı yerde, özellikle ve yapıda bulunan

evrenin tümüne kısıtlı bir sürede ulaşılması mümkün olmadığından Coyne (1997)'nin görüşü benimsenerek araştırma amaçlarını karşılayan örneklemin belirlenmesi için çalışılmıştır. Araştırmada amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleminin kullanımına karar verilmiştir. Ölçüt örneklemede temel amaç belirlenen temel nitelikleri karşılayan birimlerin örnekleme dahil edilmesidir (Patton, 2002). Bu çalışmada katılımcıların belirlenmesinde temel ölçüt Travel ve Turkey Fuarı'na katılan işletmelerden 4 ve 5 yıldızlı otel yöneticilerine ulaşmaktır. Çünkü araştırmada konaklama işletmelerinde hem çalışan hem de konukların hırsızlık davranışlarının nedenleri, çalınan eşyalar ve konaklama işletmelerinde hırsızlığı önleme stratejilerinin neler olduğunun detaylı bir şekilde belirlenmesi hedeflenmektedir. Bunun gerçekleştirilebilmesi için konaklama işletmelerinde konuk ve çalışan hırsızlığının nedenleri hakkında doyurucu bilgilerin 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinden alınması gerektiği kararlaştırılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın örneklemi 05-07 Aralık 2019 tarihinde İzmir'de düzenlenen Travel Turkey Fuarı'na katılan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada veri toplama süreci 05-07 Aralık 2019 tarihlerinde tamamlanmış olup Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı TR Dizin Etik Kurul Kriterleri 1 Ocak 2020 tarihinde ilan edilmiştir.

Nitel çalışmalarda örneklem büyüklüğü kullanılacak yönteme göre değişiklik gösterdiğinden (Kozak, 2014); bu çalışmada örneklem sayısı belirlenirken karar verme ölçütü olarak verilerin uygunluğu esas alınmıştır. Katılımcı cevapları tekrarlanmaya başladığında araştırmaya son verilmiştir. Araştırma 12 otel işletmesi yöneticisi ile yapılmıştır.

Veriler; yapılandırılmış görüşme yöntemi ile elde edilmiştir. Yapılandırılmış görüşme için soru formu

hazırlanmış ve soru sayısı ve sırası önceden belirlenmiştir. Sağlıklı bulgulara erişebilmek için görüşmelerde karmaşık ya da yönlendirici sorular sorulmamıştır. Yapılan görüşmelerin tümü yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler yaklaşık 25 dk – 45 dk arasında sürmüştür. Görüşme öncesi tüm katılımcılara araştırmanın amacı açıklanmış ve ses kayıt cihazı kullanımını için izin istenmiştir. Ses kayıt cihazı kullanımını istemeyen katılımcılar için veriler görüşme ile eş zamanlı yazılarak kayıt altına alınmıştır. Etik kurallar çerçevesinde çalışmada işletme ve katılımcı isimlerine yer verilmemiş; katılımcılar K1, K2, ...K12 şeklinde kodlanmış ve işletme yıldızları belirtilmiştir.

Diğer yandan bu çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Bunlardan biri; örnekleme sadece 4 ve 5 yıldızlı otellerde yönetici düzeyindeki katılımcıların dahil edilmesidir. Ayrıca yöneticiler ile gerçekleştirilen görüşmelerin otel ofislerinde değil alışkın olmadıkları konfor alanlarının dışında bir ortamda gerçekleştirilmesi de bir sınırlılık olarak kabul edilmektedir. Araştırmanın konuklar dahil edilmeden sadece yöneticiler ile gerçekleştirilmesi de bir sınırlılık olarak kabul edilebilir olsa da; araştırmada konunun yönetici bakış açısıyla inceleniyor olmasının bu sınırlılığı ortadan kaldırdığı düşünülmektedir. Gelecek çalışmalarda konunun otel konukları açısından incelendiği farklı araştırmaların yapılması da bir gereklilik olarak görülmektedir.

Son olarak yürütülen araştırmada birtakım zorluklar da gözlenmiştir. Araştırma gizliliğinin belirtilmesine rağmen bazı otel yöneticilerinin "hırsızlık" gibi suç barındıran eylemlere yönelik bilgileri vermekte, konuya ilişkin görüş bildirmekte ve/veya yorum yapmakta isteksiz oldukları belirlenmiştir. Bazı yöneticiler ise "işletme politikaları ve kararları gereği" bu tür akademik çalışmalara destek veremeyeceklerini belirtmiştir.

Tablo 1. Görüşme Yapılan Katılımcı Profili

	İşletme Yıldızı	Cinsiyet	Otelcilik alanında toplam iş deneyimi (yıl)	Mevcut otelde iş deneyimi (yıl)	Pozisyon	Eğitim
K1	4	Erkek	32	3	Genel müdür	Lisans
K2	4	Erkek	30	3	Genel müdür	Lise
K3	5	Kadın	12	7	Genel müdür yardımcısı	Lisans
K4	5	Kadın	10	8	Önbüro müdürü	Lisans
K5	5	Erkek	27	21	Önbüro müdürü	Lise
K6	5	Kadın	9	5	Genel müdür yardımcısı	Lisans
K7	5	Erkek	23	10	Genel müdür	Lisans
88	4	Erkek	19	6	Genel müdür	Lisans
K9	4	Erkek	5	5	Önbüro müdürü	Lisansüstü
K10	5	Kadın	12	6	Önbüro müdürü	Lisans
K11	5	Erkek	15	10	Genel müdür yardımcısı	Lisans
12	4	Erkek	20	9	Önbüro müdürü	Lisans

Bu durum çoğunlukla gerekliliği vurgulanan turizm sektörü ve üniversite iş birliğini olumsuz yönde etkileyecek bir bakış açısını da ortaya koymaktadır.

BULGULAR

Katılımcılara ait demografik veriler (cinsiyet, otellilik alanında toplam iş deneyimi, mevcut otelde toplam iş deneyimi, pozisyonu ve eğitimi) ile işletme yıldızına ait bilgiler görüşme öncesi alınmıştır. Görüşme yapılan katılımcı profili Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1 incelendiğinde yöneticilerin çoğunluğunun erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların otellilik alanında toplam iş deneyimleri 5 ile 32 yıl arasında değişmekle birlikte; genel olarak yöneticilerin deneyimli oldukları görülmektedir. Benzer biçimde mevcut oteldeki iş deneyimleri de 3 ile 21 yıl arasında değişim göstermekte ve bu durum araştırma konusu hakkında araştırmacılara yeterli bilgiyi sağlayabilecekleri şekilde yorumlanmaktadır. Katılımcıların görev yaptığı

otellerden 5'i 4 yıldızlı, 7'si 5 yıldızlıya sahip olmakla beraber bu otellerde çalışan katılımcıların görevleri genel müdür, genel müdür yardımcısı ve ön büro müdürü olarak değişim göstermektedir.

Araştırmada veriler araştırma soruları temelinde temalaştırılmış ve altı ana tema ile analiz edilmiştir. Buna göre çalışan hırsızlığı açısından 19; konuk hırsızlığı açısından 25 alt temaya ulaşılmıştır. Araştırmanın ana ve alt temaları Tablo 2'de yer almaktadır.

Araştırma kapsamında görüşülen otel yöneticilerinin görüşme sorularına verdiği cevaplar doğrultusunda elde edilen bulgular aşağıdaki yer almaktadır.

Konuk / Çalışan Hırsızlığı Yaşanma Sıklığı ve Fark Edilmesi

Araştırma kapsamında yöneticilere öncelikle otellerinde konuk / çalışan hırsızlığı yaşanıp yaşanmadığı sorulmuştur. Buna göre konuk hırsızlığı 1 otel hariç 11

Tablo 2. Araştırmanın Ana ve Alt Temaları

Ana Temalar	Alt Temalar	
	Çalışan	Konuk
Olayın yaşanma sıklığı	Çalışan profili	Konuk profili Kayıt altına almama Yasal işlemin zorluğu Takibin zorluğu
Hırsızlığın fark edilmesi	Konuk şikayetleri Vardiya sonu kontrolleri Envanter sayımı	Kat hizmetleri çalışanlarının dikkati Çıkış işlemleri prosedürleri
Hırsızlığın nedenleri	Başkalarına özenme Düşük gelir düzeyi / Maddi sıkıntı İhtiyaç Psikolojik rahatsızlık Heyecan arayışı	Kişilik bozukluğu Psikolojik rahatsızlık Hatıra alma düşüncesi Alışkanlık Hizmet kapsamında değerlendirme İhtiyaç
Uygulanan yaptırımlar	İş akdinin feshi Yasal yola başvurma	İspat etmenin zorluğu Geç fark etme Konuğa (varsa aracıya) ulaşma Ücretini isteme
Çalınanlar	Gıda ürünleri (yiycek) İçecek (alkollü-alkolsüz) Buket malzemeleri Temizlik ürünleri Nakit para	Elektronik malzemeler Malzeme aparatları Buket malzemeleri Banyo / yatak odası tekstil ürünleri
Önleme stratejileri	Vardiya sonu üst arama İşe alım öncesi soruşturma Kamera kullanımı	Logusuz ürün kullanımı Depozitolu ürün kullanımı Sabitlenen eşyalar Gözlem / kontrol Ürün kullanım kartı uygulaması

otelde, çalışan hırsızlığı ise 7 otelde yaşanmıştır. Yöneticiler konuk hırsızlığının yaşanma sıklığına ilişkin ortalama bir sayı verememekle birlikte, çalışan hırsızlığı ile yılda ortalama 1-3 kez karşılaştıklarını belirtmiştir. Otelinde konuk hırsızlığı yaşamayan 1 otelde ise çalışan hırsızlığının belirlenmesi ilginç bir sonuç yaratmıştır. Yönetici durumu şöyle değerlendirmektedir:

“Otelimizde çalışan hırsızlığını 2 kez tecrübe ettik maalesef, ancak konuklarımızla böyle bir sorun hiç yaşamadık. Ben hiç olmaz demiyorum ama şimdi düşündüğümde konuk profili (iş insanlarını kastediyor) ile ilişkilendirebilirim...” (K2)

Katılımcıların hepsi konuk hırsızlığını otel işletmelerinin çoğunda yaşanan bir durum olarak nitelendirmiş ancak çoğu otelin bu konuda konuya yönelik suçlamalarda bulunmayı tercih etmediklerini belirtmiştir. Bu durum otel yöneticilerinin hırsızlık yaşanma sıklığına ilişkin bilgiye sahip olduklarını ancak verilerin resmi açıdan kayıt altına alınmadığını göstermektedir. Katılımcı 12 durumu şöyle ifade etmektedir:

“Her otelde konuk hırsızlığı az ya da çok yaşanmaktadır. Ama her şeyi de takip edip, yasal işlem başlatmak zor. Zaten sonuç alamazsınız, ispatı biraz zor...” (K12)

Hırsızlığın fark edilmesi sorusuna yönelik cevaplar incelendiğinde konuk hırsızlığının çoğunlukla kat hizmetleri departmanı tarafından konuk otelden ayrılmasından sonra (check-out) fark edildiği belirtilmiştir. Katılımcıların konuya ilişkin değerlendirmeleri şöyledir:

“Konuk hırsızlığı housekeeping (kat hizmetleri) tarafından fark ediliyor genelde. Konuk check-out sonrası oda temizlenirken housekeeping açık bildiriyor...” (K3)

“Konuk tam check-out yaparken housekeeping hemen odaya giriş yaptıysa bu sırada fark ediliyor. Tabii her check-outta bunun uygulanması zor oluyor, fark edildiğinde konuk çoktan gitmiş oluyor...” (K7)

Çalışan hırsızlığı açısından ise durum; çalışanların otel malzemelerine yönelik hırsızlığı ve konuk odalarındaki hırsızlık olarak iki açıdan ele alınmıştır. Bu tür hırsızlıkların fark edilmesi tüm katılımcıların hemfikir olduğu iki şekilde gerçekleşmektedir. Bunlardan ilki konukların kendi odalarından çalışanlar tarafından bir şey çalındığına yönelik otel yönetimine şikâyetleri; diğeri ise vardiya çıkışında işletme yönetimleri tarafından çalışan çanta kontrolü uygulaması olarak ifade edilmiştir. Katılımcılardan biri ise çalışan hırsızlığının envanter sayımında fark edildiğini belirtmiştir. Katılımcılardan ikisi durumu şöyle aktarmaktadır:

“Konuk odasından bir şey çalındığını bizzat kendisi şikâyet ediyor bize...” (K11)

“Konuk önbüroya gelip şu eşyam çalınmış bugün diyor. Odasında temizlik yapıldığı için hemen hırsızlığı kolayca çalışanın -kat hizmetlerinin- üstüne atabiliyor böylece...” (K9)

Konuk / Çalışan Hırsızlığının Nedenleri ve Yapımları

Konuk ya da çalışan fark etmeksizin insanları hırsızlığa iten bir takım etkenlerin varlığı bilinmektedir. Araştırmada otel yöneticileri konuk hırsızlığının nedenlerini; kişilik bozuklukları, ruhsal rahatsızlıklar, otelden hatıra alma düşüncesi, alışkanlık, ürünleri satın aldığı hizmet kapsamında değerlendirme ve gereksinim duyma gibi etkenlere bağlamıştır. Katılımcılardan biri durumu şöyle açıklamaktadır:

“Otel odasındaki bazı ürünler hatıra olsun diye alınıyor, özellikle üzerinde otelin logosu varsa. Buklet malzemeleri mesela alsalar da hırsızlık olarak görmüyoruz biz...” (K1)

“Çalma hastalığı (kleptomani) neden olabilir. Otelden hatıra diye dekorasyon unsurunu almak ihtiyaçla, gereksinimle açıklanamaz...” (K10)

Çalışan hırsızlığının nedenleri ise; başkalarına özenme / imrenme, düşük ücretler, maddi sıkıntı, ihtiyaç, psikolojik nedenler şeklinde belirlenmiştir. Katılımcıların bazı görüşleri aşağıdaki gibidir:

“Özellikle konunun sahip olduğu kaliteli ürünlere özeniyorlar. Ürünü alacak maddi imkanı yok, tabii ki suç olduğunu biliyor ama o anki psikoloji ile hareket ediyorlar...” (K4)

“Otel malzemelerini çalma ihtiyaç nedeniyledir diye düşünüyorum. Özellikle buklet malzemeleri, temizlik ürünleri, mutfaktan izinsiz yiyecek ve içecek alma bu kapsamda bence...” (K6)

“Psikolojik rahatsızlık olarak görüyorum ama konunun eşyası ise imrenme/özenme olarak da kabul edilebilir...” (K7)

Otellerde yaşanan hırsızlık olaylarının yaptırımlarına yönelik soru da katılımcılara konuk ve çalışanlara yönelik yaptırımlar olarak iki şekilde yöneltilmiştir. Cevaplar incelendiğinde konuk hırsızlığı açısından otellerin çoğunlukla bir yaptırım uygulamadıkları belirlenmiştir. Bunun nedenleri genel olarak konunun söz konusu hırsızlığı yaptığının ispatının zor olması ve hırsızlık olayının konuk otelden ayrıldıktan sonra fark edilmesi olarak açıklanmıştır. Yaptırım uygulayan bazı yöneticiler ise konuya (ya da varsa acentaya) ulaşip ürünü ya da ücretini isteme yöntemini uyguladıklarını belirtmiştir. Katılımcıların değerlendirmeleri şöyledir:

“Herhangi bir yaptırım konuk için yok. Yüzde yüz emin olmanız gerekiyor, çıkıştan önce fark etmeniz lazım...” (K5)

“Yaptırımı yok, konuk check-out sırasında ‘sen şunu almışsın odadan’ diyemiyorsun...” (K2)

“Oda dekorasyonundan bir eşya ise konuğa ulaşmaya çalışıyoruz. Ama doğrudan ‘çalınmış’ diyemeyiz. ‘Acaba yanlışlıkla sizin eşyalarınıza mı karıştı?’ gibi sormaya çalışıyoruz...” (K12)

Diğer yandan; konuklar açısından uygulanamayan yaptırımların çalışan hırsızlığında iş akdinin feshedilmesi ile sonuçlandığı tüm katılımcılar tarafından net bir biçimde belirtilmiştir. Bazı katılımcılar ayrıca söz konusu durumda hırsızlığın boyutlarına bağlı olarak yasal yollara da başvurduklarını açıklamıştır. Bir katılımcı konuyu şöyle değerlendirmiştir:

“Hırsızlık yapan çalışanın hemen işine son verilir, çaldığı şeyin maddi değeri önemli değil, bunun bü-yüğü küçüğü olmaz diye düşünüyorum...” (K8)

Konuk / Çalışan Otelden Ne Çalışıyor?

Araştırma kapsamında ilginç cevaplara ulaşılan bir diğer soru ise konuk ya da çalışanın otelden ne/ neler çaldığını belirleme amacını taşımaktadır. Analiz sonuçlarına göre konuklar sıklıkla havlu, bornoz, bardak-fincan, buklet malzemeleri ve malzeme aparatları, yastık, yatak örtüsü ve nevresim takımı, TV ve klima kumandası gibi sabit olmayan ürünleri almaktadır. Otel yöneticilerinin tamamı belirtilen ürünleri vurguladığından sorunun bir alt başlığı olan “otelinizden konuk tarafından çalınan en ilginç ürün nedir?” sorusu yöneltilmiş ve katılımcıların cevaplarından bazılarına aşağıda yer verilmiştir:

“Duvara monte ettiğimiz büyük bir tablo çalınmıştı bir kere (gülüyor). Garip gelmişti. Kocaman tabloyu otelden çıkarmış olması ilginç. Başka bir otelde de yatak bazası altında kalan halının çerçeve şeklinde kesilerek götürüldüğünü duymuştum...” (K1)”

“Odalarımızda yatak başucuna monte edilmiş hoparlörler var. Konuk bunları tornavida ile sökerek çıkarmış, alıp gitmiş. Duyunca inanmamıştım, kendim gidip gözlerimle gördüm...” (K9)

Katılımcılar; çalışanlar tarafından hırsızlığa konu olan ürünleri ise daha çok yiyecek-gıda ürünleri; alkollü/alkolsüz içecekler, buklet malzemeleri, temizlik ürünleri ve önbüroda döviz ve ödeme işlemleri olarak belirtmiştir. Bazı görüşler aşağıdaki gibidir:

“Yiyecek-içecek departmanında yaşanıyor. Büyük meblağlarda satın alınan gıda ve içeceklerde yaşadık bu durumu...” (K6)

“Temizlik malzemelerinde fark ettik biz. Envanter sayımında açık çıktı. Kamera kayıtları incelemiş-tik...” (K10)

“Yıllar önce resepsiyonda yaşadığımı biliyorum. Kredi kartı ile satış gösterip, nakit alıyor çalışan. Eskiden döviz kuru işlemlerinde de yaşamırdı önbüroda...” (K8)

Konuk / Çalışan Hırsızlığını Önleme Stratejileri

Araştırma bulgularına göre otellerde hırsızlığın önlenmesinde konuk açısından geliştirilen stratejiler logosuz ürünler kullanmak, bazı ürünler için (havlu ve bornoz) depozito almak, eşyaları mümkün olduğunca sabitlemek, gözlem, sıkı kontrol ve ürün kullanım kartları (havlu kartı) gibi uygulamalar ön plana çıkmıştır.

“Odadaki çoğu şeyi sabitlemek gerek ama bu her şeyde olmuyor. Çıkışta da konuk aç bavulunu havlu eksik demek hoşumuza gitmiyor. Havlu kart uygulaması yapıyoruz. Çıkışta eksiklik fark ediliyor diye düşünmelerini sağlamak için...” (K2)

“Genel giderlerde %4 oranında kayıp bütçemiz var. Otel logusunun tüm ürünlerde kaldırdık. Mümkünse odalara sabitliyoruz bazı ekipmanları...” (K4)

“Bornoz için depozito uygulaması yapılıyor ama havlu ya da farklı ürün için yok. Bence sıkı denetim ve konuk gözlemlemek de bir strateji...” (K10)

“Eğer grup konuk ise rehber söylüyoruz ancak hiçbir çanta açtırmıyor. Sigortadan bedelini alırsınız diyor rehber ama böyle bir sigorta ödemesi yok, konuk odada konaklarken kontrol etmek gerekli...” (K5)

“Mali değeri çok olmayan şeylerin peşine düşmemek gerekiyor otelde. Kontrol etmeye çalışıyoruz ama yetersiz. Yurtdışında uygulanan çipli sistem var mesela tekstil ürünleri için. Ütüleme ile sabitleniyor çipler. Kat arabası içindeyken çip okuyucu okuyor böylece hem korunuyor hem de kaç kilogram yıkamaya gidecek anlaşılıyor. Bavula konulursa çıkışta alarm çalıyor, Türkiye’de henüz yok...” (K9)

Çalışan hırsızlığının önlenmesinde ise katılımcıların çoğu vardiya bitiminde çalışan çantalarının aranması gerektiğini belirtmiştir. Bazı katılımcılar ayrıca işe alım öncesi aday için gerekli soruşturmaların yapılmasını öncelikle dikkate aldıklarını dile getirmiştir.

“Çalışanlar işten çıkarken çanta araması yapılıyor. İş sözleşmesinde böyle bir madde var zaten. El kitaplarında da belirtiliyor. Bu bir önleme stratejisi bence...” (K7)

“Kurumsal bir otel olduğumuz için çalışanlara uygulanan kurallar belli. İşe başlarken bu konuda gerekli

bildirimi yapıyoruz. Kamera kayıtları, üst araması, kilitle dolap uygulaması vb...” (K3)

“İşe alımda çok dikkat etmek gerekir. Referansı varsa mutlaka görüşürüz daha önce bir suç kaydı var mı diye araştırılır... (K6)

SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırmanın temel amacı turizm sektörünün en önemli bileşenlerinden biri olan otellerde konuk ve çalışan hırsızlığının boyutlarını, olası nedenleri ile önleme stratejilerini yönetici bakış açısıyla ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış ve Travel Turkey Fuarı'na katılan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticileri ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre otel işletmelerinde çalışan ve konuk hırsızlığı ile karşılaşmaktadır. Özellikle çalışan hırsızlığı otel işletmelerinde malzemelere ve konuk odalarındaki konukların eşyalarına yönelik olarak gerçekleşmektedir. Çalışanlar otel işletmelerinden daha çok yiyecek ve gıda ürünleri, alkollü/ alkolsüz içecekler, buklet malzemeleri ve ön büroda döviz, konuklar ise havlu, bornoz, bardak-fincan, buklet malzemeleri ve malzeme aparatları, yastık, yatak örtüsü ve nevresim takımı, TV ve klima kumandası gibi sabit olmayan ürünleri daha çok çalma eğilimi göstermektedir. Bu bulgu Pratt (2019) ve Krippel & ark. (2008) tarafından gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarıyla örtüşmektedir. Yaşanan hırsızlık olayları bazen konukların otel yönetimine şikâyetleri sonucunda bazen de çalışanların mesai bitiminde çantalarının kontrol edilmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Fakat otel işletmelerinde karşı karşıya kalınan konuk ve çalışan hırsızlığını otel yöneticileri her zaman bildirmekte ve bundan dolayı yaşanan hırsızlık olayları kayıt altına alınmamaktadır.

Otel işletmelerinde konuk ve çalışanları, hırsızlığa iten nedenler farklılık göstermektedir. Konukların, kişilik bozuklukları, ruhsal rahatsızlıklar, otelden hatıra alma düşüncesi, alışkanlık, ürünleri satın aldığı hizmet içinde görmesi ve çaldığı ürünlere o an ihtiyaç duyması, çalışanların ise özenme/ imrenme, düşük ücretler, maddi sıkıntılar, gereksinim ve psikolojik sebeplerle hırsızlık gerçekleştirdikleri belirlenmiştir. İlgili alanyazın incelendiğinde Goh & Kong (2018) otel çalışanlarının hırsızlık davranışının altında yatan motivasyonlarını planlı davranış teorisinden faydalanarak ortaya çıkarmayı hedeflemiş ve bu kapsamda yürüttüğü çalışmada otel çalışanlarını hırsızlık davranışına yönlendiren olumlu tutumun, heyecan hissi yaşamak olduğunu belirtmiştir. Hırsızlık davranışı altında yatan olumsuz tutumlar ise düşük ücretler, adaletsiz ücretten dolayı intikam hissi ve ücretsiz sahip olma şansına sahipken ödeme yapmayı gereksiz bulma anlayışı olarak açık-

lanmıştır. Ayrıca; otel çalışanlarının hırsızlık yapma yapmamalarına ilişkin algılarında da en önemli referans grubunun aynı departmanda çalıştığı arkadaşları, departman yöneticileri, otel konukları olduğu belirtilmiştir. Hırsızlık davranışına yönelim konusunda da çalışanların hırsızlık davranışını kabul görmeyen etik dışı davranış kalıbı içinde yer aldıkları tespit edilmiştir. Bu çalışmada da çalışanların hırsızlık davranışına yönelme nedenleri arasında Goh & Kong (2018)'un planlı davranış teorisine dayanarak bulunduğu öznel normlar arasında yer alan referans gruplarına özenme veya imrenme tutumu; olumsuz tutumlar arasında da personel ücretlerinin düşük olması sonucuna ulaşılmıştır. Ek olarak; çalışanların psikolojik sorunlardan dolayı hırsızlık davranışına yönelmesi Goh & Kong (2018)'un çalışmasının bulgularına ilave olarak değerlendirilebilir. Ayrıca Geller (1991), Hollinger & Davis (2006), Stevens (2011)'in de araştırmalarında çalışan hırsızlığının nedenleri arasında bu çalışmada olduğu gibi iş yerinde düşük ücret politikası tespit edilmiştir. Alan & ark (2010) ise çalışan hırsızlığının örgütsel etkenlerin yanı sıra bireysel etkenlere de dayandığını belirtmiştir. Bu çalışmanın bulgusundan biri olan maddi sıkıntılar ve psikolojik unsurlar da Alan & ark (2010)'nın araştırmalarında belirttiği gibi çalışan hırsızlığının sadece örgütsel nedenlerden dolayı değil, bireysel nedenlere de dayandığı görüşünü desteklemektedir.

Çalışan ve konuk hırsızlığının altında farklı nedenler yatsa da hırsızlık davranışlarının otel işletmeleri tarafından normal olarak değerlendirilmeyip gereken yaptırımların uygulanması gerekmektedir. Otel işletmelerinin konuk ve çalışan hırsızlığına karşı gereken tepkiyi ortaya koymaması, daha çok hırsızlık olaylarına yol açabilecektir. Buna karşın otel işletmelerinin konuk ve çalışan hırsızlığına karşı sergiledikleri tavırlar farklılık göstermektedir. Çalışan hırsızlığına, otel işletmeleri daha sert yaptırım uygularken konuk hırsızlığına daha toleranslı davranılmaktadır. Konuk hırsızlığının, çalışan hırsızlığına karşı ispatının daha zor olması ve konuklar otelden ayrıldıktan sonra hırsızlık olayının fark edilmesinden dolayı konukların hırsızlığına her zaman bir yaptırım uygulanmadığı belirlenmiştir. Yaptırım uygulayan bazı otel işletmeleri de konuğa tekrar ulaşarak çaldıkları eşyaların ücretini istemektedirler. Otel işletmesinde çalışanların hırsızlık yaptığı fark edildiğinde iş akdinin feshedildiği ve hırsızlık boyutunun durumuna göre yasal yollara başvurulmuş çalışanlara yaptırım uygulandığı ortaya konmuştur. Krippel & ark. (2008)'de çalışmalarında çalışan hırsızlığının tespit edilmesi durumunda hırsızlığı gerçekleştirilen personelin işten kovulması, diğer çalışanlara da hırsızlık gerçekleştiren kişinin işten kovulduğu ve yasal yollara başvurulacağı hakkında bilgilendirme yapıldığını belirtmiştir. Kennedy (2016), küçük işletme sahiplerinin hırsızlığın maddi boyutuna göre gösterdiği toleransın

farklı olduğunu vurgulamıştır. Bu kapsamda çalışanlar, işletmelerden kağıt havlu, tuvalet kağıdı ve benzeri küçük miktarlarda hırsızlık gerçekleştiriyorlarsa toleranslı davranılırken; nakit para çalma durumunda daha sert yaptırım uygulayarak polis ile irtibata geçtikleri belirlenmiştir. Bu nedenle çalışmanın bu bulgusu da alan yazınla tutarlık göstermektedir.

Otel işletmelerine maddi yönden zararlara uğratan ve prestij kaybına yol açan çalışan ve konuk hırsızlıklarının önlenmesi için çeşitli stratejiler izlenmelidir. Bu kapsamda araştırmada da konuk ve çalışan hırsızlığının önüne geçilmesi için farklı stratejiler uygulandığı belirlenmiştir. Konuk hırsızlığının önlenmesi için logosuz ürünler kullanmak, bazı ürünler için (havlu ve bornoz) depozito almak, eşyaları sabitlemek, konukların sıkı takibi ve eşya kullanım kartları gibi uygulamalar gerçekleştirilmektedir. Öte yandan çalışan hırsızlığının önüne geçilmesi için mesai bitiminde çalışanların çantalarının kontrol edilmelidir. Ancak bu tür "üst arama" uygulamalarının çalışanlar açısından onur kırıcı kabul edilebileceği unutulmamalıdır. Bu uygulamalar çalışanın örgüte bağlılığını da zedeleyebilecek sonuçlar yaratma potansiyeline sahiptir. Bu tür uygulamalara yönelmeden önce hırsızlığı önleme açısından çalışanların işe alım öncesinde titiz ve sistematik bir biçimde soruşturulması ve belli aralıklarla çalışanların işletmede sergileyebileceği olumsuz tutum ve davranışlar ile bunların olası sonuçlarına ilişkin eğitimler verilmesi önem taşımaktadır.

Konuk ve çalışanlara yönelik uygulanan stratejiler sayesinde konuklar ve çalışanlar hırsızlık olaylarının fark edilebileceği endişesi ile hırsızlığa yönelmeyebilir. Özellikle işe alım sürecinde adayların soruşturulması ve daha önce hırsızlık olaylarına karışan adayların işe alınmaması sayesinde otel işletmelerinde çalışan hırsızlığına karşı en başından önlem alınması sağlanmaktadır. Öte yandan işe alım mülakatlarında adaylara kişilik veya dürüstlük testlerinin de gerçekleştirilmesi ve bu testlerden başarılı geçen bireylerin işe alınması çalışan hırsızlığının azaltılmasını sağlayabilir (Alan & ark. 2010).

İlgili alan yazın taraması ve araştırma sonuçları dikkate alındığında; otel işletmelerinde konuk ve çalışan hırsızlığının önüne geçilmesi için yöneticilere bazı önerilerde bulunmak mümkündür. Öncelikle otel işletmelerinin insan kaynakları departmanlarının hem oryantasyon sürecinde hem de belirli aralıklarda çalışanlarını hırsızlığın önlenmesi için çeşitli eğitim programlarına tabi tutmaları önem taşımaktadır. İşletmelerde güvenliğin sağlanması için kamera sistemlerinin kurulması ve muhasebe kayıtlarının detaylı incelenmesi, iş sorumluluklarını düzenli bir şekilde yerine getiren ve hiçbir disiplin cezası almayan çalışanlara ödül-

ler verilmesi, check-in işlemleri sırasında konuklardan oda ücretine ilave depozito ücreti alınması, özellikle odalarda sabitlenebilir olanağı olan tüm eşyaların sabitlenmesi ve havlu, bornoz, çarşaf, battaniye gibi eşyalarında içlerine RFID teknolojisi ile takip edilebilen çipler yerleştirilerek takibinin yapılması ve check-in işlemleri sırasında konukların tüm iletişim bilgilerinin eksiksiz kayıt altına alınması önerilmektedir. Konuklara yönelik geliştirilen önlemlerle konukların herhangi bir hırsızlık faaliyetine karışmaları durumunda ulaşılabilir olmaları mümkün görünmektedir. Ancak söz konusu bilgilerin yalnızca konuşan beyanı ile değil günümüz koşullarında gelişen teknolojik olanaklarla konuk bilgilerinin telefonlara yönlendirilebilecek bir kod aracılığı ile alınması şeklinde uygulanması önem taşımaktadır. Çalışanlara yönelik geliştirilen önlemler ile de olumlu örgütsel davranışların pekiştirilmesi ve olumsuz örgütsel davranışların azaltılması sağlanabilir.

Bu çalışmada otel işletmelerinin yöneticilerinin bakış açıları doğrultusunda konuk ve çalışan hırsızlığı ele alınmıştır. Benzer çalışmaların farklı büyüklükteki otel işletmelerinde, seyahat acentelerinde, yiyecek ve içecek işletmelerinde veya rekreasyon işletmelerinde gerçekleştirilerek elde edilen bulguların mevcut araştırma ile karşılaştırılmasının teoriye önemli bir katkı sağlayacağı da düşünülmektedir.

Teoriye Katkı

Ulusal alanyazında turizm işletmelerinde çalışan hırsızlığını konu alan sınırlı çalışma olmasına rağmen (Tarkan & Tepeci, 2006; Alan & ark. 2010), araştırmalarda konuk hırsızlığının da incelendiği herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmada konuk hırsızlığının da altında yatan nedenler, konuk hırsızlığının önleme stratejileri ve konukların en çok hırsızlık yapma eğilimi gösterdikleri eşyalar ortaya konulmuş ve hırsızlık davranışı hem konuk hem çalışanlar boyutundan detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Ayrıca alanyazındaki ilgili çalışmalarda (Tarkan & Tepeci, 2006 ve Alan & ark. 2010) çalışan hırsızlığının nicel yöntem kullanılarak araştırıldığı görülmektedir. Bu çalışmada ise nitel araştırma yöntemi tercih edilmiş ve otel işletmelerinin yöneticileri ile derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilerek çalışan hırsızlığının altında yatan nedenler, önleme stratejileri ve hırsızlığa karşı sergilenen yaptırımlar detaylı ve bütüncül bir bakış açısı ile ele alınmıştır. Bu açıardan çalışma, ulusal alan yazına teorik katkı sunmaktadır.

Uygulamaya Katkı

Çalışmanın uygulamaya yönelik katkısı ise, otel işletmelerinde hem konuk hem de çalışanlar tarafından en çok hırsızlığa konu olan eşyaların belirlenmesi, hırsızlık davranışı altında yatan nedenlerin ve hırsız-

lığı önleyici stratejilerinin ortaya konması sonucunda otel işletmelerinin konuk ve çalışan hırsızlığına yönelik strateji ve eğitim çalışmaları gerçekleştirilmesinde rol gösterici olmalıdır. Özellikle çalışan ve misafir hırsızlığının önlenmesi ile ilgili stratejilerin ortaya konması otel yöneticilerinin de bu stratejileri işletmelerinde uygulamasına katkı sağlayabilir. Bu kapsamda otel işletmelerinde çalışan ve misafir hırsızlığının önlenmesi hem misafir memnuniyetinin artması hem de işletmelerin ek maliyet yükünden kurtulmasına yol açabilir. Öte yandan otel işletmelerinde en çok hırsızlığa konu alan eşyaların belirlenmesi sayesinde de yöneticiler bu eşyalara karşı ek koruma önlemleri gerçekleştirebilirler. Özellikle bu kapsamda otel işletmelerinde en çok kullanılan havlu, bornoz ve terlik gibi ürünlere çip takılarak korunması sağlanabilir. Ayrıca otelde değerli ve sabitlenmeye uygun olan eşyalar sabitlenebilir ve otel içine güvenlik kameraları takılarak 24 saat koruma sağlanabilir. Diğer bir taraftan çalışanların hırsızlık davranışına yönelmemesi için yöneticiler çalışanlara eşit ve adil davranmalıdırlar. Aksi takdirde iş yerine karşı olumsuz duygular besleyen çalışanların intikam duygusu ile daha çok hırsızlık davranışına yönelmesi muhtemeldir. Yöneticiler de çalışanları işe alım aşamasında iş yerinde hırsızlık davranışının yaptırımları hakkında bilgilendirmeli ve işe başvuranların referansları dikkatlice incelenmelidir.

KAYNAKÇA

- Arbak, Y., Şanlı, Y. A. & Çakar, U. (2004). İş yerinde Sapkın Davranış: Akademik Personel Üzerinde Yerel Bir Tanım ve Tipoloji Çalışması. 4(1):5-24.
- Azaltun, M. (1998). Otel işletmelerinde hata ve hile önleme aracı olarak iç kontrol, Anadolu Üniversitesi, Basılmamış Doktora Tezi, Eskişehir.
- Akyol, C. (2004, 23 Haziran). Akdeniz'deki otellerin hırsızlık bilançosu. Erişim adresi: <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/akdenizdeki-otellerin-hirsizlik-bilancosu-201123>. (Erişim Tarihi: 23.11.2020).
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*. 467, 31-51.
- Akdemir, B. & Duman, M. Ç. (2016). Duygusal Bağlılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies*. 46, 343-357.
- Alan, A. A., Ehtiyar, R. & Ömürüş, E. (2010). Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Hırsızlık Sorunsalı Antalya Kundu Örneği. 11. Ulusal Turizm Kongresi, Kuşadası.
- Avcı, A. (2018). Örgüt Kültürü: Kavramsal Çerçevesi ve Eğitim Yönetimi Açısından Değerlendirilmesi. *Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi*. 8(1), 1-41.
- Baumer, T. L. & Rosenbaum, D. P. (1984). *Combating Retail Theft: Programs and Strategies*. Boston: Butterworth Publishers.
- Binboğa, G., Eğin, E. & Gülova, A. (2018). Örgütsel Davranışın Karanlık Yüzü ve Türkçe Literatürün İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Finans, Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 381-399.
- Çankır, B. (2019). Örgütlerde Duygusal Bağlılık ve Performans İlişkisi. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 155- 177.
- Calloway, E. (2011, 12 January). Internal Theft In The Hospital Industry. Erişim Adresi: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4051332.html> (Erişim Tarihi:28.11.2020).
- Cerullo, M. (2019, 10 January). People are Stealing Mattresses from Luxury Hotels. Erişim Adresi: <https://www.cbsnews.com/news/luxury-hotel-guests-steal-mattresses-and-other-large-items-according-to-survey/> (Erişim Tarihi:28.11.2020).
- Chen, C. X. & Sandino, T. (2007). Do Internal Controls Mitigate Employee Theft in Chain Organizations? *SSRN Electronic Journal*, 1-37.
- Chenga, P., Jen- Te, Y., Sheng Wan, C. & Chin- Chu, M. (2013). Ethical Contexts and Employee Job Responses in the Hotel Industry: The Roles of Work Values and Perceived Organizational Support. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 108-115

- Coyne, I. T. (1997). Sampling in Qualitative Research. Purposeful and Theoretical Sampling; Merging or Clear Boundaries?, *Journal of Advanced Nursing*, 26 (3), 623-630.
- Çay, A. (2020). Otel İşletmelerinde Gayriahlaki (Etik Dışı) Tüketici Davranışları: Sapanca'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sakarya
- Demirtaş, N. (2010). Otel İşletmeciliği. Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları. Yayın No:67.
- Dönbak, R, E. & Kırpık, G. (2020). Örgütsel Adalet Algısı ile İş Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Adıyaman İli Konaklama İşletmeleri Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (4), 3676-3688.
- Dziuba, T. S., Ingaldi, M & Zhuravskaya, M (2020). Employee's Job Satisfaction and Their Work Performance As Elements Influencing Work Safety. *Sciendo*.2(1), 18-25.
- E-hotelier. (2019, 11 March). Theft in Hotel Study Released. Erişim Adresi: <https://insights.ehotelier.com/global-news/2019/12/04/theft-in-hotel-study-released/> (Erişim Tarihi: 28.11.2020).
- Everton, W., Jolton, J.& Mastrangelo, P. (2007). Be Nice and Fair or Else: Understanding Reasons for Employees' Deviant Behaviours. *Journal of Management Development*, 26 (2), 117-131.
- Eğinli, A, T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Fullerton, R. & Punj, G. (1997). Can Consumer Misbehavior Be Controlled? A Critical Analysis of Two Major Control Techniques. *Advances in Consumer Research*, 24, 340-344.
- Geller, A. N. (1991). Rule Out Fraud and Theft: Controlling Your Food-Service Operation. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 32, 55 - 65.
- Gill, M., Bilby, C. & Turbin, U. (1999). Retail Security Understanding What Deters Shop Thieves, *Journal of Security Administration*, 22 (1),29-40.
- Gürlek, M. (2021a). Workplace Ostracism, Syrian Migrants Workes Counterproductive Work Behaviour and Acculturation: Evidence from Turkey. *Journal of Hospitality and Tourism Management*.46 326-346.
- Gürlek, M.(2021b). Shedding Light on the Relationships Between Machiavellianism, Career Ambition, and Unethical Behavior Intention.31(1):38-59.
- Goh, E. & Kong, S. (2018). Theft In the Hotel Workplace: Exploring Frontline Employees' Perceptions Towards Hotel Employee Theft. *Tourism and Hospitality Research*,1-14.
- Greenberg, D. B., Miceli, M.P. & Cohen, D.J. (1987). Oppositionists and Group Norms: The Reciprocal Influence of Whistle-Blowers and Co-Workers. *Journal of Business Ethics*, 6, 527-542.
- Greenberg, J. & Scott, K. S. (1996). Why do Workers Bite the Hands That Feed Them? Employee Theft as a Social Exchange Process, *Research in Organizational Behavior*, 18, 111-156.
- Greenberg, J. (1997). The Steal Motive: Managing the Social Determinants of Employee Theft. In R. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), *Antisocial Behavior in Organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Greenberg, L. & Barling, J. (1996). Employee Theft. In *Trends in Organizational Behavior*. C. L. Cooper & D. M. Rousseau (Eds.), John Wiley & Sons Inc.
- Griffin, R. W & O'leary- Kelly, A. (2004). The Dark Side of Organizational Behavior. John Wiley & Sons: San Francisco.
- Güven, E. Ö. & Çay, A. (2020). Turizm İşletmelerinde Etik Dışı- Gayri Ahlaki Tüketici Davranışları, *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 46-66.
- Harper, D. (1990). Spotlight Abuse-Save Profits. *Industrial Distribution*, 79, 47-51.
- Hajdukova, A., Klementova, J & Klementova Jr. J. (2015). The Job Satisfaction as a Regulator of the Working Behaviour. *Social and Behavioral Sciences*, 190, 471-476.
- Hollinger, R. & Clark, J. (1983). *Theft by Employees*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Hollinger, R. C., Slora, K. B. & Terris, W. (1992). Deviance in the Fast-Food Restaurant: Correlates of Employee Theft, Altruism, and Counterproductivity. *Deviant Behavior*, 13(2), 155-184.
- Hollinger, R.C., Slora, K.B. & Terris, W. (1992). 'Deviance in the Fast-Food Restaurant: Correlates of Employee Theft, Altruism, and Counter Productivity.' *Deviant Behavior. An Interdisciplinary Journal*, 13,255-84.
- Hollinger, R. C. & Davis, J. L. (2006). 'Employee Theft and Staff Dishonesty' in M. Gill (ed) *The Handbook of Security*, Basingstoke: Palgrave Macmillan Ltd.
- Kaptein, M. (2011). Understanding Unethical Behavior by Unraveling Ethical Culture. *Human Relation*. 64(6),843-869.

Kantek, F & Kurnaz, H. (2018). Türkiye’de Hastane Örgüt Kültürünü İnceleyen Çalışmalara Bakış. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. *Journal of Health and Nursing Management*. 5(3), 201-209.

Kennedy, J. P. (2016). Shedding Light on Employee Theft’s Dark Figure: A Typology of Employee Theft Nonreporting Rationalizations. *Organizational Management Journal*.13 (1), 49-60.

Kennedy, J. P. & Benson, M. L. (2016). Emotional Reactions to Employee Theft and the Managerial Dilemmas Small Business Owners Face. *Criminal Justice Review*, 41(3), 257–277.

Kozak, M. (2014). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*, İstanbul: Beta Yayıncılık.

Krippel, G. L., Henderson, L. R., Keene, M. A., Levi, M.& Converse, K. (2008). Employee Theft and Coastal South Carolina Hospitality Industry: Incidence, Detection and Response (Survey Result, 2000-2005). *Tourism and Hospitality Research*.8 (3), 226-238

Litzky, B., Eddleston, K. & Kidder, D. (2006). The Good, the Bad and the Misguided: How Managers Inadvertently Encourage Deviant Behaviours. *The Academy of Management*, 20 (1), 91-103.

Merriam, S. B. (2018). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. (Çev. S. Turan). Ankara: Nobel Yayıncılık.

Miman, M., Genç, C. & Uğur, K. (2020). *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*,8(103), 168-176.

McCulloh, H. (2020, 22 February). Why do Cybercriminals and Identity Thieves Target the Hospitality Industry? <https://blog.infoarmor.com/brokers/why-do-cybercriminals-and-identity-thieves-target-the-hospitality-industry>, (Erişim Tarihi: 04.02.2021).

McShane F. J. & Noonan B. A. (1993) Classification of Shoplifters by Cluster Analysis. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 37(1), 29–40.

Moore R. H. (1984) Shoplifting in middle America: patterns and motivational correlates. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 28(1), 53–64.

Murphy, C. (2011, 10 April). Don’t Steal the Hotel Towels. They’re Electronically Tagged with Traceable Microchips. Erişim Adresi: <https://www.dailymail.co.uk/news/article-2019930/Hotels-combat-towel-theft-electric-tags-traceable-microchips.html> (Erişim Tarihi:28.11.2020).

Niehoff, B. P. & Paul, R. J (2000). Causes of Employee Theft and Strategies that Hr Managers can Use for Prevention. *Human Resource Management*.39 (1), 51-64.

Olca, A., Özkan, B & Göçebeler, M. F. (2018). Konaklama ve Seyahat İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme, *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17, 1-11.

Omar, F., Halim, F. W., Zainah, A. Z., Farhadi, H., Nasir, R., & Khairudin, R. (2011). Stress and Job Satisfaction as Antecedents of Workplace Deviant Behavior. *World Applied Sciences Journal*,12(4),40-49.

Özdoğan, F. B. & Alkibay, S. (2007). Fonksiyonel Olmayan Tüketici Davranışlarının Kavramsal Boyutu. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 156-168.

Özutku, H. (2008). Örgüte Duygusal, Devamlılık ve Normatif Bağlılık ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*.37(2), 79-97.

Özaydın, M. M. & Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*.6(1), 251-281.

Öztürk & Şahbudak, (2015). Akademisyenlikte İş Doyumu. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 8(40),494- 501.

Patton, M. Q. (2002). Two Decades of Developments in Qualitative Inquiry: A Personal, Experiential Perspective. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 1(3), 261–283.

Pratt, S. (2019). Tourists “Stealing” Stuff. *Tourism Economics*. Special Issue, 1-20.

Report to the Nations. (2018, 22 January). <https://www.acfe.com/report-to-the-nations/2018/>, (Erişim Tarihi: 03.02.2021).

Robinson, S.L. & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal* .38(2):555-572.

Sausser, W. L. (2007). Employee Theft: Who, How, Why and What can be done. *Advanced Management Journal*, 72 (3),13-25.

Sarıca, V. (2020). Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Gayri Ahlaki (etik dışı) müşteri davranışları. Sakarya’da Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi.

Sürücü, L & Maşlakçı, A. (2018). Örgütsel Bağlılık Üzerine Kavramsal İnceleme. *International Journal of Management and Administration*. 2(3),49-65.

Schaefer, P. (2019, 24 June). Are Employees Stealing from You? Tips to Prevent Employee Theft. <https://www.businessknowhow.com/manage/employee-theft.htm> (Erişim Tarihi:03.02.2021)

Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A. & Kessler, S. (2006). The Dimensionality of Counterproductivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal?. *Journal of Vocational Behavior*.68.446-460.

Stevens, B. (2011). Hotel Managers Identify Ethical Problems: A Survey of Their Concerns. *Hospitality Review*, 29 (2), 22-36.

Şimşir, S & Seyran, F. (2020). İş tatmininin Önemi ve Etkileri. *Meyad Akademi*.1(1), 25-42.

Tarkan, G. & Tepeci, M. (2006). Örgütsel Adalet ve Yönetimde Merkezileşmenin Çalışan Hırsızlığına Etkileri: Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğrenci Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (2),137-152.

Tang, T. L. P., & Chiu, R. K. (2003). Income, Money Ethic, Pay Satisfaction, Commitment, and Unethical Behavior: Is the Love of Money the Root of Evil for Hong Kong Employees? *Journal of Business Ethics*, 46(1), 13-30.

Turizm Aktüel. (2020, 23 Kasım). Bu da çalınır mı' dedirten otel hırsızlıkları. Erişim Adresi: <https://www.turizmarktuel.com/haber/bu-da-calindir-mi-dedirten-otel-hirsizliklari>. (Erişim Tarihi: 23.11.2020).

Ünal, T. (2020). Otel İşletmelerinde Çalışan Hilelerine İlişkin Genel Bir Değerlendirme: Antalya İli Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi. Antalya.

Varinli, İ. (2013). Perakendecilikte Etik ve Sosyal Sorumluluk. İçinde *Perakendeciliğe Giriş*. S. A. Öztürk (Ed.) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

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

Destek Bilgisi: Bu çalışmanın hazırlanması sürecinde herhangi bir bireyden ya da kurumdan aynı ya da nakdi bir yardım/destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Makalede herhangi bir çıkar çatışması ya da kazancı yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turizm Akademik Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

Etik Kurul Onayı: Bu çalışmada veri toplama süreci 05-07 Aralık 2019 tarihlerinde tamamlanmış olup Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı TR Dizin Etik Kurul Kriterleri 1 Ocak 2020 tarihinde ilan edilmiştir.

Yazar Katkı Oranı:

1. Yazar Katkı Oranı: %40
2. Yazar Katkı Oranı: %30
3. Yazar Katkı Oranı: %30

Extensive Summary

Thievery by Guests and Employees in Hotels: A Qualitative Study

Özgür Devrim YILMAZ, Işıl Göksu ÖZGEN,
Eda HAZARHUN*

INTRODUCTION

Hotels, restaurants, bars, and other attractions in the tourism sector face frequently employee theft (Krippel, Henderson, Keene, Levi, 2008). Most of the employees in tourism businesses have low-wage and social status jobs, this situation leads employees to steal from hotel cash transactions to compensate (Geller, 1991). Besides employee theft, guest theft is also common in tourism businesses (Gill, Bilby, & Turbin, 1999). Theft by both employees and guests in hotels causes financial damage (Alan, Ehtiyar, & Ömüriş, 2010), lowers employee motivation, and causes businesses to lose their prestige (Olçay, Özkan, & Göçebeler, 2018). Due to this, hotel businesses must take the necessary precautions to prevent both employee and guest theft and to reveal the reasons underlying. Considering all this information, the main aim of this research is to determine the extent, possible causes, and consequences of guest and employee theft in hotels from a managerial perspective.

METHOD

The phenomenology approach of qualitative research design was adopted in the study and criterion sampling, which is one of the purposeful sampling methods was used. In this context, 12 managers of 4 and 5-star hotels that participated in the Travel Turkey Fair held in Izmir on 05-07 December 2019 were included in the sample. A questionnaire was prepared for the semi-structured interview and the number and order of the questions were determined in advance. Complex or leading questions were excluded during the interviews to reach healthy responses. Face-to-face interviews were conducted and lasted between 25 to 45 min. Before the interview, participants are informed about the aim of the study, and permission for audio recording was requested. Some participants did not want an audio recording, and the interview was written simultaneously. Interview data consist of audio recordings, typed transcripts of audio recordings, and the interviewer's notes. Hotel and participant names are kept confidential in the study within the

framework of ethical rules; participants were coded as K1, K2,... .K12, and hotel-rating stars were specified. In the research 12 analysis was performed and the data obtained from the participants were transferred to the reader by making direct quotations. The data were evaluated by the descriptive analysis method and six main themes were determined. The main limitation of the study was that some hotel managers did not want to give information about their businesses and refused to participate in the study.

FINDINGS

Within the scope of the research, the managers were first asked whether they have encountered guest or employee theft in their hotels. Guest theft occurred in all hotels with one exception and employee theft occurred in 7 hotels. Although managers could not give the number of frequencies of guest theft, they stated that they face employee theft 1 to 3 times a year on average.

Several factors push people to steal, regardless of the guest or employee. Managers indicated reasons for guest theft are personal and mental disorders of the guest, the thought of taking a souvenir from the hotel, habit, guest evaluation that the products stolen are already included in the service they paid, whereas employee-led reasons are derived from envy and emulation, financial distress, needs, and psychological causes.

Guests often steal non-stationary items such as towels, bathrobes, glasses, cups, guest amenities and supplies, pillows, bedspreads and bedding sets, TV, and air conditioner remote controls. Products stolen by employees are mostly food & food products; alcoholic & nonalcoholic drinks, guest amenities, cleaning products, skimming cash from the exchange by undercounting change to guests, and keeping the difference.

For preventing hotel property from theft, some strategies in the first place can be developed such as labeling items without logo taking deposits for some products (towels and bathrobes), fixing the items as much as possible, observation - tight control and product usage cards (towel cards). It has been determined that hotels mostly do not impose sanctions in terms of guest theft. The reasons for this are generally explained as the fact that it is difficult to prove that the guest committed theft and the theft was noticed after the guest's check out. Some managers who impose sanctions apply the method for reaching the guest (or the travel agency, if any) and requesting the stolen product back or its fee. Sanctions do not apply to guests result in the termination of employment in employee

* Corresponding author at: Eda Hazarhun, Dokuz Eylül University, Faculty of Business, E-mail: edahazarhun@gmail.com

theft. Besides, depending on the extent of the theft, they also apply to legal remedies. To prevent employee theft, it is stated that employee bags should be searched at the end of the shift.

RESULTS AND DISCUSSION

Employee and guest theft is encountered in hotel businesses. Especially, employee theft occurs in hotels, toward materials and belongings of guests in guest rooms. Employees mostly steal food and food products, alcoholic /nonalcoholic beverages, guest amenities and exchange from the front desk, while the guests tend to steal more unstable products such as towels, bathrobes, glasses, cups, guest amenities and equipment, pillows, bedspreads, and bed linens, TV and air conditioner remote controls. Theft incidents are noticed because of guest complaints to the hotel management, and sometimes as a result of checking the bags of the employees at the end of their shifts. However, hotel managers do not always report the theft of guests and employees faced in hotel businesses, and therefore every theft incident is not recorded.

The reasons that push guests and employees to theft in hotel businesses differ. It is determined that guests steal due to personality disorders, mental illnesses, the thought of taking souvenirs from the hotel, habit, seeing the stolen product as a part of the service they bought and needing the products they stole at the moment, the employee's reasons for theft are due to envy and emulation, financial distress, need and psychological causes. While hotel businesses impose stricter sanctions for employee theft, they are more tolerant of guest theft. It has been determined that the theft of guests is not always sanctioned, as guest theft is more difficult to prove against employee theft and the theft was noticed after the guests check out. Some hotel businesses that impose sanctions also reach out to the guest and ask for the price of the items they have stolen.

It was revealed that when it was noticed that the employees in the hotel business were stealing, the employment contract was terminated and legal remedies are applied depending on the extent of the theft. Various strategies should be followed to prevent the theft of employees and guests that cause financial damage to hotel businesses and cause them to lose their prestige.

Corresponding author at: Dokuz Eylül University, Faculty of Business, Department of Business Administration, e- mail: edahazarhun@gmail.com

To prevent guest theft, practices such as using products without logo, taking deposits for some products (towels and bathrobes), fixing items,

strictly follow-up of guests, and item usage cards are implemented. Alternatively, to prevent employee theft, employees' bags are checked at the end of the shifts and in the pre-employment screening process, human resources personnel should investigate by making a meticulous and systematic effort of individuals who apply for a job.

As a result of the review of the relevant literature and interviews, the suggestions to prevent guest and employee theft in hotel businesses can be summarized from different perspectives. First of all, human resources departments of hotel businesses should give their employees various training and development programs to prevent theft, both during the orientation process and at certain intervals. Moreover, video surveillance systems should be installed as a deterrent and ensuring security in hotel businesses and accounting records should be examined in detail. Employees who regularly fulfill their job responsibilities in hotel businesses and who do not receive any disciplinary action should be awarded. For the guests; during check-in at hotels, charging an additional deposit with the room fee can be implemented. All items that can be fixed in the rooms should be fixed and the items such as towels, bathrobes, sheets, blankets should be followed by placing chips inside them that can be tracked with RFID technology and all contact information of the guests must be fully recorded during the check-in process. In case of a theft incident, it will be possible to reach the guests.

