



ISSN: 2791-6987 | Vol: 1 | Issue: 1 | pp. 1-17

Article ID: UTISGAD-05-2021-3835.V1

Article Type: Research Article

Received: 24.05.2021

Accepted: 21.06.2021

Checked by iThenticate | Copyright © SİTSO

ERKEK KUAFÖRÜ İŞLETMELERİNİN SORUNLARI VE ÇÖZÜMLERİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA¹

A QUALITATIVE RESEARCH ON THE PROBLEMS AND SOLUTIONS OF MEN'S HAIRDRESSERS

Özkan KAYA² Metin OCAK³

Özet

İnsanların temel ihtiyaçlarından olan saç bakım ve onarım faaliyeti hijyen açısından oldukça önemlidir. Bir meslek grubu olan kuaför işletmeleri insanların bu temel ihtiyacına hizmet vermektedir. Bu araştırmada, bir meslek grubu olan erkek kuaför işletmeleri özelinde yaşanan sorunlar ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirmek amaçlanmıştır. Bu maksatla; amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak Kahramanmaraş ilinde 50 erkek kuaförü, 2 Meslek Odası ve 2 Mesleki Eğitim Merkezi yöneticisi olmak üzere toplam (n=54) kişi ile iki aşamalı mülakat yapılmıştır. Araştırmada nitel araştırma desenlerinden olgu bilim (Fenomenoloji) araştırma deseni kullanılmış, veriler ise içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Analiz sonucunda erkek kuaförlerinin sorun alanları belirlenmiş ve bu sorun alanlarına yönelik çözüm önerileri geliştirilmiştir. Elde edilen bulgular, mevcut literatür kapsamında tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Erkek Kuaförü İşletmeleri, Sorunlar, Çözümler, Olgu Bilim

JEL Kodları: M10, L80, J80

Abstract

Hair care, which is one of the basic needs of humans, is essential in terms of hygiene. Hairdressing businesses, which are an occupational group, serve this basic need of humans. In this study, it is aimed to determine the problems experienced in men's hairdressing businesses, and to develop solutions for these problems. Two-stage interviews were conducted with 50 barbers, 2 Professional Chambers' and 2 Vocational Training Center managers (n = 54) in Kahramanmaraş City using purposive sampling method. In the study, a qualitative research

¹ Bu makale Toros Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsünde hazırlanmış olan "Erkek Kuaförü İşletmelerinin Sorunları ve Çözümlerine Yönelik Nitel Bir Araştırma" başlıklı tezden üretilmiştir.

² Uzman, Toros Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Mersin/TÜRKİYE, ORCID: 0000-0002-2148-9517

³ Doç. Dr., Toros Üniversitesi/İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi/İşletme Bölümü Mersin/TÜRKİYE, ORCID: 0000-0002-1142-3661

design phenomenology was used and the data were analyzed through content analysis method. As a result of the analysis, the problem areas of men's hairdressers were determined and solutions were developed for these problem areas. The findings obtained are discussed in the context of the current literature.

Key Words: Men's Hairdresser Businesses, Problems, Solutions, Phenomenology.

JEL Codes: M10, L80, J80

1. GİRİŞ

Ekonomilerin % 99'u KOBİ'ler üzerinden yürümektedir (Pişkinsüt, 2011). KOBİ'ler ekonominin çarkını döndüren işletmelerdir. Gelişen işletme kültürüyle birlikte, yeniliğe ayak uyduran ve gelir seviyesini arttıran bu işletmeler, aynı zamanda ülke ekonomisine de önemli bir katkı sağlamaktadır. Sektör bazında piyasada birçok KOBİ olmasına rağmen bazı meslek gruplarında kalifiyeli personel istihdam etme vb. birçok sıkıntılar yaşanmaktadır. Bu işletmelerden bir tanesi de erkek kuaförleridir. Bu kapsamda araştırmamızda mikro ölçekli işletme sınıfından olan erkek kuaförlerin, sorun alanları ve bunlara yönelik çözüm alanlarını belirlemek amaçlanmıştır. Söz konusu amaç doğrultusunda yapılan araştırmada elde edilen bulguların Esnaf ve Sanatkarlar Odalarına, erkek kuaför işletme sahipleri ve çalışanları ile mesleki eğitim merkezlerine katkı sağlaması hedeflenmektedir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Kuaförlük; bireylerin dış görünümünü oluşturan, vücudumuzun önemli bir parçası olan saçın bireyin ihtiyaç, zevk, yaşam tarzı ve statüsüne göre belirli araçlar kullanılarak kesilmesi, boyanması, taranması vb. faaliyetleri gerçekleştiren mesleki bir alandır. Kuaför kelimesi Türkçeye “Berber” manasında kullanılan Fransızca “Coiffeur” kelimesinden geçmiştir. 1965-1970 yıllarına kadar Türkiye’de erkeklerinin saç ve sakallarını şekillendirmek, bakımlarını yaptırmak için gittikleri işletme salonlarına “Erkek Berberi” kadınların ise aynı faaliyetleri gerçekleştirmek için gittikleri yere “Kadın Berberi” denilirdi (Gjinali, 2011: 21).

Bireylerdeki estetik güzellik anlayışının önemli bir unsuru olan saç, insanlık tarihi boyunca sürekli bir değişim ve dönüşüm içerisinde farklı şekillere bürünmüştür. Bu değişim ve dönüşüm kuaförlük mesleğini icra edenler tarafından gerçekleştirilmiştir. Geçimini bu işten sağlayanların bulunduğu Mısır ve Asya bölgelerinde M.Ö. 4000’li yıllarda “Barbier” olarak adlandırılan berberler, seyyar bir şekilde müşterilerini tıraş etmişlerdir (Yayla ve Çağdaş, 2014: 502-503).

Seyyar bir biçimde gerçekleştirilen berberlik faaliyeti belirli bir süre sonra sabit mekânlarda icra edilmeye başlanmıştır. Modernleşmenin etkisiyle birlikte üretilen boya, makyaj vb. malzemeler ile gelişen teknolojik araçları kullanmaya başlayan berberler farklı tarzlar oluşturmaya başlamıştır. Böylece saç-sakal kesme durumu bir ihtiyaçtan ziyade estetik görünüm kazanma isteğine dönüşmüştür (Özdemir ve Perk, 2017: 13-14). Özet olarak berberlik mesleğini icra eden birey sayısının artmasıyla birlikte rekabet ortamı oluşmaya başlamıştır.

Bu nedenle, hizmet pazarlayan kuaför işletme sahipleri işyerinin düzeninden personel tavır davranışına kadar birçok alanda iyi bir planlama ve organizasyon yapmak zorunda kalmışlardır. Bilindiği üzere işletmelerde hedeflenen geliri elde etmenin en büyük ve önemli

parametresi müşteri tatminidir. Kuaför işletme sahipleri müşterisini tatmin etmek amacıyla oluşan günümüz rekabet ortamında daha iyi ve kaliteli bir hizmet sunmak zorundadır.

Hizmet kavramı, insanlığın ilk zamanlarından itibaren değişik görünümle karşımıza çıkmaktadır. Özellikle imalat sektöründe teknolojik gelişmelere paralel olarak meydana gelen değişim hizmet sektörünün de önem kazanmasına büyük katkı sağlamıştır (Kılıç ve Eleren, 2009: 91-118). Kavramsal bir şekilde ele alınışı 1700’lü yıllara dayanmaktadır (Zengin ve Erdal, 2000: 54). Genel itibariyle bir tanımlama yapıldığında hizmet kavramı; bir üretim faaliyeti sonucu ortaya çıkmayan ve bir çıktı durumunun söz konusu olmadığı, üretim ve tüketim zamanı arasında bir sürenin olmadığı, dolayısıyla üretim ve tüketime birlikte gerçekleştiği bir faaliyet sürecidir (Bayat, Baydaş ve Atlı 2015: 59). Daha detaylı olarak ifade etmek gerekirse hizmet kavramı; soyut olarak elle tutulamayan, gözle görülemeyen kendi bünyesinde birtakım özellikler bulunduran, aynı zamanda üretildiği an itibariyle yer, zaman, biçim ve psikolojik fayda sağlayan ekonomik faaliyetler toplamıdır (Sevimli, 2006: 1-5). Bağcı, Hoş ve Demirel (2017) tarafından yapılan çalışmaya göre, ayrı bir yapıya sahip olan hizmet kavramının özellikleri; soyutluk, eş zamanlı üretim ve tüketim, heterojenlik ve dayanıksızlıktır.

Hizmet üretim sürecinde faaliyet gösteren işletmeler örgütsel ve çevresel anlamda birtakım sorunlarla karşılaşmaktadır. Bir hizmet işletmesi olan erkek kuaförleri de hukuki, eğitim, ekonomik vb. birçok problemlerle karşılaşmaktadır. Bu sorunların bazıları gerekli girişimler ve düzenlemeler vasıtasıyla çözüme kavuşmakla birlikte bazı sorunlar işletmeler açısından kronik bir duruma gelmektedir. Araştırmaya konu olan erkek kuaför işletmelerinin tamamı mikro ölçekli işletmeler olarak adlandırılmaktadır. Yapılan literatür taramasında erkek kuaförleri özelinde sorun alanlarına yönelik bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak doğrudan erkek kuaförlerinin sorun alanlarına yönelik olmamakla birlikte yapılan bazı çalışmalarda çiraklık müessesesi kapsamında kalifiye eleman eksikliği, aşırı iş yükü, meslek hastalıklarına yakalanma riskinin yüksekliği vb. sorun alanları olduğu ifade edilmiştir (Çelenk, 2007; Soy, 2013; Vurucuoğlu, Özdemir Güngör, Camuz Berber ve Kıdak, 2018; Şenkal, 2020).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada konusunun ruhuna uygun şekilde nitel bir araştırma deseni olan “Olgu Bilim” (Fenomenoloji) kullanılmıştır. Yıldırım ve Şimşek’e (2013) göre; olgu bilim yaklaşımının özelliği insanların olguları yaşadığı şekilde anlamaya çalışma ve ifade etme yaklaşımını benimsemesidir. Bu yaklaşımda araştırmacı katılımcının kişisel (öznel) deneyimleri ile ilgilenilmekte, bireyin algılamaları ve karşılaştığı olaylara yükledikleri anlamlar incelenmektedir.

Bu kapsamda öncelikle literatür taraması yöntemi ile konuya ilişkin sorun alanları ve çözüm önerileri incelenmiştir. Müteakiben mülakat tekniği ile belirlenen bir örneklem grubundan elde edilen veriler içerik analizine tabi tutularak sorun alanları belirlenmiştir. İkinci aşamada ise belirlenen sorun alanlarına yönelik aynı örneklem grubu ile mülakat yapılmak suretiyle çözüm önerileri elde edilmiştir. Elde edilen çözüm önerileri de içerik analizine tabi tutularak sınıflandırılan sorun alanlarına yönelik çözüm önerileri tespit edilmiştir.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Kahramanmaraş ilindeki erkek kuaförleridir. Araştırmanın örneklemini ise amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak seçilen Kahramanmaraş ilinin Esnaf ve Sanatkarlar Odası'na kayıtlı görüşme talebini kabul eden 50 berber, 2 meslek odası yöneticisi ve Kahramanmaraş/Dulkadiroğlu Mesleki Eğitim Merkezinde görev yapan 2 yönetici olmak üzere 54 kişi oluşturmaktadır. Başkale (2016), nitel çalışmalarda derinlemesine görüşmeler yoluyla veri toplamak için 30 kişiyle görüşmenin yeterli olacağını belirtmektedir. Bu kapsamda, araştırmada mülakat yapılan örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu söylenebilir ($54 > 30$). Araştırmaya katılanlara ait demografik bilgiler Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Değişkenler	Sınıf	n
Yaş	18-29	20
	30-39	21
	40-50	9
	51-65	4
Cinsiyet	Kadın	3
	Erkek	51
Medeni Hal	Evli	40
	Bekar	14
Eğitim Düzeyi	İlkokul	9
	Ortaokul	15
	Lise	20
	Ön Lisans	8
	Lisans	2
Unvan	Kuaför	44
	Yönetici	2
	Usta Öğretici	3
	Eğitimci	5
Meslekte Çalışma Süresi	1-5 YIL	3
	6-10 YIL	7
	11-20 YIL	20
	21-30 YIL	20
	31-40 YIL	4
Aylık Gelir	1000-2000 TL	2
	2000-3000 TL	12
	3000-4000 TL	25
	4000 TL ve Üzeri	15
Meslekten Memnuniyet Düzeyi	Memnun Değil	-
	Çok Az Memnun	8

	Orta Düzeyde Memnun	37
	Çok Memnun	9
İş Devir Oranı*	1-2 İş Yeri	29
	3-4 İş Yeri	19
	5 ve Daha Fazla	6

*İş devir oranı: Bir personelin iş yeri değiştirme sayısı

Katılımcıların 51'i erkek ve 3'ü kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu 30 yaş ve üzerinde (21 kişi), medeni durumlarına bakıldığında ise 40'ı evli, 14'ü bekâr bireylerden oluşmaktadır. Eğitim durumu bakımından katılımcıların 9'u ilkokul mezunu, 15'i ortaokul mezunu, 20'si lise mezunu, 10'u ön lisans/lisans mezunu bireylerden oluşmaktadır. Katılımcılar büyük oranda kuaförlerden oluşmaktadır (44). Bunun dışında yönetici, usta öğretici ve eğitici pozisyonunda 10 katılımcı bulunmaktadır. Bunlar ise mesleki eğitim merkezi ve meslek odalarında belirtilen pozisyonlarda görev yapan katılımcılardır. Kuaförlük mesleğine mensup katılımcıların büyük çoğunluğu (40), 11-30 yıl arasında meslekte faaliyet gösteren bireylerdir. İş yeri değiştirme anlamında kullanılan iş devir oranına bakıldığında ise 1-2 işyeri değiştiren bireyler (29), katılımcılar arasında çoğunluğa sahiptir. Genel olarak katılımcıların belirli bir iş yerinde çalışma istikrarına sahip olduğu Tablo 1'deki verilerden gözlemlenmektedir. Katılımcıların aylık gelirlerine bakıldığında ise büyük bir çoğunluk aylık 3000 TL ve üzerinde bir gelire sahiptir. Katılımcıların aylık gelir ortalamasına bakıldığında 3342 TL aylık gelir sonucu çıkmaktadır. Bu sonuçla kuaförlerin genel olarak asgari ücretin üzerinde bir aylık gelir durumuna sahip olduğu görülmektedir. Son olarak katılımcıların meslekten memnuniyet düzeyleri Tablo 1'de gösterilmiştir. Tablo 1'e göre orta düzeyde meslekten memnuniyete sahip olan katılımcı sayısı 37'dir. Meslekten çok memnun olan katılımcı sayısı 9 iken meslekten memnun olmayan katılımcı bulunmamaktadır. Bu durum kuaförlük mesleğini icra eden bireylerin genel olarak mesleklerinden memnun olduğunu göstermektedir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Erkek kuaförlüğü mesleğinin sorun alanlarını ve bunlara yönelik çözüm önerilerini ortaya çıkarmak amacıyla yapılan literatür taraması ve uzman görüşleri alınarak açık uçlu sorulardan oluşturulan iki adet mülakat formu (Sorun Alanları-Çözümler) geliştirilmiştir. Mülakat formu çalışma grubuna yönelik önceden hazırlanan demografik bilgiler ve açık uçlu soruları kapsamaktadır. Demografik bilgiler kapsamında erkek kuaförü ve meslek mensubu kişilere; cinsiyet, yaş grubu, medeni durumu, eğitim durumu, unvanı, meslekte çalışma süresi, iş devir oranı ve meslekten memnuniyet düzeylerine yönelik bilgiler sorulmuştur. Açık uçlu sorular ise araştırmanın yöntemine uygun olarak katılımcıların kişisel (öznel) deneyimlerini, algılamalarını ve karşılaştıkları olaylara yükledikleri anlamları ortaya çıkaracak şekilde mevcut literatür ve uzman görüşleri alınarak hazırlanmıştır. Örneklem grubunda yer verilen katılımcıların görüşleri araştırmacı nezdinde yazıya geçirilerek alınmıştır. Çalışma grubunda bulunan katılımcılara görüşme formları; ofiste, iş yerlerinde, okulda, iletişim araçlarıyla randevu alınarak uygulanmış, her bir katılımcı ile ortalama 25 dakika görüşülmüş ve katılımcıların ifade ettikleri cevaplar yazıya aktarılmıştır. Yapılan görüşmeler katılımcılara teyit

ettirilerek görüşme formuna kaydedilmiş müteakiben onayları alınarak analizlerde kullanılmıştır. Sorun alanlarını ortaya çıkarmak maksadıyla yapılan mülakatlar esnasında katılımcıların doğal olarak ifade ettikleri çözüm önerileri not alınarak çözüm önerilerini ortaya çıkarmak maksadıyla hazırlanan mülakat formunun geliştirilmesinde kullanılmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Yapılan görüşmeler neticesinde not alınan veriler içerik analizi yöntemi ile makalenin yazarları, meslek odası temsilcisi ve eğitim merkez müdürlüğü temsilcisinden oluşan dört kişilik uzman grubu tarafından incelenerek karşılıklı müzakereler ile sorun alanları ve çözüm alanları başlıkları altında sınıflandırılmıştır. Bu işlem için tüm veriler incelenmiş, bazı veriler ayıklanmış, ortak ve benzer görüşler bir araya getirilerek, sınıflandırılmış düzenlenmiş ve bulgular tamamlanmıştır.

3.5. Geçerlilik ve Güvenirlilik

Araştırmanın geçerliliği ve güvenirliliği için literatür taraması kapsamında tespit edilen sorun ve çözüm alanlarına yönelik elde edilen bilgilere dayanan görüşme formları oluşturulduktan sonra görüşme formlarına 4 kişilik uzman grubu tarafından yapılan müzakereler sonucunda son hali verilmiştir. Uzman grubu tarafından geliştirilen mülakat formları katılımcılara uygulanmış, elde edilen veriler her bir uzman tarafından içerik analizine tabi tutulmuş, müteakiben karşılıklı müzakereler ile sorun alanları ve çözüm alanları başlıkları altında sınıflandırılmıştır. Yıldırım (2010: 81) nitel araştırmalarda ölçme aracının araştırmacının kendisi olduğunu belirterek geçerliliğin birden fazla araştırmacının uzlaşmaları ve çalışmanın ayrıntılı bir şekilde raporlanması ile sağlanabileceğini belirtmektedir. Bu kapsamda uzman grubunun sorun ve çözüm alanlarında yer aldığını belirttiği farklılıklar grup mutabakatı ile çözümlenerek araştırmanın iç geçerliliği sağlanmıştır. Araştırmanın dış geçerliliğinin sağlanması için araştırmanın yöntemi ayrıntılı bir şekilde tanımlanmıştır. Çalışmanın güvenirliliği için ise Miles ve Huberman'ın (1994) önerdiği [Güvenilirlik (P)= (Görüş Birliği)/(Görüş Birliği + Görüş Ayrılığı)X 100] formülü kullanılmıştır. Buna göre güvenirlilik oranı $P=[654/(654+156)X100]=\% 81$ olarak bulunmuştur. Ayrıca, Neuendorf ve Skalski'nin (2010: 3) belirttiği üzere araştırmaya birden fazla araştırmacının katılması ve aralarında uzlaşma sağlanması araştırmada önemli bir güvenirlilik göstergesi olarak kabul edilmiştir (Ocak ve Karabulut, 2017: 122).

4. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmada elde edilen verilerin analizi sonucunda tespit edilen sorunlar ve çözümler üç temel başlık altında sınıflandırılmıştır. Birinci başlık erkek kuaförü işletmelerine yönelik sorunlar ve çözümler, ikinci başlık berberler ve kuaförler odasına yönelik sorunlar ve çözümler, üçüncü başlık meslek eğitim merkezlerine yönelik sorun ve çözümler olarak ele alınmıştır. Yapılan mülakat görüşmeleri neticesinde söz konusu üç alt başlık halinde erkek kuaför işletmelerinde tespit edilen sorunlar Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Mülakat Görüşmesi Neticesinde Tespit Edilen Sorunlar

Ana Sorunlar	Alt Sorunlar	Katılımcı Frekansı	Görelî Frekans(P)	Görüş Ayrılığı
1. Erkek Kuaför İşletmeleri ile İlgili İfade Edilen Sorunlar	1.1. Ekonomik Sorunlar	30	30/54	24
	1.2. SGK ve Bağ-Kur Prim Sorunları	52	52/54	2
	1.3. İletişim Sorunları	54	54/54	0
	1.4. İş Devir Oranı Yüksekliği İle İlgili Sorunlar	48	48/54	6
	1.5. Nitelikli Personel İstihdam Sorunu	54	54/54	0
	1.6. Hijyen Sorunları	32	32/54	22
	1.7. Müşteri İle İlgili Sorunlar	37	37/54	17
2. Berberler ve Kuaförler Odası İle İlgili İfade Edilen Sorunlar	2.1. Meslek Odasının Yetki ve Sorumluluklarından Kaynaklı Sorunlar	48	48/54	6
	2.2. Odanın Yetkilerinden Kaynaklı Sorunlar	50	50/54	4
	2.3. Denetim Mekanizması Eksikliğine Bağlı Sorunlar	45	45/54	9
	2.4. Fiyat Standardizasyonu Kaynaklı Sorunlar	47	47/54	7
3. Mesleki Eğitim Merkezleri (MEM) İle İlgili İfade Edilen Sorunlar	3.1. MEM’ de Verilen Uygulamalı Derslerin Nitelik ve Niceliğinden Kaynaklı Sorunlar	34	34/54	20
	3.2. 12 Yıllık Zorunlu Eğitim Kaynaklı Sorunlar	54	54/54	0
	3.3. MEM’deki Eğitimci Eksikliği Kaynaklı Sorunlar	26	26/54	28
	3.4. Mesleki Yeterlilik-Sertifika Sorunları	43	43/54	11
Toplam		654		156

4.1. Erkek Kuaför İşletmeleri İle İlgili İfade Edilen Sorunlar

Araştırma kapsamında Tablo-2’de üç ana başlık altında sınıflandırılan sorunlardan sadece erkek kuaför işletmeleri ile ilgili ifade edilen sorunlar açıklanmıştır.

4.1.1. Ekonomik Sorunlar

Ekonomik sorunlar incelendiğinde, küçük boy işletme olarak yer alan kuaför işletmelerinin, finansal anlamda desteklenmesine yönelik kredi imkânlarının sınırlı olması, birincil sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Hali hazırda yeni bir işletme kuruluş aşamasında bulunan KOBİ’ler Kredi Faiz Desteği Yönetmeliği çerçevesinde, erkek kuaför işletmeleri, devlet kamu bankaları ve özel bankalar tarafından küçük ve orta ölçekli işletmeleri geliştirmek ve makine, teçhizat satın almak için, elli ile altmış beş bin lira civarında ‘‘Geleneksel

Girişimcilik Destek” programı ve Kredi Faiz Destek Programları adı altında desteklenmektedir (Arıkan, 2017: 3-7).

4.1.2. SGK- Bağ-Kur Prim Sorunları

Erkek kuaförlerinin saha araştırmaları kapsamında tespit edilen ikinci ekonomik sorun ise, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) ve Bağ-Kur prim sorunlarını kapsamaktadır. Erkek kuaförleri SGK’ya bağlı olarak faaliyetlerini yürütmektedir. Emeklilik açısından ve sağlık giderleri açısından vazgeçilmez olan sosyal güvenlik mekanizması ile ilgili kuaförler; SGK ve bağ-kur primlerinin yüksek olduğunu ifade etmiştir. Dolayısıyla yeni iş yeri açan, erkek kuaför çalışanı istihdam eden işletmeler, çalışana minimum asgari ücret ve SGK primlerini ödemek zorundadır (Organ, 2017: 108-120). Erkek kuaförleri, kazançlarının yeterli olmadığını dolayısıyla ödedikleri primlerin çok yüksek olduğunu, hali hazırda personel istihdam etmeleri hususunda da problem yaşadığını ifade etmişlerdir. Çalışmamızda belirtilen ekonomik anlamdaki iki problem sahası literatürde bazı çalışmalarda da inceleme konusu olmuş ve benzer bulgulara ulaşılmıştır (Atay, 2012: 7-10). Örneğin bir katılımcı;

“...Pandemi dönemi ve öncesinde artan SGK ve Bağ-Kur prim ücretlerinin artmasından dolayı hem kendimin hem de personelim sosyal güvencesini sağlamakta zorlanıyorum.” ifadesini kullanmıştır.

4.1.3. İletişim Sorunları

Kuaför işletmelerinde yaşanan iletişim sorunları, personel-işletme sahibi ve personel-müşteri arasında olmak üzere iki farklı şekilde oluşmaktadır. Hizmet sektöründe faaliyet icra eden işletme personelinin, faaliyet alanına uygun olarak gerekli bilgi ve tecrübeye sahip olması, müşteri talebine uygun işlemleri gerçekleştirme ve müşteriyle gerekli iletişimi kurabilme açısından önem arz etmektedir (Güler, 2019). Kuaför işletmelerinde personel-müşteri arasında yaşanan iletişim sorunlarının, daha çok müşterinin taleplerine uygun işlem yapmama veya yapamama durumlarında ortaya çıktığı ifade edilmiştir (Erkuş ve Günlü, 2009:7-12; Şenkal, 2020). İletişimde yaşanan sorunlara yönelik bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir;

“...Personelimle aramızdaki kuşak farkından ve mesleki yetişme geleneğindeki farklılıktan dolayı sorunlar yaşıyorum. Ben nasıl yetiştiysem aynı gelenek ve yöntemle personelim yetişirmeye çalışıyorum. Fakat bu yöntem ve gelenek günümüz personeline göre doğru olmadığı için aramızdaki iletişim sorunu işten ayrılma noktasına kadar gelebiliyor.”

4.1.4. İş Devir Oranı Yüksekliği ile İlgili Sorunlar

Çalışmada, kuaför işletmelerinde çalışan bireylerin, yeterli ücret beklentisiyle kendi iş yerlerini açma arzusu ve iş yeri açmayı kolay şartlarda gerçekleştirebilmelerinin iş devir oranlarına yansıdığı ifade edilmiştir. Elde edilen bu bulgu Kuzugüden (2011) tarafından yapılan bir araştırmada işçilerin yüksek devir hızı nedenini destekleyici niteliktedir. Metin (2020: 245-248) tarafından yapılan araştırmada, işçileri işten ayırmaya yönlendiren nedenlerden en önemlisinin % 39 ile daha iyi ücret beklentisi olduğu ileri sürülmektedir.

4.1.5. Nitelikli Personel İstihdam Etme Sorunu

İşletmelerin faaliyet alanlarında etkin olabilmeleri birçok parametreye bağlıdır. Bunlardan en önemlisi de nitelikli personeldir. Nitelikli personel bir işletme için bir binanın taşıyıcı kolonları gibidir. Bu alanda sorunlar yaşayan işletmelerin, hedeflerine ulaşma noktasında sorunlar yaşaması kaçınılmazdır (Yıldırım alp vd., 2014: 17-20). Kuaför işletmeleri için de nitelikli personel işletme hedefleri açısından önemli bir parametredir (Tağraf, 2009: 398-402). Bu çalışmada, 12 yıllık zorunlu eğitimin, işletmelerin personel sirkülasyonunu olumsuz etkilediği ve nitelikli personel istihdam edebilme konusunda sorunlar yaşandığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda bazı katılımcıların ifadeleri şu şekildedir;

“... 12 yıllık zorunlu eğitim birçok erkek kuaför işletmesi sahibinin yetiştirdiği usta-çırak geleneğini olumsuz etkiledi. Kalfa seviyesinde personel bulup çalıştırmak isterken şimdi çırak olarak çalıştırabileceğimiz personel dahi istihdam edemiyoruz.”

4.1.6. Hijyen Sorunları

Erkek kuaförlüğü, birçok nesne ve malzemenin ortak kullanımı nedeniyle, bir taraftan meslek hastalıklarının yaşandığı mesleklerin ilk sıralarında yer alırken (Vurucuoğlu vd., 2018), diğer taraftan toplum tarafından önem verilmemesi halinde, toplumun sağlığını tehlikeye atabilir. Bu açıdan kuaför salonlarından yararlanan kişiler için temiz ve hijyenik hizmetlere erişim vazgeçilmezdir. Canyılmaz (2009) kuaförler, berber dükkanları ve güzellik salonlarının personelinin, kişisel hijyen, dekontaminasyon, çalışma aletlerinin dezenfeksiyonu ve sterilizasyonu ile atıkların uygun şekilde imha edilmesi, işlenmesi konusunda kurallara riayet etmelerinin sağlık açısından gerekli olduğunu belirtmektedir. Çalışmamızda ise, kuaför işletmelerinde hijyen ile ilgili konularda yaşanan sorunların, işletmede görev dağılımı ve çalışanlarda sorumluluk bilincinin olmamasından kaynaklandığı belirlenmiştir. Özdemir (2004: 154-156) yetersiz hijyen ortamının işletme açısından müşteri kaybına yol açacağını ifade etmektedir. Hijyen konusunda bir katılımcının beyanları şu şekildedir;

“...Kuaför işletmeleri olarak bizler hijyen konusunda ne kadar dikkatli olursak hem kendimizi hem de müşterimizi bulaşıcı hastalık ve enfeksiyonlara karşı korumuş oluruz.”

4.1.7. Müşteri ile İlgili Sorunlar

Modern çağın getirdiği yeniliklere karşı, müşteri odaklı çalışmalar ve çalışanların bu konuyla ilgili memnuniyetsizliği, günümüzde bu anlamda sorunsuz bir personel yaratmayı neredeyse imkânsız hale getirmektedir (Kanten ve Kanten, 2019: 86-88). Yani çalışanların memnuniyetlerini önemseyen ve ihtiyaçlarını karşılamaya istekli işletme yönetim anlayışının giderek önem kazandığı görülmektedir (Ünal, 2016: 162-165). Bu kapsamda hizmet iş başarısının sürdürülebilirliği açısından, her iki tarafın da ihtiyaçlarının giderek daha fazla önem kazandığı açıktır (Şenocak ve Bursalı, 2018: 161-163). Yapılan bir çalışmada, kuaförlük alanında yeterli meslek eğitimi almayan meslek sahiplerinin kendilerini yeteri kadar geliştirememeleri nedeniyle müşteri kaybı yaşandığı ifade edilmektedir (Çağlar, 2006: 153-156).

Bazı katılımcıların soruna yönelik ifadeleri şu şekildedir;

“...İşletmemize gelen müşteri belirli bir stil konusunda taleplerini dile getiriyor ve işlemin her aşamasında bilgilendiriliyor. Bu duruma rağmen bazı müşteriler işlem sonrasında

taleplerinin gerçekleşmediği konusunda şikayette bulunuyorlar. Bu durum aslında müşterinin ne istediğini bilememesi ile ilgilidir.”

“...Müşteri her zaman haklıdır sözü temel ilkemiz olsa da belirli dönemlerde bazı müşteriler zor beğenmeyi ve yapılan işleme itiraz etmeyi genel bir davranış haline getiriyor. Bu durum belirli dönemlerde işletmede müşteri ve personel arasında gerginliklere neden olabiliyor.”

Üç ana başlık altında sınıflandırılan erkek kuaförlerine yönelik çözüm önerileri Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Mülakat Kapsamında Tespit Edilen Sorunlara Yönelik Çözüm Önerileri

Ana Çözüm Önerileri	Alt Çözüm Önerileri	Katılımcı Frekansı	Görelî Frekans(P)	Görüş Ayrılığı Katılımcı Sayısı
1. Erkek Kuaför İşletmesi Kapsamında İfade Edilen Çözüm Önerileri	1.1. Kredi Faiz Oranlarının Düşürülmesi	52	52/54	2
	1.2. SGK ve Bağ-Kur Prim Ödemelerinin Düşürülmesi	52	52/54	2
	1.3. Personel Maaşlarında İyileştirme Yapılması	52	52/54	2
	1.4. Fiyat Tarifesinin Makul Seviyede Tutulması	52	52/54	2
	1.5. Personel Özlük Haklarının Tam ve Eksiksiz Yerine Getirilmesi	52	52/54	2
	1.6. Kalifiye Personele Ek İmkânlar Sunulmalı	52	52/54	2
	1.7. Bulaşıcı Hastalık ve Meslek Hastalıklarının Önlenmesine Yönelik Sağlıkçı Personel Desteği Alınmalı	52	52/54	2
	1.8. Uygun Yetki ve Sorumluluk Dağılımıyla Aşırı İş Yükü Önlenmeli	52	52/54	2
	1.9. Müşterilerin Tatmini Yeniliklerin Takibi ve Misyonun Benimsenmesiyle Sağlanmalıdır.	52	52/54	2
2. Mesleki Eğitim Merkezi Kaynaklı Çözüm Önerileri	2.1. Uygulamalı Ders Saatlerinin Artırılması	45	45/54	9
	2.2. Uygulama Ders İçerikleri Mesleki Yaşama Uygun Olarak Güncellenmeli	42	42/54	12
	2.3. Zorunlu Eğitimin 8 Yıla Düşürülmesi ve Eğitim Öğretimin Yarım Güne Düşürülmesi	40	40/54	14
	2.4. Kuaförlük Eğitimi Veren Öğretici Sayısı Artırılmalı	43	43/54	11
	2.5. Mesleki Anlamda Yeterlilik Belgesi Temininde Bürokratik Kırtasiyeciliğin Önüne Geçilmeli	46	46/54	8
3. Berberler ve Kuaförler Odası Kapsamında İfade Edilen Çözüm Önerileri	3.1. Yeterlilik Belgesine Sahip Olmayan İş yerleri Kapatılarak Haksız Rekabetin Önüne Geçilmeli	48	48/54	6
	3.2. Alınan Kararların Uygulamasını Kolaylaştırarak Gerekli Mevzuat Düzenlemesi Yapılmalı	47	47/54	7
	3.3. Fiyat Tarifesinin Uygulanabilirliği için Denetimler Artırılmalı	48	48/54	6
Toplam		827		91

4.2. Erkek Kuaför İşletmeleri ile İlgili İfade Edilen Sorunlara ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bulgular

Araştırma kapsamında Tablo-3'te üç ana başlık altında sınıflandırılan çözüm önerilerinden sadece erkek kuaför işletmeleri ile ilgili ifade edilen çözümler açıklanmıştır.

4.2.1. Kredi Faiz Oranlarının Düşürülmesi

Ülkemizde birçok işletme finansman konusunda karşılaştığı sorunları kredi imkânlarını kullanarak çözüme kavuşturma yöntemini kullanmaktadır. Fakat bu yöntem her zaman uygun ve alternatifli bir çözüm yöntemi olmaktan çıkıp işletmeleri olumsuz yönde etkileyen bir konuma da gelmektedir (Çavuşoğlu, 2010: 39). Kuaför işletme sahipleri, işletme hedef ve amaçları doğrultusunda sundukları hizmetin kalitesini arttırmak ve daha uygun imkânlarla hizmet vermek için finansman ihtiyacını karşılamada kredi kullanmaya yönelmektedir. İşletmeler açısından finansman sorunun çözümünde kullandıkları kredi imkânının kullanılabilir ve tercih edilebilir olması için kredi faiz oranlarının makul seviyede olması gerekmektedir.

4.2.2. SGK ve Bağ-Kur Prim Ödemelerinin Düşürülmesi

İşletmeler bünyesinde bulundurduğu personelin sosyal güvencesi için SGK ödemesi yapmaktadır. İşletme sahibi de kendi sosyal güvencesi için Bağ-Kur ödemesi yapmaktadır. Bu ödemeler işletmenin giderler bölümünün önemli bir dilimini oluşturmaktadır. İş yerlerinin uygun istihdam olanaklarına sahip olması için giderler bölümünde yer alan SGK ve Bağ-Kur ödemeleri konusunda gerekli indirim ve kolaylaştırmalardan faydalanmaları elzem bir durumdur (Sofracı, 2005: 65). Kuaförlük hizmet sektörü, bireylerin saç bakım ve güzellik taleplerine hitap ettiği için işletmelerdeki işlem süresi/müşteri sayısı durumu dikkate alındığında belirli sayıda personel ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Devlet hem vatandaşın ihtiyaçlarını etkin ve makul sürede tamamlamalı hem de vatandaşlara istihdam alanlarının oluşturulması için işletmelere SGK ve Bağ-Kur ödemeleri konusunda gerekli indirim ve teşvikleri sağlaması gerekmektedir.

4.2.3. Personel Maaşlarında İyileştirme Yapılması

Bireyler temel ihtiyaçlarının karşılanması ve hayatlarının idamesi için belirli bir ücret karşılığında bir emek vermektedir. Bu durum aslında emeğin maddi bir meta ile takasıdır. Eğer birey, emeğinin karşılığında aldığı maddi bir meta olan ücretin/paranın yeterli olmadığını düşündüğü anda yeni iş olanakları arayışına gidebilecektir. İşveren konumundaki bireyin personelini kendi bünyesinde çalıştırmaya devam etmek istediğinde ise işçinin taleplerini dikkate almak zorundadır (Ünal, 2016: 164-165). Kuaförlük hizmet sektöründe çalışan bir personelin işletmenin hedef ve amaçlarına katkı sunabilmesi için belirli bilgi ve becerilere sahip olması gerekmektedir. Bu bilgi ve becerileri kısa sürede elde edilebilecek durumlar olmadığı için kuaför işletmelerinde kalifiyeli personel büyük öneme sahiptir. Bu durum dikkate alındığında kuaför işletme sahipleri personele uygun ve makul seviyede bir maaşla personelin ücret tatminini gerçekleştirebilir. Bu şekilde işletmenin hedef ve amaçlarına ulaşmada önemli bir parametre olan kalifiyeli personel unsuru tamamlanmış olacaktır.

4.2.4. Fiyat Tarifesinin Makul Seviyede Tutulması

Toplum içerisinde bireylerin temel ihtiyaçları ve birtakım gereksinimleri belirli sektörler ve meslek grupları tarafından ücrete mukabil karşılanmaktadır. Bu ücretlerin verilen hizmete kıyasla kabul edilebilir seviyede ve ölçüde olması önem arz etmektedir (Özpençe, 2006: 31-35). Kuaförlük hizmet sektöründe işletmeler buldukları bölgenin sosyo- ekonomik durumuna göre fiyat belirleme yoluna gitmemelidir. Meslek odası tarafından belirlenen tarifinin tüm kuaför işletmelerinde pratik uygulamasının olması haksız kazanç sorunun ortadan kalkmasını sağlayacaktır.

4.2.5. Personel Özlük Haklarının Tam ve Eksiksiz Yerine Getirilmesi

İşletme bünyesinde çalışan personel için temel tercih sebebi, yaşam tarzına yönelik ihtiyaçlarını karşılama imkânına sahip olabilmek için gerekli olan ücret ve hakların verilmesidir. Aksi durumda işletmenin, personel temini sorunu yaşaması kaçınılmaz olmaktadır (Polat, 2011: 19). Kuaförlerin çalışma saati ve çalışma koşulları dikkate alındığında personel yetişmesi ve temini noktasında yaşanan sorunlar da dikkate alındığında, işletme sahiplerinin personele ortalama yaşam standartlarına sahip olacak ücret ve hakları yerine getirmesi kaçınılmaz bir sorumluluktur.

4.2.6. Kalifiye Personele Ek İmkânlar Sunulmalı

Personel, sahip olduğu imkânlarla iş tatmini ve verimliliği önemli ölçüde etkilenen bireydir. Kuaför işletmeleri bünyesinde çalışan bireylerin genel özlük hakları ve maaş dışında sunulacak ek imkânlarla verimliliği arttırabilmektedir. Belirli periyotlarla personelin tatile gönderilmesi, eğitim ve seminerler vasıtasıyla zanaatını geliştirmesine önemli düzeyde katkı sağlayabilmektedir (Küçük, 2020: 6-8).

4.2.7. Bulaşıcı Hastalık ve Meslek Hastalıklarının Önlenmesine Yönelik Sağlıkçı Personel Desteği Alınmalı

Günümüz meslek gruplarında en önemli problemlerden birisi meslek hastalıklarıdır. Belirli meslek grupları faaliyetlerini icra ederken buldukları konum veya kullandıkları malzeme dolayısıyla birtakım sağlık problemleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Bunu önlemek hem insan sağlığı hem de mesleği icra eden personel devamlılığı açısından büyük önem arz etmektedir (Ersoy, 2017: 22). Kuaförlük mesleğini icra eden bireyler, mesleğin ifa edilmiş şekliyle kaynaklı olarak birçok fiziksel rahatsızlık sorunlarıyla karşı karşıya kalmaktadır. Bunun yanında birtakım bulaşıcı hastalıkların kuaför ortamında çabuk yayılma ortamı bulunduğu bilinen bir gerçekliktir. Bu konuda hem sağlık sorunlarının önlenmesi hem de bulaşıcı hastalıkların yayılmasının önüne geçilmesi maksadıyla yerel veya bölgesel düzeyde belirli zaman aralıklarda sağlık alanında uzman görevlilerin, kuaför işletmesi çalışanları ve işletme sahiplerine bilgilendirme yapmaları faydalı olacaktır.

4.2.8. Uygun Yetki ve Sorumluluk Dağılımıyla Aşırı İş Yükü Önlenmeli

Bir işletmede en önemli unsur, görev dağılımında düzenli ve etkili bir koordinasyondur. Bir makinenin dişlileri gibi her bir personel kendi sorumluluk alanında bulunan faaliyeti tam ve zamanından yaparak aşırı iş yükünü önlenebilmektedir. Kuaför işletmelerinde bu

koordinasyonu sağlayacak olan işletme sahibidir. İşletme sahibi bünyesinde çalışan personeli uygun yetki ve sorumluluk alanlarında görevlendirerek işyerinde oluşabilecek karmaşayı ve yaşanacak iş yükü fazlasını önleyebilmektedir (Atik ve Kozak, 2016: 342-343).

4.2.9. Müşterilerin Tatmini Yeniliklerin Takibi ve Misyonun Benimsenmesiyle Sağlanmalıdır

İnsan tercihlerinin değişe bilirlilik süresinin kısaldığı enformasyon çağında yeniliklerin takibi ve uygulanması tüm sektörler açısından genel geçer bir kuraldır. Yeniliklerin takibinde ve işletme faaliyeti olarak uygulanmasında pasif kalmak, telafisi mümkün olmayan mali sonuçlara yol açabilecek bir durumdur (Burucuoğlu, 2011: 13-14). Bireylerin görünümünün önemli bir objesi olan saç ve sakal şekilleri sürekli bir değişim ve dönüşüm içerisindedir. Gündemde olan ‘moda saç veya moda sakal’ kavramı artık fazlaca kullanılan bir tabir haline gelmektedir. Kuaför işletme sahipleri ve çalışanları bu modayı takip ederek müşteri taleplerine karşılık verebilmesi artık bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu durumun gerçekleşmemesi durumunda söz konusu işletme sahipleri açısından ağır mali problemlerin meydana gelmesi kaçınılmaz olacaktır.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Erkek kuaförlerinin sorunları ve çözümlerinin; erkek kuaför işletmesi sahipleri ve çalışanlarının, mesleki eğitim merkezi görevlilerinin ve meslek odası yöneticilerinin görüşleri doğrultusunda incelendiği bu çalışma sonuçlarına göre ekonomik, sosyal ve hukuksal alanlarda sorunların olduğu görülmüştür.

Tablo 1’de görüldüğü gibi erkek kuaförü çalışan ve işletme sahipleri genel olarak meslekten memnundurlar. Meslekten genel itibariyle memnun olmak herhangi bir sorun alanının bulunmadığını göstermez. Nitekim kuaför işletme sahipleri ve çalışanlarıyla gerçekleştirilen görüşmelerde birtakım sorun alanlarının varlığı görülmüştür. Ünal (2016) tarafından yapılan çalışmada da uzun çalışma saatleri dikkate alındığında tatmin edici maaş konusunda yeterliliğin olmadığı, işletme personeli performansında olumsuz bir durumun ortaya çıkması kaçınılmaz bir senaryo olduğuna yer verilmiştir. Erkek kuaförü çalışanlarıyla yapılan görüşmelerde maaş konusunda sorunların varlığının belirtilmesi bu durumu destekler niteliktedir. Bunun yanında meslek hastalıkları da dikkate alındığında personelin sosyal sigortasının olmaması da ayrı bir problem alanıdır. Vurucuoğlu vd. (2018) tarafından yapılan çalışmaya göre Kuaför işletmelerinin salgın ve bulaşıcı hastalıklar konusunda kolay yayılma alanları olması durumu da dikkate alındığında sosyal sigortanın olması elzem bir zorunluluk olmakla birlikte yasal bir zorunluluktur. İşletme sahipleri açısından durum değerlendirildiğinde ise SGK ve Bağ-Kur prim ödemeleri konusunda bir kolaylaştırma talebi söz konusudur. İstihdamın artmasına yönelik, merkezi yönetim tarafından yapılan teşviklere dâhil edilme talebi vardır. Arıkan’a (2017) göre finansal anlamda kredi imkânlarının arttırılması hem işletme potansiyelini arttıracak hem de istihdam sayısını arttıracaktır. Bu nedenle işletme sahipleri kredi talebinde kolaylık ve düşük faiz oranıyla kredi verilmesinin finansal anlamda yaşanan sorunların çözümüne katkı sağlayacağı görüşmeler kapsamında beyan etmişlerdir. Kuaför işletmesi açma ve çalıştırma aşırı maliyet gerektirmeyen bir işletme alanı olduğu için iş devir oranı yüksektir. Belirli bir işletmede belirli bir süre çalışan personel kendi işletmesini

açabilecek pozisyona geldiği zaman çalıştığı işletmenin birtakım kayıpları olabilir. Bunun nedeni çalıştığı işletmede hizmet verdiği kişilerin işletmeyi algıladıkları figür olarak işyeri açabilecek pozisyona gelen personeli görmesidir. Bu personel işyeri açtığı anda eski çalıştığı işletmede hizmet verdiği müşterilerin büyük çoğunluğu yeni işletmeyi tercih etmektedir. Kuaförlük hizmet sektöründe iş yeri açma maliyeti düşük olmasına rağmen birtakım bürokratik sorunların yaşandığı araştırma kapsamında görülmektedir. Katılımcıların gerekli evrak ve sertifika süreçlerinin uzun sürmesi ve istenen gereklilik durumlarının fazla olması nedeniyle sorun yaşadıklarını beyan etmişlerdir. Bu durum gerekli düzenlemelerle giderilmeli ve personelin mesleği benimsemesi sağlanmalıdır. Sektörde çalışanların farklı alanlara yönelmelerinin de bu şekilde önüne geçmek mümkün olabilecektir.

Araştırmada elde edilen sonuçların yanı sıra çalışmanın bazı sınırlılıkları da bulunmaktadır. Her şeyden önce araştırmanın bulguları, verilerin toplandığı Kahramanmaraş ilindeki erkek kuaförleri, mesleki eğitim merkezi ve berberler ve kuaförler odası temsilcilerinin algıları ile sınırlıdır. Bunun yanı sıra, çalışmanın kısıtlılığı, pandemi ve meslek mensubu kişilere ulaşmanın zorluğu nedeniyle çevrimiçi olarak yapılan derinlemesine görüşmelerde yatmaktadır. Son olarak, araştırmada kullanılan içerik analizi yöntemi, araştırma için kurulan dört kişilik uzman grubunun değerlendirmelerinden oluşmaktadır. Bu nedenle olası sosyal beğenirlik sınırlılığı, sonuçların değerlendirilmesinde göz önünde bulundurulmalıdır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda, meslek mensubu kişi ve yöneticileriyle derinlemesine görüşmeler yapılarak hem nicel hem nitel çalışmaların bir arada kullanıldığı karma desenle araştırmanın gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Arıkan, E. (2017). "KOSGEB Desteklerinin Kobiler Üzerindeki Etkisinin Araştırılması: Batman İli Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Batman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Batman, 3-7.
- Atay, M. S. (2012). "Kobilerin Türkiye’de Bankalarla Yaşadığı Finansal Sorunlar ve Çözüm Önerileri", *Dergipark*, 3 (2), 7-10.
- Atik, E. ve Kozak, M. A. (2016). "İş Yükü Algısı ve İş Yükünün İnsan Kaynakları Yönetiminde Kullanımı: Eskişehir’de Otel İşletmeleri Örneği*", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16, 342-343.
- Burucuoğlu, M. (2011). "Müşteri Memnuniyeti Ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikayetleri Yönetiminin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi", Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman, 13-14.
- Bayat, M., Baydaş, A. ve Atlı, C. (2015). "Hizmet Sektörünün Kavramsal Tanımı ve Ulusal Ekonomilerdeki Önemi", *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 5, sayı:9, s.59-76.
- Bağcı, B., Hoş, S. ve Demirer, Ö.(2017). "Bankacılıkta Hizmet Kalitesinin APS ve TOPSIS Teknikleriyle Değerlendirilmesi: Çorum Örneği", *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, sayı:2, 1620.
- Çağlar, F. Y. (2006). "İstanbul İli, Mesleki Eğitim Merkezlerinde Yapılan Kuaförlük Meslek Dalı Kalfalık Alanı, Meslek Bilgisi ve Pratik Uygulama Sınavlarının Yeterliliğinin

- İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 33.
- Çavuşoğlu, F. (2010). Para Politikası Faiz Oranlarından Mevduat Ve Kredi Faiz Oranlarına Geçişkenlik: Türkiye Örneği, *Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Bankacılık ve Finansal Kuruluşlar Genel Müdürlüğü*, 46-47 Ankara.
- Çelenk, B. (2007). Ordu İli Mesleki Eğitim Merkezindeki Kuaförlük Bölümü Öğrencilerinin Temel Nitelikleri ve İş Yerinde Karşılaştıkları Sorunlar, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 9.
- Erkuş, A. ve Günlü, E. (2009). "İletişim Tarzının ve Sözsüz İletişim Düzeyinin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1), 7-12.
- Ersoy, M. (2017). "Çalışma Hayatında İş Kazalarının ve Meslek Hastalıklarının Yeri: Adana'da Tekstil Sektörü Üzerine Bir Uygulama". Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 22.
- Güler, B. (2019). Konya İlinde Bulunan Özel Hastanelerdeki Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akademik Personele Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Konya Teknik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Konya, 4.
- Gjinali, V. (2011). "Kosova Kuaförlük Hizmet Sektörünün Mevcut Durumu”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kanten, P. ve Kanten, S. (2019). "Örgütsel Ustalığın Müşteri Odaklı Hizmet Davranışları Üzerindeki Etkisinde Hata Yönetim Kültürünün Aracılık Rolü", *Yönetim Bilimleri Dergisi /Journal of Administrative Sciences*, 17 (33), 86-88.
- Kuzugüden, Ö. (2011). "Bilgi Çalışanlarının İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarına Yönelik Algılamalarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi", Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Kılıç, B. ve Eleren, A. (2009). "Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması”, *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, cilt:1, sayı:1, 91-118.
- Küçük, S. (2020). "Performansa Dayalı Ücret Sistemleri Ve Örgütsel Adalet İle Performansa Dayalı Ücret İle Adalet Algısı İlişisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 6-8.
- Metin, F. (2020). "Kamuda Bilişim Uzmanı Personel Devir Hızı Sorunu ve Çözüm Önerileri: Tük Vaka Çalışması", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 38 (2), 245-247.
- MILES, Matthew B. ve A. Michael HUBERMAN (1994), *Qualitative Data Analysis. Thousand Oaks, CA: Sage*.
- Neuendorf, Kimberly A. ve Skalski, Paul D. (2010), "Extending the Utility of Content Analysis via the Scientific Method”, *School of Communication Cleveland State University*, 3.
- Ocak, M. ve Karabulut, B. (2017), "Türkiye-İngiltere Üniversitelerinin Vizyon ve Misyon İfadelerinin İçerik Analizi İle Karşılaştırılması”, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 18, Sayı 2, 122.
- Organ, İ. (2017). "Sosyal Güvenlik Sistemi Açıklarının Analizi ve Ekonomi Üzerindeki Etkisi", *Aydın İktisat Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 108-120.

- Özpençe, A. İ. (2006). "Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelere Yönelik Devlet Yardımları: Türkiye Ve Avrupa Birliği Uygulamaları", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 31-35.
- Özdemir, P. ve Perk, H. (2017). *Mahallemizin İlk Sağlıkçıları: Berberler Halûk Perk ve Ahmet Yamaç Koleksiyonu*, İstanbul: Baskı: Kültür Sanat Basımevi, 7-14.
- Özdemir, L., Alim, A., Arslan, S., Nur, N., Kaya, S., Demirel, Y., ve Özyazıcı, G. (2004). "Sivas İlinde Berber ve Kuaförlerde HBV, HCV ve HIV Seroprevalansı", *C. Ü. Tıp Fakültesi Dergisi*, 26 (4), 154-156.
- Pişkinsüt, E. (2011). "Girişimciliğin Türkiye'deki Ekonomik Kalkınmaya Etkileri: Kobi Örneği", *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*, Cilt:14, Sayı:2, 97.
- Polat, Y. (2011). "4857 Sayılı İş Kanunu'na Göre İşçi Özlük Dosyası", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. 19.
- Sofracı, İ. E. (2005). "Türkiye'de Sosyal Güvenlik Harcamalarının Analizi". *Dergi Park*, 2 (2), 65.
- Soy, T. (2013). Kadın Kuaför Salonlarının Ergonomik Açından Uygunluğunun Çalışanlar Tarafından Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 22-28.
- Sevimli, S. (2006). "Hizmet Sektöründe Kalite ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1-5.
- Şenkal, H. (2020). "Liderlik Tiplerinin Örgütlerin Kriz Algılama ve Krizle Başa Çıkma Stratejileri Üzerine Etkisi: Mersin Tarsus OSB Faaliyette Bulunan Kobi İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, 54.
- Şenocak, B. ve Bursalı, Y. M. (2018). "İşletmelerde Çevresel Sürdürülebilirlik Bilinci Ve Yeşil İşletmecilik Uygulamaları İle İşletme Başarısı Arasındaki İlişki", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23 (1), 161-163.
- Tağraf, H. (2009). "Personel İstihdam Sürecinin İşletme Performansına Etkisi", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18 (2), 398-402.
- Ünal, Ö. F. (2016). "Hizmet Sektöründe Çalışan Memnuniyeti: Şirketler Grubuna Bağlı Kargo Şirketi ve Kırtasiye Mağazalar Zinciri Üzerine Ampirik Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12 (1), 162-165.
- Vurucuoğlu, A., Özdemir, Güngör, D., Camuz Berber, İ. ve Kıdak, L.B. (2018). "Kuaför ve Güzellik Salonu Çalışanlarının Bulaşıcı Hastalıklar Konusunda Bilgi Düzeyleri ve Uygulanan Korunma Düzeyleri ve Uygulanan Korunma Yöntemleri", *İzmir Demokrasi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 2018. S.30.
- Yıldırım, S., İslamoğlu, E. ve Yenihan, B. (2014). "Türkiye'de KOBİ'lerin Nitelikli İşgücü İhtiyacı: İşveren – İşgören – Devlet Ekseninde Bir İnceleme", *Dergi park Cilt: 1-2, sayı: (66-67)*, 17-20.
- Yıldırım, A. Kasım (2010), *Nitel Araştırmalarda Niteliği Artırma*, *İlköğretim Online*, 9(1), 81-82.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). "Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri", (9.Basım), Ankara, Seçkin Yayıncılık, 76-83.

- Yayla, M. ve Çağdaş M. (2014). “Erkek Berberliğinde Tıraş Geleneği ve Damat Tıraş Önlüklerinin Teknik ve Süsleme Açısından İncelenmesi”, *Türkiye Araştırmaları Dergisi*, sayı:35, 511 (502-503).
- Zengin, E. ve Erdal, A. (2000). “Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi”, *Qafqaz Üniversitesi Dergisi*, Cilt:3, Sayı:1, 54.