

**T.C.**  
**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI**

**TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM YAPISI, ÇALIŞAN SORUNLARI VE  
ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: ALANYA ÖRNEĞİ**

**CEYHAN İDRİSOĞLU**

**1230225534**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN**

**Prof.Dr. ADEM KORKMAZ**

**ISPARTA - 2016**



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI

Tez Savunma Sınav Tutanağı 2

Öğrencinin Adı Soyadı	Ceyhan İDRİSOĞLU	
Anabilim Dalı	Gelişme Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri	
Tez Başlığı	Turizm Sektöründe İstihdam Yapısı, Çalışan Sorunları ve Çözüm Önerileri Alanya Örneği	
Yeni Tez Başlığı <sup>1</sup> (Eğer değişmesi önerildi ise)		
<p>Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği hükümleri uyarınca yapılan Yüksek Lisans Tez Savunma Sınavında Jürimiz 17/6/2016 tarihinde toplanmış ve yukarıda adı geçen öğrencinin Yüksek Lisans tezi için;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> OY BİRLİĞİ <input type="checkbox"/> OY ÇOKLUĞU<sup>2</sup></p> <p>ile aşağıdaki kararı almıştır.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Yapılan savunma sınavı sonucunda aday başarılı bulunmuş ve tez <b>KABUL</b> edilmiştir. <input type="checkbox"/> Yapılan savunma sınavı sonucunda aday başarısız bulunmuş ve tezinin <b>REDDEDİLMESİ</b><sup>3</sup> kararlaştırılmıştır.</p>		
TEZ SINAV JÜRİSİ	Adı Soyadı/Üniversitesi	İmza
Danışman	Prof. Dr. Adem Koçkmar	
Jüri Üyesi	Doç. Dr. Mustafa ÖLTÜRK	
Jüri Üyesi	Yrd. Doç. Dr. Gülşüm KORKUT	
Jüri Üyesi		
Jüri Üyesi		

<sup>1</sup> Tez başlığının DEĞİŞTİRİLMESİ ÖNERİLDİ ise yeni tez başlığı ilgili alana yazılacaktır. Değişme yoksa çizgi (-) konacaktır.

<sup>2</sup> OY ÇOKLUĞU ile alınan karar için muhalefet gerekçesi raporu eklenmelidir.

<sup>3</sup> Tezi REDDEDİLEN öğrenciler için gerekçeli jüri raporu eklenmeli ve raporu tüm üyeler imzalamalıdır. Tezi reddedilen öğrenci, yeni tez konusu belirler.



T.C.  
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum ‘Turizm Sektöründe İstihdam Yapısı, Çalışan Sorunları ve Çözüm Önerileri: Alanya Örneği’ adlı çalışmanın tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya ’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.

Ceyhan İDRİSOĞLU  
ISPARTA -Haziran 2016

# ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

## TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM YAPISI, ÇALIŞAN SOPRUNLARI VE ÇÖZÜM ÖRNEĞİ: ALANYA ÖRNEĞİ

CEYHAN İDRİSOĞLU

Süleyman Demirel Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

DANIŞMAN: Prof. Dr. ADEM KORKMAZ

2016, 124 sayfa.

Bu çalışma turizm sektöründe istihdam yapısı ve sektör çalışanlarının yaşamış oldukları istihdama yönelik sorun düzeyini ölçerek bu sorunlara neden olan faktörleri belirlemek ve çalışanların istihdam sorun düzeyini en aza indirecek çözüm önerileri bulmak için hazırlanmıştır. Çalışma, Antalya'nın Alanya ilçesindeki turizm işletmelerinde ( otel, motel, apart otel, restoran, kafe vb. ) düşük sezon aylarında rasgele belirlenen 320 turizm çalışanı üzerinde uygulanmıştır. Çalışanlara demografik bilgilere yönelik sorular yöneltilirken istihdam sorun düzeyini ölçmek üzere çalışan sorunlarını belirlemeye yönelik algılarını ölçen 26 soruluk bir ölçek uygulanarak verilen cevaplar SPSS programına girilerek analizler yapılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre; araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi orta düzeyde olduğu saptanırken, fazla mesai saatleri ile çalışma saatlerinin düzensizliği, alınan ücretlerin yaşam standartlarını karşılamadığı, sezonluk istihdamın hayatı olumsuz etkilediği ve sosyal güvence düzensizliği sorununun yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışanların

istihdam sorun düzeyi ile eğitim durumları, ihtiyaç duydukları diller ile yabancı dil düzeyi ve sektörde çalışma süreleri arasında anlamlı farklılıklar saptanırken çalışanların istihdam sorun düzeyleri ile aylık gelir ortalamaları, turizm işletmesindeki istihdam şeklinin ne olduğu, cinsiyet yaş ve medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çalışmamızda uygulanan anket formunda çalışan yorumlarına açık olarak yönelttiğimiz çalışan sorunlarına yönelik beklenti ve önerileriniz nelerdir sorusuna aldığımız cevaplar ışığında, nitelikli eleman eksikliği ve yıl boyunca çalışan turizm işletmelerin sayısının artması gerektiği, ihtiyaç halinde izin kullanmada sıkıntı yaşamamak ile düzensiz çalışma saatlerinin önüne geçilerek yaşam kalitesini yükseltecek maaşlar alınması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm sektörü, turizm işletmesi, istihdam, istihdam sorun düzeyi, sezonluk istihdam, çalışan sorunları

# **ABSTRACT**

## **MASTER'S THESIS**

### **EMPLOYEMENT STRUCTURE AT TOURISM SECTOR, EMPLOYEE PROBLEMS AND SOLUTION OFFERS**

**Ceyhan İDRİSOĞLU**

**SÜLEYMAN DEMİREL UNIVERSITY**

**INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES**

**THE DEPARTMENT OF LABOUR ECONOMICS**

**AND INDUSTRIAL RELATIONS**

**SUPERVISOR: Prof. Dr. ADEM KORKMAZ**

**2016, 124 pages.**

This study was carried out in order to determine the structure of employment and the causing factors of problems by measuring the level of employees' problems about employment and to find solutions to lower the level of employees' problems of employment to minimum in tourism sector. This study is applied on 320 randomly selected tourism employees who work during low-season months in tourism operations (hotel, hostel, apart hotel, cafe, restaurants, etc) located in Antalya's county Alanya. While asking questions to employees about their demographic information, a 26-question scale test which measures the perceptions to detect problems of employees is applied to them to determine the level of the problem of employment. The results are entered to SPSS programme and then analyzed. As a result of the research, while the participants' employment problem is detected as medium-level, the problems about extra working hours and the irregularity of working hours, the inadequacy of wages for living standards, the negativity of seasonal employment and the irregularity of social security are at the high-level. A meaningful difference between the level of the problem of employment and educational background, languages that they need and the level of

foreign languages is detected while a meaningful difference between the level of the problem of employment and the average monthly income, the type of employment in tourism operations , gender, age and marital status is not found. With the answers of the question " What are your expectations and suggestions?" in the survey of our study which is open to the comments of employees, deficiency in qualified personnel, the necessity of an increment in yearlong tourism organizations, the necessity to not the have problems with taking a day off in case of need and a need to organize wage receiving to enhance living standards by preventing irregular working hours are resulted.

**Key Words:** Tourism sector tourism organization, employment, the level of problem of employment, seasonal employment, problems of employees.



## İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ .....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER .....	vi
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xi
ŞEKİLLER DİZİN .....	xii
TABLolar DİZİNİ .....	xiv
ÖNSÖZ .....	xvi
GİRİŞ .....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### TURİZM SEKTÖRÜNÜN GELİŞİMİ VE EKONOMİK ÖNEMİ

I. TURİZM SEKTÖRÜ, GELİŞİMİ VE ÖNEMİ.....	4
A. Turizm Sektörünün Tanımı Ve Genel Özellikleri.....	4
B. Turizm Sektörünün Yapısı Ve Diğer Sektörlerden Ayıran Özellikler .....	6
C. Turizmin Çeşitleri .....	7
1. Ziyaret Edilen Yer Bakımından .....	8
2. Katılımcının Sosyo-Ekonomik Durumu Bakımından.....	9
3. Katılımcının Yaşları Bakımından .....	9
4. Mevsim Bakımından .....	11
5. Katılımcının Sayısına Göre .....	12
6. Katılanların Amaçlarına Göre.....	12
D. TURİZM İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI .....	14
1. Konaklama İşletmeleri.....	15
2. Seyahat İşletmeleri .....	15
3. Dinlenme İşletmeleri.....	16
4. Yat Ve Marina İşletmeleri.....	16
5. Yiyecek- İçecek İşletmeleri .....	17
6. Ulaştırma İşletmeleri.....	17



7. Diğer Turizm İşletmeleri.....	18
E. TURİZM İŞLETMELERİNDE TEMEL SORUNLAR VE VERİMLİLİĞİ	
KISITLAYAN FAKTÖRLER.....	18
F. TURİZM SEKTÖRÜNÜN KÜRESELLEŞMESİ.....	19
G. DÜNYA’DA VE TÜRKİYE’DE TURİZM HAREKETLERİ .....	20
II. TURİZM SEKTÖRÜNÜN EKONOMİYE ETKİSİ .....	22
A. TURİZMİN EKONOMİK ÖNEMİ.....	22
B. TURİZMİN ULUSAL EKONOMİ ÜZERİNE ETKİLERİ.....	24
C. TÜRKİYE’DE TURİZMİN EKONOMİK SONUÇLARI.....	26

## İKİNCİ BÖLÜM

### TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM YAPISI

I. İSTİHDAM KAVRAMI.....	32
A. İSTİHDAM TÜRLERİ.....	33
1. Tam İstihdam .....	33
2. Eksik İstihdam.....	33
3. Aşırı İstihdam.....	34
B. İSTİHDAM VE TURİZM SEKTÖRÜ ARASINDAKİ İLİŞKİ .....	35
II. TURİZM SEKTÖRÜNDE KAYITLI VE KAYIT DIŞI İSTİHDAM.....	38
A. TURİZMİN İSTİHDAM ETKİSİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEYEN	
FAKTÖRLER .....	40
B. TURİZM SEKTÖRÜNE İSTİHDAM ARTTIRICI ÖNERİLER.....	41
C. TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM EDİLECEKLERDE ARANAN	
ÖZELLİKLER.....	42
D. TURİZM HARCAMALARININ İSTİHDAM YARATTIĞI ALANLAR .....	43
IV. TÜRKİYE TURİZMİNDE İSTİHDAMIN YERİ VE ÖNEMİ .....	46
A. TÜRKİYE’DE TURİZM SEKTÖRÜNÜN İSTİHDAM ÖZELLİKLERİ .....	48
B. TÜRKİYE’DE TURİZM SEKTÖRÜ İSTİHDAM VERİLERİ.....	53
C. TÜRKİYE’DE KONAKLAMA TESİSLERİNDE İSTİHDAM.....	55
V. TÜRK TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞGÜCÜ PİYASASI VE ÖZELLİKLERİ .....	57
A. TÜRK TURİZMİNDE ÇALIŞMA KOŞULLARI.....	60

B. TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN VE GİRİŞİMCİLERİN HAKLARI .....	61
--	----

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TURİZM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ SORUNLARI: ALANYA ÖRNEĞİ

I. ARAŞTIRMANIN MODELİ .....	63
II. EVREN VE ÖRNEKLEM .....	63
III. VERİ TOPLAMA ARACI.....	64
IV. VERİLERİN İSTATİSTİK ANALİZİ.....	67
V. BULGULAR VE YORUMLAR.....	67
A. Çalışanların Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı .....	68
VI. ÇALIŞANLARIN İSTİHDAMA YÖNELİK SORUN DÜZEYİ .....	74
A. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyi İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları.....	77
1. Çalışma Saatlerinin Düzensizliği Ve Fazla Mesai Sorunları İfadesine Katılma Düzeyi .....	77
2. Genç İstihdama Değer Verilmesi İle İleri Yaşlarda İşsiz Kalma Endişesi” İfadesine Katılma Düzeyi .....	79
3. Sezona Bağlı Olarak Turizm Çalışanlarının İşsizlik Sigortası Hak ediş Şartlarını Sağlayamaması İfadesine Katılma Düzeyi.....	79
4. Sendikasızlık Ve İş Güvencesizliği” İfadesine Katılma Düzeyi .....	80
5. Alınan ücretlerin Yaşam Standartlarını Karşılammaması İfadesine Katılma Düzeyi .....	81
6. İhtiyaç Durumunda İzin Kullanamama İfadesine Katılma Düzeyi.....	81
7. Sezonluk İstihdamın Hayatı Olumsuz Etkilemesi İfadesine Katılma Düzeyi .....	82
9. İşveren Kaynaklı Motivasyon Eksikliğinin Hissedilmesi İfadesine Katılma Düzeyi .....	83
10. Sektörde Çalışan Memnuniyetsizliğinden Dolayı İş Yeri Değiştirme Davranışı Fazla Olması İfadesine Katılma Düzeyi .....	84

11. İşletme Sahiplerinin Deneyimleri Ve Turizm Eğitimi Almamalarından Kaynaklanan Sorunların Fazlalığı İfadesine Katılma Düzeyi .....	85
12. Verimlilikten Ödün Verilerek İşgücü Maliyetlerinin Düşürülmesi İfadesine Katılma Düzeyi .....	85
13. İşgücü Haklarını Koruyucu Yaptırımların Yapılmaması İfadesine Katılma Düzeyi .....	86
14. Turizm Çalışanlarına Yönelik Yasal Ve Anayasal Hakların Sağlanmaması İfadesine Katılma Düzeyi .....	87
15. Sezon Sonu İşten Çıkartılırken Alınması Gereken Kıdem, İhbar Tazminatları Ve Benzeri Hakların Alınmaması İfadesine Katılma Düzeyi	87
16. Sosyal Güvence Bedellerinin Düzensiz Yatırılmasından Kaynaklı Sağlık Hizmetlerinin Alınmaması İfadesine Katılma Düzeyi.....	88
17. Stajer Çalışanlara Yönelik Ağırlık Verilmesi İfadesine Katılma Düzeyi...	89
18. İş Yaşam Kalitesinin Düşük Olması İfadesine Katılma Düzeyi .....	89
19. Fazla Mesai ücretlerinin Düzenli Alınmaması İfadesine Katılma Düzeyi	90
20. Çalışanlar Arasında Ayrımların Olması İfadesine Katılma Düzeyi .....	90
21. İş Kazası Risklerinin Fazla Olması İfadesine Katılma Düzeyi .....	91
22. İşle İlgili Kendini Geliştirme İmkânının Olmaması İfadesine Katılma Düzeyi .....	92
23. Birden Fazla Görevde Çalışılması İfadesine Katılma Düzeyi.....	92
24. Hukuki Geçerliliği Olan (iş Sözleşmesi) Sözleşmenin Yapılmaması İfadesine Katılma Düzeyi .....	93
25. Farklı Birimlerde Çalışmak İçin Eğitim Fırsatlarının Olmayışı İfadesine Katılma Düzeyi .....	94
B. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Ailede Turizm Sektöründe Çalışan Kişi Sayısına Göre Ortalamaları .....	94
1. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Aylık Gelire Göre Ortalamaları.....	95
2. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Bulunan Yerde Çalışma Süresine Göre Ortalamaları.....	96
3. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları.....	96

4. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Kaç Farklı Dil Bilindiğine Göre Ortalamaları .....	97
5. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Kaç Farklı Turizm İşletmesinde Çalışıldığı Göre Ortalamaları.....	98
6. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Müessesesinde İstihdam Şeklinin Ne Olduğuna Göre Ortalamaları.....	98
7. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Sektöründe Toplam Çalışma Süresine Göre Ortalamaları .....	99
8. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Çalışanlarının Hangi Dile İhtiyaç Duyduklarına Göre Ortalamaları.....	100
9. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yabancı Dil Bilgi Düzeyine Göre Ortalamaları .....	101
10. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yaşa Göre Ortalamalar .....	102
11. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Çalışılan Yer İle İkamet Edinilen Yerin Aynı Olma Durumuna Göre Ortalamaları .....	103
12. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Ek İş Durumuna Göre Ortalamaları.....	104
13. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları.....	104
14. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Eğitime Yönelik Programa Katılma Durumuna Göre Ortalamaları .....	105
15. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yabancı Dil Eğitimi Alma Durumuna Göre Ortalamaları .....	105
<b>SONUÇ</b> .....	106
<b>KAYNAKÇA</b> .....	109
<b>EKLER</b> .....	118
<b>ÖZ GEÇMİŞ</b> .....	1213

## KISALTMALAR DİZİNİ

AKTOB	:	Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği
TUROFED	:	Türkiye Otelciler Federasyonu
UNEP	:	United nations environment programme
UNWTO	:	United Nations World Tourism Organization
ss.	:	sayfa sayısı
vb.	:	ve benzeri
vd.	:	ve diğerleri
vs.	:	ve saire

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Ziyaretçilerin harcamaları ve turizm geliri, Dolar .....	28
Şekil 2. Turizm geliri (Ocak- Haziran) .....	29
Şekil 3. Yabancı ziyaretçilerden sağlanan gelir (Ocak – Haziran) .....	29
Şekil 4. Turizm Sektöründe Sigortalı Çalışan Sayısı .....	39
Şekil 5. Turizm sektöründe istihdam verileri (Temmuz)* .....	54
Şekil 6. T12turizm İstihdamındaki Değişim .....	56
Şekil 7. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyine İlişkin Diyagram .....	74
Şekil 8. “Çalışma Saatlerinin Düzensizliği Ve Fazla Mesai Sorunları” İfadesine Katılma Düzeyi .....	77
Şekil 9. “Kadın Çalışanların Hamilelik Durumlarında Sektörden Uzaklaştırılması, Doğum İznini Kullanamamaları” İfadesine Katılma Düzeyi.....	78
Şekil 10. “Genç İstihdama Değer Verilmesi İle İleri Yaşlarda İşsiz Kalma Endişesi” İfadesine Katılma Düzeyi .....	79
Şekil 11. “Sezona Bağlı Olarak Turizm Çalışanlarının İşsizlik Sigortası Hak ediş Şartlarını Sağlayamaması” İfadesine Katılma Düzeyi.....	79
Şekil 12. “Sendikasızlık Ve İş Güvencesizliği” İfadesine Katılma Düzeyi.....	80
Şekil 13. “Alınan ücretlerin Yaşam Standartlarını Karşılammaması” İfadesine Katılma Düzeyi.....	81
Şekil 14. “İhtiyaç Durumunda İzin Kullanamama” İfadesine Katılma Düzeyi .....	81
Şekil 15. “Sezonluk İstihdamın Hayatı Olumsuz Etkilemesi” İfadesine Katılım Düzeyi .....	82
Şekil 16. “Sezonluk Çalışmaya Dayalı Olarak Sosyal Güvencenin Düzensizliği” İfadesine Katılma Düzeyi .....	83
Şekil 17. “İşveren Kaynaklı Motivasyon Eksikliğinin Hissedilmesi” İfadesine Katılma Düzeyi .....	83
Şekil 18. “Sektörde Çalışan Memnuniyetsizliğinden Dolayı İş Yeri Değişirme Davranışı Fazla Olması” İfadesine Katılma Düzeyi.....	84
Şekil 19. “İşletme Sahiplerinin Deneyimleri Ve Turizm Eğitimi Almamalarından Kaynaklanan Sorunların Fazlalığı” İfadesine Katılma Düzeyi.....	85
Şekil 20. Verimlilikten Ödün Verilerek İşgücü Maliyetlerinin Düşürülmesi” İfadesine Katılma Düzeyi .....	85
Şekil 21. “İşgücü Haklarını Koruyucu Yaptırımların Yapılmaması” İfadesine Katılma Düzeyi .....	86
Şekil 22. “Turizm Çalışanlarına Yönelik Yasal Ve Anayasal Hakların Sağlanmaması” İfadesine Katılma Düzeyi .....	87

Şekil 23. “Sezon Sonu İşten Çıkarılırken Alınması Gereken Kıdem, İhbar Tazminatları Ve Benzeri Hakların Alınmaması” İfadesine Katılma Düzeyi..	87
Şekil 24. “Sosyal Güvence Bedellerinin Düzensiz Yatırılmasından Kaynaklı Sağlık Hizmetlerinin Alınmaması” İfadesine Katılma Düzeyi.....	88
Şekil 25. “Stajyer Çalışanlara Yönelik Ağırlık Verilmesi” İfadesine Katılma Düzeyi.....	89
Şekil 26. “İş Yaşam Kalitesinin Düşük Olması” İfadesine Katılma Düzeyi .....	89
Şekil 27. “Fazla Mesai ücretlerinin Düzenli Alınmaması” İfadesine Katılma Düzeyi.....	90
Şekil 28. “Çalışanlar Arasında Ayrımların Olması” İfadesine Katılma Düzeyi.....	90
Şekil 29. “İş Kazası Risklerinin Fazla Olması” İfadesine Katılma Düzeyi .....	91
Şekil 30. “İşle İlgili Kendini Geliştirme İmkânının Olmaması” İfadesine Katılma Düzeyi.....	92
Şekil 31. “Birden Fazla Görevde Çalışılması” İfadesine Katılma Düzeyi.....	92
Şekil 32. “Hukuki Geçerliliği Olan (iş Sözleşmesi) Sözleşmenin Yapılmaması” İfadesine Katılma Düzeyi .....	93
Şekil 33. “Farklı Birimlerde Çalışmak İçin Eğitim Fırsatlarının Olmaması” İfadesine Katılma Düzeyi .....	94

## TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Teşvikli Yeni Yatırımlarla Yaratılan İstihdamın Sektörel Yapısı .....	40
Tablo 2. Turizm Harcamalarının İstihdam Yarattığı Alanlar.....	45
Tablo 3. Dünya Geneli ve Türkiye Turizm Sektörü İstihdam Verileri .....	47
Tablo 4. Bazı illerin istihdamında turizm payı, %* .....	53
Tablo 5. İstihdama Yönelik Çalışan Sorunlarını Belirlemeye Yönelik Ölçeğin Faktör Yapısı .....	65
Tablo 6. Çalışanların Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı .....	68
Tablo 7. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyi .....	74
Tablo 8. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyi İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları .....	75
Tablo 9. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Ailede Turizm Sektöründe Çalışan Kişi Sayısına Göre Ortalamaları.....	94
Tablo 10. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Aylık Gelire Göre Ortalamaları .....	95
Tablo 11. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Bulunan Yerde Çalışma Süresine Göre Ortalamaları .....	96
Tablo 12. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları .....	96
Tablo 13. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Kaç Farklı Dil Bilindiğine Göre Ortalamaları .....	97
Tablo 14. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Kaç Farklı Turizm İşletmesinde Çalışıldığı Göre Ortalamaları .....	98
Tablo 15. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Müessesesinde İstihdam Şeklinin Ne Olduğuna Göre Ortalamaları .....	98
Tablo 16. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Sektöründe Toplam Çalışma Süresine Göre Ortalamaları.....	99
Tablo 17. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Çalışanlarının Hangi Dile İhtiyaç Duyduklarına Göre Ortalamaları .....	100
Tablo 18. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yabancı Dil Bilgi Düzeyine Göre Ortalamaları.....	101
Tablo 19. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yaşa Göre Ortalamaları .	102
Tablo 20. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Çalışılan Yer İle İkamet Edinilen Yerin Aynı Olma Durumuna Göre Ortalamaları .....	103
Tablo 21. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Cinsiyete Göre Ortalamaları .....	103



Tablo 22. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Ek İş Durumuna Göre Ortalamaları .....	104
Tablo 23. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları .....	104
Tablo 24. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Eğitime Yönelik Programa Katılma Durumuna Göre Ortalamaları.....	105
Tablo 25. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yabancı Dil Eğitimi Alma Durumuna Göre Ortalamaları.....	105



## ÖNSÖZ

Bu çalışma Alanya bölgesi turizm işletmelerinde çalışanların istihdam sorun düzeylerini ölçmek ve turizm istihdam yapısını ele almak amacıyla yapılmıştır. Düşük sezon aylarında 3000 çalışan içerisinde 320 çalışan üzerinde uygulanmıştır. Çalışanların turizm sektöründe yaşamış oldukları problemler, düzensiz çalışma saatleri karşısında yaşamış oldukları stres düzeyleri, alınan ücretlerin yaşam standartlarını karşılayıp karşılayamadığı, tüm sezon faaliyet göstermeyen işletmelerin sıklığından kaynaklanan ve sezon dışı işsiz kalan turizm çalışanlarının yaşamış oldukları iş güvencesizliğinin yaratmış olduğu olumsuz etkiler ele alınarak bu sorunları en aza indirebilecek öneriler bulunmaya çalışılmıştır. Çalışanların istihdam sorun düzeyi ile eğitim durumları, ihtiyaç duydukları diller ile yabancı dil bilgi düzeyi ve sektörde çalışma süreleri hakkında anlamlı bir fark olup olmadığına bakılmıştır.

Araştırmada katılımcıların istihdam sorun düzeylerini belirlemek amacıyla, katılımcılardan onaylama ve reddetme derecelerini bir dizi ifadeyle açıklamaları istenen, 1’den 5’e kadar numaralandırılmış 26 tane Likert tipi maddeden oluşmaktadır. Ölçek için güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılmıştır.

İstihdama yönelik çalışan sorunlarını belirlemeye yönelik ölçeğin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği  $\alpha=0.918$  olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ( $p=0.000<0.05$ ) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ( $KMO=0.901>0,60$ ) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %63.244 olan 6 faktör altında toplanmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır.

İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır.

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Çalışma sonuçları itibariyle araştırmada bireylerin Alanya’da bulunan, restoran, otel, hotel, motel, kafe ve pansiyon gibi turizm işletmelerinde düşük sezon aylarında istihdam edilenlerin daha ağırlıklı olarak erkeklerin olduğu görülmekte aynı zamanda ağırlıklı olarak eğitim durumlarının lise olduğu ortaya çıkmaktadır. Verilen cevaplar doğrultusunda, çalışanların büyük çoğunluğunun tam istihdam ile istihdam edildiği ve ek bir işte çalışmadıkları görülmektedir.

Gelir düzeyi açısından verilen cevaplara bakıldığında ortalama gelir düzeyi 1001-2000 tl arasında olmakla birlikte, bireylerin turizm sektöründe çalışmasına eş-dost olarak tanımladığımız yakınların aracı olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca bireylerin alınan ücretin yaşam standartlarını karşılayamaması ifadesine katılma düzeyi yüksektir. Aynı zamanda sezonluk çalışmaya bağlı olarak sosyal güvencenin düzensizliği sorununun yüksek olduğu saptanırken Turizm Çalışanlarına Yönelik Yasal Ve Anayasal Hakların Sağlanmaması İfadesine Katılma Düzeyi orta düzeyde olmuştur. Yine Sezon Sonu İşten Çıkartılırken Alınması Gereken Kıdem, İhbar Tazminatları Ve Benzeri Hakların Alınmaması İfadesine Katılma Düzeyi de orta düzeyde saptanmıştır.

Bu çalışmamı hazırlarken bana her zaman ve her konuda desteğini hiç eksik etmeyen Danışman Hocam Sayın Prof. Dr. Adem Korkmaz’a teşekkür ederim.

Ceyhan İDRİSOĞLU

Isparta, Haziran 2016

## GİRİŞ

Turizm, bireylerin; dinlenmek, eğlenmek, gezip görmek ve tanımak amaçlı yaptığı geziler ve bir ülkeye ya da bir bölgeye turist çekebilmek için yapılan iktisadi, kültürel ve teknik çalışmaların tümü olarak tanımlanır. Ülkeler açısından ekonomik ve gelişmenin büyümesi adına da ciddi bir etki sağlamaktadır. Turizmin ekonomiye etkisi içerisinde en büyük görevi üstlenen birimler ise turizm işletmeleridir. Turizm faaliyetini gerçekleştirmek isteyen bireylerin konaklama, yeme-içme, eğlenme vb. ihtiyaçlarını karşılayan aynı zamanda hizmet üretmekle yükümlü olan işletmeler turizm sektörü içerisinde temel ekonomik birimler olarak tanımlanır.

Şüphesiz turizm ülkeler için hayati derecede önem taşımaktadır. Hem ülkelerin gelişimi bazında önemli bir rol üstlenmekte hem de ekonomiye olumlu etkiler yapmaktadır. Turizmle birlikte ülkemize döviz girdisi artarken ülke ekonomisi canlanmakta ve buna bağlı olarak ülkemizin temel sorunlarından birisi olan işsizliğe de istihdam alanı yaratmada önemli katkı sağlayarak işsizlik sorununu azaltmaktadır.

Ülkemizin coğrafi konum olarak çok önemli bir yere sahip olduğunu ve doğa güzellikleri, yer altı kaynakları, kültürel ve tarih mirası olarak oldukça önemli yapılara sahip olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla, Türkiye açısından gezmeye ve görülmeye değer ve ilgi çekici bulan yabancı turist akını ve kendi ülkesini daha yakından tanımak ve gezebilmek amacıyla yapılmak istenen iç turizm faaliyeti oranı bir hayli yüksek olmaktadır. Bu durum, bir nevi insanın insana hizmeti olan turizm sektörü faaliyetini canlandırarak hem ülke ekonomisi sorunlarını azaltmada hem de geniş istihdam alanı yaratma konusunda büyük bir kaynak oluşturmaktadır.

İstihdam, ülkedeki mevcut iş gücünün ekonomik faaliyetler içerisinde sürekli biçimde çalıştırılmasıdır. Aynı zamanda bir ekonomide belli bir dönemde mevcut üretim öğelerinin var olan teknolojik düzeye göre hangi oranda kullanıldığını, işverenler ve işçiler dâhil olmak üzere iş gücü seviyesinin iktisadi faktörlerle birlikte üretimde bulunması hali olarak tanımlanır.

Turizmin sektörel yapısından kaynaklanan uzun çalışma saatleri, çalışma saatlerinin düzensizliği, mevsimlik ve sezonluk çalışma oranlarının yüksekliği ve buna bağlı olarak sosyal güvencelerin aksamaya uğraması, iş sözleşmelerinin yapılmaması veya fazla çalışma ücreti alamayarak sıkıntıya düşen istihdam edilenler açısından sorunlar yaratabilmekte, bireyleri olumsuz etkilemektedir.

Turizm sektöründe sadece yılın belli aylarında değil her mevsim istihdam olanağı olduğu düşük sezon ve yüksek sezonlara bağlı olarak çalışan sayısının arttığını veya azaldığı bilinmekte ve buna bağlı olarak hangi sezon olursa olsun çalışanların iş hayatında bir takım zorluklar yaşadıkları aynı zamanda nitelikli eleman yetersizliği sebebiyle işverenlerin de sıkıntıya düştüğü görülmektedir. Turizm sektörünün de istihdam olanağının yüksek olması her ne kadar ülke ekonomisine olumlu etkiler yaratırken bir yandan da istihdam edilenlerinde aynı oranda alanında uzman olabilmek ve daha iyi bir hizmet sunabilmek hali hazırda ki mevcut yaşanan sorunlara olumlu yönde etki sağlamak adına turizm üzerine iyi eğitilmiş, tecrübeli ve nitelikli bireyler olması gerekmektedir.

Bu kapsamlar ışığında çalışmanın birinci bölümünde genel hatlarıyla, turizmin tanımı, çeşitleri ve diğer sektörlerden ayıran özellikleri ile turizm işletmelerinin sınıflandırılması üzerinde durulmaya aynı zamanda turizm işletmelerindeki sorunlar ve verimliliği kısıtlayıcı faktörlere değinilerek turizm sektörünün ekonomik önemi ve sonuçları açıklanacaktır. Ayrıca, turizm sektöründe devletin üstlenmiş olduğu rolü üzerinde durulacaktır.

İkinci bölümde istihdam, istihdam çeşitleri, istihdam ve turizm sektörü arasındaki ilişki ele alınacaktır ve Türkiye turizminde istihdamın yeri ve önemine değinilecektir. Aynı zamanda turizmin istihdam üzerindeki etkisini belirleyen faktörler açıklanacaktır. Turizm sektöründe istihdam artırıcı önerilere değinilecek ve turizm sektöründe istihdam edileceklerde aranan Özellikler üzerinde durulacaktır. Turizm Sektöründe kanayan yaralardan birisi olan kayıtlı ve kayıt dışı istihdam irdelenecek, turizm sektörünün istihdam yaratma kapasitesi ele alınacaktır. Ayrıca turizm harcamalarının istihdam yarattığı alanlar açıklanırken, Türk turizm sektöründe çalışma koşulları ve turizm sektöründe çalışanların ve girişimcilerin haklarına değinilecektir.

Çalışmanın son bölümünde, çalışmanın konusu nedeniyle Alanya’da uygulanan, turizm sektöründe istihdam yapısı, sorunları anket çalışmasıyla analiz edilecek ve sonuçlarından çıkan bulgularla çözümleri belirtilecektir. Aynı zamanda çalışmamızdaki analiz sonucunda turizm sektörü istihdam sorun düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.



# BİRİNCİ BÖLÜM

## TURİZM SEKTÖRÜNÜN GELİŞİMİ VE EKONOMİK ÖNEMİ

### I. TURİZM SEKTÖRÜ, GELİŞİMİ VE ÖNEMİ

#### A. Turizm Sektörünün Tanımı Ve Genel Özellikleri

Turizm sektörü ; ‘seyahat edenlerin; seyahat, konaklama, yeme-içme, eğlenme ve benzeri gereksinimlerini karşılamak amacıyla üretilen ürün ve hizmetlerin gelişimi, üretimi ve pazarlanmasında rol alan, özel ya da kamuya ait işletmelerin bileşimi’ olarak tanımlanmaktadır (Goeldner and Ritchie, 2003: 5).

Turizm endüstrisi, kar amacı gütmeyen turizm organizasyonları, pazarlama hizmetleri, konaklama, ulaştırma hizmetleri, yiyecek ve içecek faaliyetleri, perakende satış mağazaları ve diğer çeşitli etkinlikler gibi birbirinden farklı hizmetleri ve faaliyetleri bir şemsiye altında toplayan, koruyucu, uyarıcı ve sürükleyici bir endüstri olarak belirtilmektedir (Batman,2003: 4).

Turizmin ülkeler bazında en önemli rolü ülkelerin gelişimini sağlamasıdır. Ülkelerin ekonomik sorunlarının çözümünü sağlanmasında en önemli rolü turizm sektörü üstlenmektedir (Ashley vd., 2007: 8).

Turizmin öneminin gittikçe artmasıyla birlikte, turist kavramının tanımına ve anlaşılmasına olan ihtiyaçta artmıştır. Turist kavramının çeşitli değerlendirmelerle pek çok tanımı yapılmaktadır. Türkiye’de turist tanımı , 1996 tarihinde değiştirilen ‘22747 sayılı Seyahat Acentaları Yönetmeliği’nde ‘para kazanma amacı olmaksızın , dinlenmek ve eğlenmek için yada kültürel, bilimsel, sportif, idari, diplomatik, dinsel, sıhhi ve benzeri nedenlerle oturduğu yer dışına geçici olarak çıkan ve tüketici olarak belirli bir süre seyahat edip kalan ve yeniden ikametgahına dönen kimsedir’ şeklinde tanımlanmıştır (Kozak vd.,2010: 7).

Turist daha geniş tanımlanacak olursa, belirli bir gelire ve boş zamana sahip konaklama, yeme-içme gibi somut, dinlenme- eğlenme, merak, kültür ve eğitim, spor vb. gibi soyut amaçlarla sürekli yaşadığı bölgeden başka bir bölgeye seyahat eden ve gittiği bölgede en az bir gece konaklayan, ekonomik anlamda tüketici olan kişi yada kişiler topluluğu olarak adlandırılmaktadır (Batman,2003:3).

Dünya’da hızlı şekilde büyüyen turizm sektörünün Türkiye’deki durumu da dünyadaki eğilimlere paralellik gösterecek şekilde geliştiği görülmektedir (Yıldız,2011: 57).

Türkiye için gelişme potansiyeli en yüksek sektör olarak bütün sektörlerle doğrudan girdi sağladığı belirtilmektedir. Geleceğe yönelik olarak istihdam imkânının en fazla olduğu sektör olarak gösterilmektedir. Toplumsal refahı en hızlı şekilde yükseltecek sektördür. Toplumsal hoşgörü ve sosyal barışı canlı tutan sektör olarak bilinmektedir (T.C Turizm Bakanlığı, 2002: 2).

Bir bölgede turizmin gelişimi yerel halk için faydanın yanı sıra birtakım maliyetlerde getirmektedir. Yoğun insan iletişimi ve etkileşimine dayalı gelişen ve farklı kültürleri bir araya getiren turizm, yalnızca ekonomik açıdan değil toplumsal açıdan da değerlendirildiğinde bir hayli önem arz etmektedir. Turizm bölge için yalnızca olumsuz etkiler getirmez; olumlu gelişimleri de destekler (İçöz vd., 2007: 185).

Turizm sektörü planlı şekilde geliştiğinde bölge halkı için olumlu etkiler yaratmaktadır. Turizm istihdam yaratma, gelirlerin yeniden dağılımı ve yoksulluğun önlenmesi yoluyla toplumsal gelişmeye katkıda bulunma potansiyeli taşımaktadır (UNEP, 2012: 39).

Turizm sektörü bölgeler için önemli ekonomik katkılar sağlamaktadır. Özellikle gelişmekte olan ülkeler için bir bölgede turizm sektörünün geliştirilmesini motive eden en önemli faktör beklenen ekonomik faydalardır. Turizmin en belirgin ekonomik etkileri



döviz kazanımları sağlaması, kamu gelirlerinin arttırması, istihdam ve iş olanakları yaratmasıdır (UNEP, 2011/b).

Turizmin özellikleri ise genel tanımlardan yola çıkarak yapılmaktadır. Turizm, sürekli yaşanan yer dışında, ticari kazanç dışı nedenlerle oluşan geçici seyahat ve konaklamaların ortaya çıkardığı ekonomik ve sosyal nitelikli tüketim olay ve ilişkilerinin bütünüdür (Usta, 2009:7).

Tanımdan yola çıkarak turizmin özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz;

- 1- Turizm dinamik ve statik unsurlardan oluşmaktadır.
  - a. Statik unsur, konaklama olayını ve buna hizmet veren tesisleri kapsamaktadır.
  - b. Dinamik unsur, seyahat olayını ve buna hizmet veren ulaşım sistem ve araçlarından yararlanılmasını kapsamaktadır.
- 2- Turizm, özünde ticari bir kazanç amacına yönelik değildir. Turizm olayının kişisel bir ihtiyaca yönelmiş olması ve tüketim niteliğini taşıması gerekmektedir.
- 3-Turizm, ekonomik yönü olan bir olaydır.
- 4-Turizm endüstri yönü olan bir olaydır.
- 5- Turizm sosyal bir olaydır.

Turizm sektöründe bütün yatırımların boyutları, sektöre ağır bir endüstri özelliği verdiği gibi, alt ve üst yapı ile yan hizmet yatırımlarının kapsamı, sektöre aynı zamanda bütünleşmiş endüstri özelliği kazandırmaktadır. Diğer bir deyişle, sektörün başarısı, böyle bir bütünleşmeyi gerektirmektedir (Olalı ve Timur, 1988: 39).

## **B. Turizm Sektörünün Yapısı Ve Diğer Sektörlerden Ayıran Özellikler**

Turizm sektörü turiste devamlı oturduğu yerden ayrılıp aynı yere dönünceye kadar geçen süre içerisinde konaklama, yeme-içme, ulaştırma, perakende satış, eğlence vb. birçok alanda hizmet verebilmektedir ve turizm sektörü hizmet üreten bir sektör olmasından dolayı emek-yoğun bir yapıya sahiptir

(<http://www.parliament.uk/commons/research/rp00-066.pdf>).

Turizm sektörü farklı yapıya sahip üretim birimlerinin aynı şemsiye altında toplanması turizm alanında işlem hacmini arttırırken yeni pazarların oluşumu ve gelişmesine de katkıda bulunmakta istihdam açısından da olumlu etkiler yaratmaktadır (Bulut, 1999: <http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423874614.pdf>).

Turizm birçok bilimden faydalanan bir çalışma alanıdır. Günümüzde turizm, ekonomi, işletme, politika, sosyoloji ve benzeri birçok bilim dalının yakından ilgilendiği, çok yönlü ve son derece karmaşık bir olaydır (Usta, 2009:3).

Bugünkü ve gelecekteki önemi sürekli artan turizm sektörünü diğer sektörlerden ayıran en önemli özellik, bu sektörün hizmet sektörü oluşudur. Yine aynı zamanda turistik ürünlerde kaliteye ulaşabilmenin tek yolunun insan gücüne bağlı olmasıdır. Ekonominin hiçbir sektörü, turizm sektöründe olduğu kadar insanlarla ya da bireylerle doğrudan doğruya iç içe değildir. Bir taraftan turizm talebini oluşturan bireysel faaliyetler ve bireylerin doğrudan hareketleri, diğer taraftan turizm arzına anlam kazandıran ve talebe yanıt verebilecek duruma getiren en önemli unsur yine bireylerdir (Çeken ve Erdem, 2003).

Diğer sektörlerde üretilen mal ve hizmetler tüketiciler tarafından çoğunlukla gereksinimlere göre oluşan mantıksal ve rasyonel davranışlarla satın alınmakta, ancak turizm sektöründe; turistik mal ve hizmetlerin genellikle insanlar için lüks tüketim olarak algılanması nedeniyle, gösteriş, statü, marka imajı ve modanın etkisi gibi irrasyonel davranışlarla satın alma daha ağır basmaktadır (İçöz, 2001: 34).

Diğer sektörlerde malların fiziksel olarak dağıtımını ve taşınması söz konusu iken, turizm sektöründe endüstriyel ürünlerin tersine bir dağıtım akışı söz konusudur (İçöz, 2007: 10).

### **C. Turizmin Çeşitleri**

Turizmin çeşitli kriterlere göre gruplandırılması, turizmin olayının açık ve doğru ele alınabilmesine yardımcı olacaktır. Bu kriterler, turist sayısı, turistin geldiği yer,

turistin özellikleri, turizmin amacı ve turizmin sosyolojik niteliği başlıklar halinde toplanabilir (Öğüt vd., 2003: 8).

Bir yöredeki turizm çeşitleri, yöreye gelen turist tipleri, turistlerin sosyo-ekonomik özellikleri, ziyaretçi yoğunluğu, ortalama kalış süreleri, turistik faaliyet türleri, turistik alanın özellikleri ile taşıma kapasitesi ve yöre imajı gibi faktörler turizmin yöre ve yerel halk üzerindeki etkilerinin boyutlarında önemli rol oynamaktadır (Avcıkurt, 2007: 13).

Turizmin sınıflandırılması aşağıda yer almaktadır. Turizm sektörünün zaman içinde değişen yapısı, bu sınıflandırmanın da farklı şekillerde ele alınabileceğini göstermektedir.

### **1. Ziyaret Edilen Yer Bakımından**

Turizm çeşitlerinde ziyaret edilen yere göre ele alındığında iç turizm ve dış turizm olmak üzere iki başlığa ayrılmaktadır;

*İç Turizm:* Bir ülkenin vatandaşlarının kendi ülke sınırların içinde turizm faaliyetine katılmalarına 'iç turizm' denir. Pasaport, vize, yabancı dil bilgisi ve döviz işlemleri gerektirmeyen iç turizmin, ekonomiye döviz getirici etkisi yoktur (Kozak vd., 2010: 12).

İç turizm hareketine katılan kişiler genellikle yerli turist olarak adlandırılmaktadır. Yerli turist; milliyeti dikkate alınmaksızın bir ülkede ikamet eden ve kendi ikamet ettiği yerden başka bir yeri kazanç sağlama amacı dışında 24 saatten az olmamak ve 1 yılı geçmemek üzere ziyaret eden ve eğlence, dinlenme, tatil, spor, iş, arkadaş ve akraba ziyareti, çeşitli özel görevler, toplantı, konferans, sağlık, eğitim, din vb. amaçlarla seyahat eden kişiler olarak tanımlanır (Avcıkurt ve Erdem, 2006: 6).

*Dış Turizm :* Yabancıların bir ülkeyi seyahatleri ve ülke vatandaşlarının yabancı bir ülkeye seyahatleri olarak ifade edilir. Dış turizmin en önemli ayırıcı özelliği döviz

getirici etkisi olarak ifade edilmektedir. Dış turizm dış pasif turizm ve dış aktif turizm olarak kendi içinde iki alt gruba ayrılır. Dış pasif turizmle, bir ülke vatandaşlarının başka bir ülkeyi seyahatleri ifade edilmektedir. Bu turizm türünün, ödemeler dengesi üzerine döviz çıkışı ya da ithalat etkisi olarak kendini gösterdiği belirtilir. Dış aktif turizm ise, dış turizm ödemeler dengesi üzerine döviz kazandırıcı yönde etki ettiği ekonomiye ihracat etkisi yaptığı söylenmektedir (Kozak vd., 2009: 13).

## **2. Katılımcının Sosyo-Ekonomik Durumu Bakımından**

Katılımcıların sosyal ve ekonomik durumlarından yola çıkılarak, sosyal ve lüks turizm olarak iki grup altında açıklanmaktadır.

*Sosyal Turizm:* Satın alma gücü zayıf insan gruplarının yaptığı turizm türü olarak tanımlanmaktadır (Bayer, 1992: 29). Sosyal turizmin kapsamında yer alan toplumsal gruplar, işçiler, memurlar, emekliler, gençler, bedensel özürlüler, çiftçiler, esnaf ve zanaatkarlardır (Kozak vd.,2010:16).

*Lüks Turizm :* Çoğunlukla gelir düzeyi yüksek kişilerin bireysel olarak veya küçük gruplar halinde gerçekleştirdikleri ve lüks turizm ürünlerine talep doğuran turizm şeklidir (Usta, 2009: 15).

## **3. Katılımcının Yaşları Bakımından**

Turizm faaliyetini gerçekleştiren bireylerin yaşları ele alınarak üç farklı gruba ayrılmaktadır.

*Gençlik Turizmi:* Turistik hareketlere en fazla katılan ve böylece turizmin gelişmesine en fazla katkısı olan 15-24 yaş grubu bireylerin, başka bir deyişle gençlerin oluşturduğu turistik faaliyetleri olarak tanımlanmaktadır. Yapılan pek çok araştırma genç yaşlarda turizm hareketlerine katılımın çok daha fazla olduğunu gösterdiği ifade edilmektedir (Öğüt vd., 2003: 9).

Gençlik turizminin, genel turizmin aksine, pahalı ve gelişmiş bir üst yapı gerektirmediği belirtilmektedir. Gençlerin kendileri için, özel indirimli, basit, sade ve başka gençlerle buluşabilecekleri konaklama tesisleri istemektedirler. Ayrıca, gençler psikolojik yapıları nedeniyle harekete, maceraya ve değişime daha açık olduğu ve turistik hareketlere katılma düzeyleri diğer yaşlardan daha yüksek olduğu bilinmektedir (Akat, 2008: 23).

*Yetişkin (Orta Yaş) Turizmi:* Bu gruptaki insanlar genellikle aile sahibidirler. Bu durum aile sorumluluğunu getirdiği için, diğer yaş grubu turizm türlerinden farklılık arz etmektedir. Bu grubun gezi ve zamanı; aile fertlerinin okul, çalışma zamanı gibi koşulları belirlemekte ve genellikle yaz aylarında turizm faaliyetlerine katılabilmektedirler. Eş ve çocukların uygun oldukları zamanda tatile çıkmaları, eş ve çocukların birlikte seyahat edebilecekleri ulaşım araçlarını seçmek, belirgin bir özellik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yaş grubundaki insanlar genellikle, kendi arabaları ile ve daha uzun süreli tatil yapmayı tercih etmektedirler (Öztaş, 2002: 30-31).

*Üçüncü Yaş Turizmi:* Belirli bir yaşın üzerinde bulunan ve genellikle çalışma hayatını bitirmiş (emekli) bireylerin buldukları yerden ayrılarak değişik ülkelere yönelik yaptıkları seyahatler bu kapsamda yer almaktadır. Bu gruptaki bireyler; seyahat edilecek bölgelerde uygun iklim koşulları, ucuzluk, sağlık hizmetlerinin yaygınlığı, bölgeye ulaşım kolaylığı gibi bazı olanaklara önem vermektedirler (İçöz, 2007: 15).

Pazarın harekete geçirilmesi ve değerlendirilmesi amacıyla birçok ülkede geliştirilmeye çalışılan üçüncü yaş turizmi, genellikle sağlık ve kültür turizmi destekli olarak yapılmaktadır. İnsanlar yaşlandıkça inançlarının daha güçlenmesi sebebiyle kültürel ve dini amaçlı seyahatlere, sağlık sorunlarından dolayı termal kaynaklara, ılıman iklim ve doğal güzelliklere sahip ülkelere ziyaret eğiliminde bulunulmaktadır. Bu tür turizmin gelişmesi için yeterli potansiyele sahip olan Türkiye'nin, üçüncü yaş turizmi ilk defa 1990 yılında başladığı belirtilmiştir (Kozak vd, 2009: 15).

#### 4. Mevsim Bakımından

Mevsim bakımından turizm çeşitleri yaz turizmi, kış turizmi ve yarı mevsim turizmi olarak üç şekilde sınıflandırılır;

*Yaz Turizmi:* Yaz mevsimi süresince yapılan turizm türü olarak adlandırılır. Yaz turizmi etkinliklerinin başında denizden yararlanma, kültürel aktivitelere katılma, doğa içinde gerçekleştirilen faaliyetler, dağ yürüyüşleri, rafting gibi faaliyetler aklı gelmektedir. Bu turizmin en önemli özelliği, birden fazla turizm türünün aynı anda pazarlanabilmesine olanak sağlamasıdır. Bu durum hem konaklama süresinin uzamasını hem de tatminin artmasını sağlayacağı belirtilmektedir (Öğüt vd., 2003: 14).

*Kış Turizmi:* Hangi mevsimin seçildiğine bakılarak yapılan sınıflandırmalardan olan kış turizminin; odağında kayak sporunun bulunduğu ve buna uygun karlı ve eğimli alanlara yapılan seyahatleri, konaklama ve diğer hizmetlerden yararlanmayı kapsayan faaliyet ve ilişkilerin bütünü olarak tanımlanmaktadır (İncekara, 1998:3).

Türkiye’de son yıllarda üniversitelerin dağcılık kulüpleri ile başlayan dağcılık, seyahat acenteleri tarafından paket turların gerçekleştirildiği bir turizm türü olarak giderek gelişmektedir. Türkiye kış turizmi bakımından oldukça zengin kaynaklara sahiptir. Bu kaynakların iç ve dış turizme yönelik olarak 11 adet kış ve dağ sporları merkezlerinin planlı gelişmesi hedeflenmekte ve planlarda koruma- kullanma dengesi gözetilmektedir. Yapılan genel uygulama, merkezlerin öncelikli olarak evre düzeni planlarının, sonrasında ise uygulama imar planlarının yapılması ve uygulanmasıdır (Kozak vd., 2010: 23).

*Yarı Mevsim Turizmi:* Değişen ve gelişen tüketici arz ve talebini karşılamak amacı ile başlatılan turizm çeşitlendirilmesi çalışmaları ile turizmin tüm çapına ve yılın bütün aylarına yayılması hedeflenmiştir. Bu doğrultuda yayla, termal, dağ, yat, golf, akarsu, doğa yürüyüşü, mağara, bisiklet turları gibi turizm türlerinin geliştirilmesine çalışılmaktadır. Sezon dışı turizm türlerinin yaygınlaştırılması halinde hem belirli dönemlerde işletmelerin aşırı doluluk oranlarının önlenmesini hem de ulaşım araçlarına

olan talebin yılın çeşitli dönemlerinde dengeli bir biçimde dağılımının gerçekleşmesi sağlanmış olacağı ifade edilmektedir (Öğüt vd., 2003: 14).

## 5. Katılımcının Sayısına Göre

*Bireysel (ferdi) Turizm:* İnsanların ülke içinde veya ülke dışında kendi karar ve düşüncesi ile yaptığı turistik gezilere ait aktiviteler olarak tanımlanmaktadır (Bayer, 1992:28).

Ferdi olarak turizme katılanlar genellikle, üst gelir grubunda yer alan gençler, öğrenciler veya okuldan yeni mezun bireyler olduğu görülmektedir.

*Kitle Turizmi :* Seyahat Acenteleri veya Tur Operatörleri tarafından düzenlenen, belli bir program içinde, belli ulaştırma vasıtası ve standardı tespit edilen turizm aktivitelerini kapsayan turizm türüne kitle turizmi denilmektedir (Bayer, 1992: 28).

*Kolektif (grup) Turizmi :* Çeşitli toplumsal grupların turizme birlikte katılmaları söz konusudur. Dernek üyeleri, öğrenci grupları, meslek organlarının katılımı ile gerçekleştirilen bu turizm çeşidinde kişi sayısı 11 ile 16 arasındadır (Kozak vd., 2010: 12).

## 6. Katılanların Amaçlarına Göre

Katılanların amaçlarına göre turizm şekilleri gerçekleştirilen faaliyetlere göre pek çok sınıfa ayrılmaktadır.

*Dinlenme Turizmi:* Günümüz yaşam ve çalışma koşulları içinde yorulan insanların, yıllık izinlerinde ve boş zamanlarında sürekli yaşadığı yer dışına çıkarak, bedensel ve ruhsal sağlığını yeniden sağlamak amacıyla, sakin ve dinlendirici ortamlarda gerçekleştirdikleri bir turizm çeşididir (Usta, 2009: 12).

*Kültürel Turizm:* İnsanların kültürel açıdan zengin yöreleri görmek, gittikçe kaybolan yaşam biçimlerini öğrenmek ve izlemek, kültürel değerleri bir anı olarak korumak amacıyla yaptıkları gezilerle ilgili turizm çeşididir (Avcıkurt, 2003: 10).

*İnanç Turizmi:* Dinler tarafından kutsal sayılan yerleri ziyaret etmek, dinsel toplantı ve törenlere katılmak veya bunları izlemek, hac gibi dinsel görevleri yerine getirmek, kutsal ve ünlü mabetleri görmek amacıyla yapılan ve önemli boyutlara ulaşan seyahatlerin ve konaklamaların oluşturduğu turizm hareketidir (Usta, 2009: 12). Değişen turist isteklerine bağlı olarak tüm dünyada gelişme gösteren inanç turizmi kapsamında mevcut kültür değerlerinin korunması, turizme kazandırılması ve tanıtılması hedeflenmektedir (Kozak vd., 2010: 25).

*Sağlık (termal) Turizmi:* Sağlık turizmi; kısaca tedavi amacı ile yapılan seyahatlerdir. İnsanların ilk çağlardan beri sağlık amacıyla özellikle termal suların buldukları yerlere gitmektedirler. Termal turizmi, sağlık turizmi içerisinde değerlendirilen, içeriklerinde erimiş mineral bulunan maden sularının dinlenme, zindeleşme, tedavi vb. amaçlarına dönük olarak kullanımından doğan bir dizi ilişkiden kaynaklanmaktadır. Günümüzde, eski çağlarda olduğu gibi, benzer amaçlarla insanların temel kaynak yönünden değer taşıyan alanlara giderek rahatsızlıklarına çare aradığı belirtilmektedir (Kozak vd., 2009: 20).

*Spor Turizmi:* Su sporları, dağ sporları, atletizm, futbol, basketbol, voleybol, boks, buz dansı vb. gibi sporları yapan, spora, ilgi duyan ve sporla ilişkili bulunan kişilerin; sportif karşılaşmalara, olimpiyatlara ve benzeri olaylara katılmak veya bunları izlemek amacıyla oluşturdukları turizm hareketidir. *Dağ turizmi;* gezi, araştırma, yürüyüş, tırmanma, kış sporları, sağlıklı iklimde bulunma ve iklim kurlerini kapsayarak, *golf turizmi;* değişik ülkelerdeki golf alanlarında golf oynama amacıyla yapılan turizm çeşidi olup; gittikçe yaygınlaşan ve üst gelir gruplarına özgü olan golf oynama isteği ile birlikte yine *av turizmi;* özel dernekler aracılığı ile av meraklıları için düzenlenen avlanma programları spor turizmini oluşturan temel hareketlerdir (Usta, 2009: 13).



*Kongre Turizmi:* Kişilerin sürekli olarak çalıştıkları veya konakladıkları yerler dışında uzmanlık gerektiren akademik alanlarda, meslek gruplarında belirli bir konuda öğrenme ortamı oluşturmak ve bilgi alışverişinde bulunmak amacı ile bir araya gelmelerinden doğan turizm faaliyeti olarak tanımlanabilir (Öğüt vd., 2003: 11). Kongre turizmi çok yönlü bir turizm çeşidi olarak ifade edilir. Toplantılar turizmin asıl amacını oluştursa da bir kongre programı yalnızca toplantılardan oluşmadığı belirtilmektedir. Toplantılar dışında serbest zamanlarda eğlence, alışveriş, gezi gibi faaliyetler düzenlenmektedir (Arslan, 2008: 9). Turizmin en fazla gelir getiren bir türü olarak belirtilmektedir. Ayrıca, genelinde turizm sezonu dışındaki zamanda uygulandığı için de turizmin sezon dışı gelir getiren türü olarak kabul edilmektedir (Bayer, 1992: 26).

*Yayla Turizmi:* Büyük şehirlerde yaşayan insanların şehrin gürültüsünden ve kirliliğinden kaçarak, doğal güzelliklere sahip olan sessiz alanları tercih etmelerinin doğal bir sonucu olarak, özellikle kıyı şeridindeki tatil yörelerinin sıcak ve nemli havasına karşılık yaylaların çok çeşitli bitki örtüsüne sahip olması, ormanları, krater gölleri, ırmakları, dereleri, tarih, kültürel ve arkeolojik değerleri, dağ ve doğa yürüyüşleri, rafting, kış sporları, av ve olta balıkçılığı, çim kayağı, şifalı suları, yayla şenlikleri ve el sanatları gibi değerleri taşıması nedeniyle bu bölgelerin turizm çekim merkezi olmalarına olanak sağladığı da ifade edilmektedir (Kozak vd., 2009: 26).

Deniz turizmi, yat turizmi, mağara turizmi, ornitoloji (kuş gözlem) turizmi, sualtı turizmi, akarsu (kano-rafting) turizmi, tarih turizmi, çiftlik turizmi diğer katılımcıların amaçlarına göre gerçekleştirdikleri turizm çeşitleri arasında yer almaktadır.

#### **D. TURİZM İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI**

Turizm işletmeleri çeşitli açılara göre sınıflandırılmaktadır, aşağıda belirli özelliklerine göre sınıflandırılması yapılan turizm işletmeleri tanımlanmıştır.

## 1. Konaklama İşletmeleri

Konaklama işletmelerinin, turistik çekicilik oluşturan işletmeler grubu içerisinde yer aldığı ifade edilmektedir. Bu grup işletmeler, müşterilerin geceleme yanında, yiyecek-içecek ve kısmen eğlence gereksinimlerini karşılamak üzere kurulurlar. Konaklama işletmeleri içerisinde en önemli grubu otellerin oluşturduğu belirtilmektedir (Kozak vd., 2009: 48).

Aynı ifadeyle konaklama sektörü, turistlerin geçici konaklama yeme-içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerin olduğu bir sektör olarak tanımlanmaktadır (Batman, 2003: 10).

Asli konaklama tesisleri içerisinde oteller yer almaktadır. Çalışma sürelerine göre; mevsimlik ve tüm yıl faaliyet gösteren oteller, büyüklüklerine göre, küçük, orta ve büyük oteller, uyguladıkları fiyatlara göre; lüks, orta sınıf ve ekonomi sınıfı oteller olmak üzere pek çok farklı şekillerde sınıflandırılabilir (Walker 2004, 113; Kozak vd. 2002, 5; Şener 2001, 19).

## 2. Seyahat İşletmeleri

Bu işletme grubunda 'toptancı' durumunda olan tur operatörleri ile 'perakendeci' seyahat acentelerinin bulunduğu ifade edilmektedir ( Öğüt vd., 2003: 57). Seyahat işletmeleri, seyahat acentaları ve tur operatörleri olarak iki sınıfa ayrılmaktadır.

*Seyahat Acenteleri:* Seyahat acentelerinin turizmdeki rolü belirtmek gerekirse turizm arz ve talebini ayarlayan, gerçekleştirdikleri satışlar üzerinden bir komisyon alan pazarlamaya dayanan ticari işletmeler olarak ifade edilir. Seyahat acentelerinin turizm endüstrisi içerisinde önemli bir yer tuttuğu ileri sürülmektedir. Dünya genelinde yayılmış ve sayıları yüz binlere ulaşan seyahat acenteleri, turizmi gelişmiş ülkelerde ise, yeterli yasal dayanaktan ve ekonomik güçten yoksun olarak hizmet vermeye çalıştığı belirtilmektedir. Bu kadar geniş kapsamlı hizmet sunan işletmeler olarak seyahat acentelerinin daha çağdaş ve rekabet üstünlüğüne sahip işletmeler olabilmeleri, turizm

sektörü içinde icra ettikleri görevlerin önemiyle orantılı olarak yasal bir yapıya kavuşturmalarını gerekli kıldığı ifade edilmektedir (Altınışik vd., 2004: 47).

*Tur Operatörleri:* Tur operatörleri, talep ortaya çıkmadan önce ulaşım, konaklama ve varış yerlerindeki diğer hizmetleri bir araya getirerek tur düzenleyen bir dağıtım aracı olarak tanımlanmaktadır (Batman, 2003: 7). Tur operatörlerinin çalışma düzeni birbirini tamamlayan üç ana çerçeveyi içerir (Yarcan ve Peköz, 1998: 33): tur hazırlama, tur pazarlaması, tur operasyonu. Bu evreler alanlarında uzman personelin görevlendirilmesini gerektirir.

### **3. Dinlenme İşletmeleri**

Rekreasyon işletmeleri olarak anılan dinlenme işletmeleri , ‘dinlendirmek, eğlendirmek, canlandırmak vb. gibi anlamlara geldiği belirtilmektedir. Dinlenme işletmeleri; kişilerin boş zamanlarını değerlendirmek, eğlence, dinlence ve tatmin dürtülerini karşılamak amacıyla katıldıkları etkinlikleri üreten ve sunan işletmeler olarak tanımlanmaktadır (Öğüt vd., 2003: 57).

### **4. Yat Ve Marina İşletmeleri**

Marina turizmi uzun yol gemilerini ve yatları kapsayan, turistik bir ürün olarak tanımlanmaktadır. Yat işletmeleri ise deniz yolu taşımacılığına uygun, donanımına ve teknik özelliklerine göre gidebileceği mesafenin belirlendiği, önemli gereksinimlere (konaklama, yeme-içme vb.) yanıt verecek üniteleri bulunan, deneyimli mürettebata sahip turizm ve seyahat aracı olarak ifade edilmektedir. Yatların ve yat işletmecilerinin en önemli uğrak mekânları yat limanları ya da marinalar olarak ifade edilmektedir. Marinalar, tamir ve bakım, yakıt, haberleşme ve alışveriş hizmetleri yanında büyük merkezlere ve dinlence, eğlence, yiyecek-içecek vb. hizmetleri sağlayan tesisler olduğundan konaklama sektörü içerisinde yer aldıkları söylenebilir. Marina yatların yakıt ikmali, konaklama, kışlama ve resmi işlemlerinin yerine getirildiği alanlardır (Altınışik vd., 2004: 179-190).

## 5. Yiyecek- İçecek İşletmeleri

Yiyecek-içecek işletmelerinin genelde konaklama tesisleri içinde hizmet verdiği ifade edilmektedir. Üç yıldız ve üzerinde yıldıza sahip tüm konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek servisinin bulunması gerektiği mecburidir olarak belirtilir. Bunun dışında özellikle turistik yörelerde, yöreye ait yiyecek ve içeceklerin satıldığı işletmelerin bulunduğu görülmektedir (Öğüt vd., 2003: 57).

Yiyecek-içecek işletmelerinde gıda üretiminin büyük ölçüde emeğe dayandığı ifade edilmektedir. Bu durum personel hijyeni üzerinde önemle durulmasını gerektirir. Çünkü personelin ürünlerin satın alımından, üretimine ve sunumuna kadar her kademede görev aldığı ve bu aşamalarda hammaddenin, üretimde kullanılan ekipmanın, üretim alanının hijyeninden sorumlu olduğu ileri sürülmektedir. Satın alımdan sunuma kadar her aşamada sorumluluğu bulunan personelin kişisel temizliğine dikkat etmesinin çok önemli olduğu belirtilmektedir. Eller, ağız, burun, saçlar, vücut yüzeyleri ve giysiler kanalıyla personel kaynaklı birçok mikroorganizmanın hijyen kurallarına dikkat edilmez ise yiyeceklere bulaşabileceği ifade dilmektedir (Soner ve Özgen, 2002: 53).

Ayrıca yiyecek-içecek sektörünün, ortaya çıkan mutfak kültürlerinden önemli ölçüde etkilendiği bilinmektedir. Farklı toplumların alışkanlıkları ve yaşam tarzlarını yansıtan mutfakların, coğrafi farklılıklara uygun ürün içermeleriyle birlikte farklı servis karakterlerinin de ortaya çıkmasına zemin hazırladığı ifade edilmektedir. Ürün ve hizmetin yaygınlaşması günümüz yiyecek-içecek sektörünün de başlangıcını oluşturduğu belirtilmektedir (Çavuş vd., 2009: 192).

## 6. Ulaştırma İşletmeleri

Turizm ve ulaştırma ilişkisi ulaştırma bakımından yük-yolcu ayrımından birini ifade eder. Ulaştırma planlamacıları, taşıt üreticileri turistleri gittikçe daha fazla dikkate almaktadırlar. Ulaştırmanın seyahat deneyimini zenginleştirici bir unsur olup olmaması ulaştırma şekline, turistin kişiliğine, o ulaştırma şeklinin kullanım sıklığı ve kişinin beraberinde seyahat edenlere bağlıdır (Westlake and Robbins, 2005: 463). Turizm ulaştırması 1960lardan itibaren büyük bir gelişme göstermiştir son yıllarda da hızla bu

gelişim artmaktadır. Seyahat acenteleri yüz yüze yaptıkları görüşmeler ile tüketicileri tatil seçenekleri hakkında bilgilendirerek tüketicilerin tatil kararı vermelerinde etkin rol oynamaktadırlar (Alaeddinoğlu ve Can, 2007: 54).

## **7. Diğer Turizm İşletmeleri**

İnsanların turizm olayına katılmaları ile ortaya çıkan konaklama, yeme-içme ve seyahat gereksinimlerini doğrudan karşılayan işletmelerin yanında turizmle ilgili çeşitli faaliyetleri yerine getiren özel turizm mal ve hizmetlerini üreten ve varlıkları kısmen veya tamamen turizme bağlı bulunan bir dizi işletme bulunmaktadır. Gerçekte turizmin gelişmekte olduğu yörelerde turizm işletmelerini sınıflandırmanın mümkün olmadığı ifade edilmektedir. Çünkü buralarda işletmelerin yöre halkına hizmet vermesinin yanı sıra turizme dönük olarak da çalışma yapmaktadır. Turizm merkezlerinde faaliyet gösteren her işletmenin bir anlamda bir turizm işletmesi görevi gördüğü ileri sürülmektedir. Seyahat ve tatil sırasında giyilen özel giysileri, yolculuğa ve mevsim koşullarına uyum sağlamak için gereken şapka, ayakkabı, gözlük, vb. malları üreten işletmeler, sattıkları mallar yalnızca turistlerin gereksinimi olmadığı halde varlıkları büyük ölçüde turizme bağımlı olan tatil beldeleri, hava yollarında çeşitli perakendeci işletmeler, çevirmenlik, rehberlik, yüzmeye, kayak, teniz, binicilik vb. gibi dallarda öğretmenlik yapan kişiler, kısmen veya tamamen varlığı turizm işletmelerine girdi sağlayan ve üreten işletmeler bu gruba örnek olarak verilebilir (Öğüt vd., 2003: 58).

## **E. TURİZM İŞLETMELERİNDE TEMEL SORUNLAR VE VERİMLİLİĞİ KISITLAYAN FAKTÖRLER**

Dünya turizm pazarından pay kapma isteğimiz, gelişmiş diğer ülkelerin seviyesine ulaşma uğraşımız vs. gibi kriterler dikkate alındığında, kaydedilen gelişmelerin yeterli olmayacağına ortaya çıktığı anlaşılmaktadır fakat turizm sektörü kapsamına giren işletmelerin, eskisine oranla çok önemli gelişmeler kaydettiği de bilinmektedir. Turizm işletmelerinde sorunlar ve verimliliği kısıtlayıcı faktörlerden başlıcaları şöyledir (Ağaoğlu, 1992: 17);

İşletmelerin büyük çoğunluğunda,

- Fonksiyonel bir muhasebe sistemi bulunmadığı ifade edilir. Bu işler için uygun kayıt tutma yöntemi olan, tek düzen, uniform sistemi yaygın şekilde kullanılmamaktadır.
- İstatistik tutulmamaktadır. Bu çok önemli yönetim aracı kullanılmadan, işletmelerin yapısı hakkında gerçek bilgi sahibi olmak ve bazı kararların isabetli bir şekilde alınması mümkün görülmemektedir.
- Fonksiyonel bir personel yönetimi ile etkin bir personel planlaması yapılmamaktadır.
- Satın alma, satış ve pazarlama teknikleri konusunda çağdaş yöntemler kullanılmamaktadır.
- Ürün sunumu ile hizmet planlaması yapılmamakta, belli bir kalite düzeyi tutturulmamaktadır; başlangıçta belli bir kalite düzeyi yakalansa da bunun sürekliliği sağlanamamaktadır.
- Kuruluş aşamasında başlayan ve sonraları da devam eden bir hesapsızlık ve plansızlık içerisinde olduğu ifade edilmektedir.

Yani sorunların ve bu sorunların çözümünün de kaynağı insan unsurunda yattığı belirtilmektedir.

## **F. TURİZM SEKTÖRÜNÜN KÜRESELLEŞMESİ**

Dünyanın hızlı değişimi ve küreselleşme ile beraber her alanda yaşanan gelişme hareketleri, toplum bireylerinin refah düzeyini arttırmıştır. Değişen ihtiyaçlar, geçmişteki çizginin dışına çıkarak zorunluluk haline dönüşmüştür. Kültür alışverişi, toplumların yaklaşmasının artmasıyla turizm sektörünü ön plana çıkarmıştır. Eskiden zenginler ve zamanı bol olan kişiler tarafından yapılan turizm faaliyeti, artık gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki birçok insan için bir yaşam biçimi ve tüketim alışkanlığı haline almıştır (Holjevac, 2003: 130-131).

Dünya turizm hareketlerinin bu denli hızlı gelişmesi ve küreselleşmenin içerisinde kendisine pay çıkarmasının temel nedenlerini şu şekilde özetlenebilir:

- Boş zaman ile yaşam kalitesi ve yaşam standardının artması,
- İnsanların daha sağlıklı ve uzun ömürlü olma istekleri,

- Turist gönderen ülkelerdeki ekonomik büyüme sonucunda ulusal gelirin ve harcanabilir gelir düzeyinin artması ve daha adil olarak dağılması,
- Sayıları hızla artan havayolu firmaları ve bu firmalar arasındaki rekabet sonucunda uluslararası seyahatin ucuzlaması,
- Ulaştırma araçlarındaki kalitenin ve güvenilirliğin artması,
- Konaklama birimlerinin yaygınlaşması ve gerekliliği,
- Tanıtım, reklam ve halkla ilişkiler faaliyetlerinin etkinliği,
- Hızla artan paket turların çok sayıda uluslararası bölgeyi kapsamaması ve sonuçta kitle turizminin ortaya çıkması,
- İnsanların tatili yaşamlarının bir parçası ya da beklentisi olarak görmeye başlamaları ve bu nedenle de tatil düşüncesinin yaygınlaşması,
- Teknoloji ve sonucunda kitle haberleşmesinin gelişimi, seyahat ile ilgili işlemlerin kolaylaşması ve seyahat süresinin kısalması,
- Ülkeler arasındaki bazı bürokratik engellerin ve sınır formalitelerinin kaldırılması ve buna paralel olarak seyahat özgürlüğünün kaldırılması,
- Demografik gelişmeler (emeklilik süresinin artması, aileyi oluşturan eşlerin birlikte çalışmaları, çocuksuz aile sayısının artması vb.) (Bahar ve Kozak, 2012: 110-111).

Belirtilen bu gelişmeler ile birlikte turizm, bugün Dünyada en hızlı büyüyen sektörlerden birisi olmuştur. Dünyada yaşanan değişimler ve geleceğe dönük yapılan projeksiyonlar, turizmin daha uzun yıllar büyümeye ve küreselleşmenin önemli bir parçası olmayı sürdüreceğini göstermektedir.

## **G. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE TURİZM HAREKETLERİ**

Dünyanın en büyük üç hizmet sektöründen birisi durumundaki turizm sektöründe, ülkelerin paylarını arttırma çabaları rekabeti doğurmakta ve yeni destinasyonlar ile ürünlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Buradan hareketle, turizmin özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonraki hızlı gelişiminde iki önemli etken söz konusu olmuştur. Birincisi; savaş sonrası tahrip olan Avrupa ülkelerine ABD'nin sağlamış olduğu maddi yardım ve hibelerdir. Bu tür yardım ve hibeler, Avrupa'nın çok kısa sürede toparlanarak ekonomik refahı arttırmasını sağlamış ve uluslararası seyahat endüstrisinin en önemli

merkezi olan Avrupa'da turizmin daha çok gelişmesine neden olmuştur (Erdoğan, 1995: 365).

2000 yılından günümüze genel olarak Dünya turizm hareketlerine bakılacak olursa özellikle 2001, 2003 ve 2009 yıllarından bir düşüş gözlenmektedir. 2001 yılındaki hem turist sayısı hem de turizm gelirindeki azalış nedeni, ABD' de yaşanan 11 Eylül terör saldırısıdır. 2003 yılında ise, uluslararası turizm hareketleri bir yıl önceki yıla göre %1,7 azalış göstererek 691 milyon kişiye düşmüştür. Bu azalışın üç nedeni bulunmaktadır. Birincisi 2003 yılında yaşanan Irak savaşı, ikinci Asya'da baş gösteren SARS hastalığı ve üçüncüsü Dünya ekonomilerinde son yıllarda yaşanan genel bozulmadır (Kester, 2003: 203-221).

2009 yılında görülen %-4.0 azalışın nedeni ise bilindiği üzere 2008 yılında ABD'de finans piyasalarında meydana gelen mortgage krizinin Dünya piyasalarına yansımalarıdır. Ancak; yaşanan her türlü olumsuzluklara karşın 1950 yılında Dünya turist sayısının 25.3 milyon olduğu düşünülecek olursa, altmış bir yılda Dünya turizm hareketlerinin yaklaşık 38 kat arttığı görülmektedir. Dünya Turizm Örgütüne göre; Dünya genelinde turist sayısının 2016 yılında 1.6 milyara, turizm gelirinin de 2 trilyon Dolara çıkması öngörülmektedir. Uluslararası turizm hareketleri ile turizm gelirinin gelişimine bakıldığında ise, turist hareketlerinde ortalama olarak 1950-59 döneminde %174, 1960-69 arasında %139, 1970-79 arasında %73, 1980-89 arasında %56, 1990-1999 arasında %44 ve 2000-2011 yılları arasında da %43 oranında bir artış söz konusudur. 1950'li yıllardan günümüze oransal olarak bir azalış söz konusu olsa da, turizm hareketlerindeki kümülatif artış devam etmektedir. Turizm gelirinde de, 1950'li yıllardan 1990'lı yıllara kadar büyük oranda bir yükseliş söz konusu olmasına karşın, özellikle 1970-80 döneminde kendisini gösteren %471 artışla en yüksek değere ulaşıldığı görülmektedir (Bahar ve Kozak, 2012: 111-112).

Türkiye'de turizm hareketlerini incelerken 1980 sonrası dönemin üzerinde önemle durulması gerekmektedir. Çünkü bu dönem içerisinde Türkiye'de turizm tarihinde hiç rastlanmayacak bir gelişme hızı yakalanmış, birkaç yıllık bir süre içerisinde turistik arz kapasitesi, elde edilen döviz ve gelen yabancı sayılarında büyük gelişmeler sağlanmıştır. 1980 sonrası turizm ile ilgili yaşanan en önemli olaylardan biri 24 Ocak 1980



yılında uygulamaya konan ‘Ekonomik İstikrar Tedbirleridir. Turizm sektörünü doğrudan etkileyen maddeleri; devalüasyon kararı, yabancı sermaye çerçeve kararname ile ilgili karar, kambiyo mevzuatının değiştirilmesi ile ilgili karar, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu ve yurtdışına turistik çıkışlar ile ilgili kararlar yer almaktadır. Bir diğer turizm ile ilgili önemli gelişmede ‘Turizm Teşvik Kanunu’dur. Bu yasal düzenlemeyle Türkiye’de turizm sektöründe o zamana değin uygulanmayan pek çok teşvik getirilmiş ve yönetsel düzenlemeler yürürlüğe girmiştir. Turizmin öncelikli yöre ve yerleşim merkezlerinde geliştirilmesine özen gösterilmesi, turizm alanı, turizm merkezleri ile tur güzergahlarının üzerinde belirlenecek noktalardaki yerleşim merkezlerinin öncelikle geliştirilmesi, Türkiye’ye seyahat düzenleyen tur operatörleri ve havayolu şirketlerinin desteklenmesi amaçlanmaktadır (Kozak vd., 2010: 115-117).

Son yıllarda, Türkiye ekonomisinin temel taşlarından birisi olan turizm sektörü; ödemeler dengesi, dış ticaret açığı, enflasyon ve işsizliğe çare arayan Türkiye’de, hükümetlerin üzerinde önemle durduğu bir alandır. İleriye yönelik yapılan tahminlerde, Türkiye’nin 2022 yılında 41,3 milyon turist çekmesi turizm gelirini 48,9 milyar Dolarına çıkarması beklenmektedir. Ayrıca, Dünya Turizm Örgütü’nün 2020 yılına göre yapmış olduğu tahmin, Türkiye’nin Hırvatistan’ın ardından %5,5 yıllık büyüme hızıyla bölgede en hızlı gelişen ikinci ülke olacağını göstermektedir (Bahar ve Kozak, 2012: 133-134).

## **II. TURİZM SEKTÖRÜNÜN EKONOMİYE ETKİSİ**

### **A. TURİZMİN EKONOMİK ÖNEMİ**

Günümüzde ekonomik ve kitlesel bir olgu haline gelen turizmin ülke ekonomilerinin karşılaştığı ulusal ve uluslar arası ekonomik sorunların çözümünde ve darboğazların aşılmasında turizm, dinamik ve ekonomik özelliği ile adeta çıkış noktasını oluşturmaktadır (Kozak vd., 2010: 77).

Turizmin, dünyanın en hızlı gelişen sektörlerinden birisi olarak küresel ekonomik bir güç haline geldiği ifade edilmektedir. Teknolojik ilerlemelerin, yaşam standartlarının

artmasının ve küreselleşmenin beraberinde getirdiği seyahat serbestliğinin ziyaretçi sayısını da hızla arttırdığı belirtilmektedir (Yıldız, 2009: 81).

Ekonomi ise; insanların yaşayabilmek için üretme, ürettiklerini bölüşme biçimlerinin ve bu faaliyetlerden doğan ilişkilerin bütünü olarak tanımlanmaktadır. Turizmin ekonomik fonksiyonları şu şekilde özetlenebilir (Demirtaş, 2010: 240-241);

- Birçok gelişmekte olan ülke açısından turizmin çekici yönlerinden en önemlisi, daha kısa sürede ekonomik yararlılığını gösterebilmesi olduğu belirtilmektedir.
- Diğer endüstrilerle karşılaştırıldığında turizmde verimlilik daha yüksek olduğu ifade edilmektedir.
- Turizmde çarpan etkisi önemlidir. Turizm amaçlı yatırımlardaki artış ve turizmin etkileri öncelikle bölge halkına doğrudan yararlar sağlayacağı belirtilmektedir.
- Turizm endüstrisi, öğrenilmesi kolay, yeni ve çeşitli işler sağlayarak vasıfsız işgücü için geniş istihdam olanaklarının yaratılmasına neden olur.
- Turizmin gelişmesi durumunda altyapı kullanımında etkinlik sağlanır.
- Mevcut altyapıyı geliştirmenin ekonomik yapılabirliğinin arttığı belirtilmektedir.
- Kalkınma için gerek duyulan döviz girdisini sağlar. Turizm gelirlerinin, dış ülkelere alınan ekonomik yardımlara göre çok önemli üstünlüklere sahip olduğu ifade edilmektedir. Politik ve ekonomik kısıtlamalardan uzaktır ve herhangi bir baskı aracı olarak kullanılmaz.
- Turizmin, gelir ve refahın yeniden dağılımını sağladığı ifade edilir. Uluslararası turizm hareketlerinin gelişmesi, gelişmiş ülkelere az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere doğru bir gelir akımını doğurduğu belirtilir.
- Turizmin, doğal kaynakların korunması ve geliştirilmesi yönünde bir ilginin doğmasını sağladığı ifade edilir. Ülkenin turistler açısından çekici özelliklerini arttırmak için doğal kaynakların korunması ve zenginleştirilmesi yönünde ulusal çalışmaların yoğunlaştığı ifade edilir.
- Turizm, gelişmekte olan bir ülkenin sosyal ve kültürel zenginliklerine dikkatleri çekeceğinden geleneksel törenlere, örf ve adetlere, bölgesel giysilere ve el sanatlarına yeniden önem verilir.

Türkiye’de turizm sektörünün özellikle 1980 yılından sonra büyük bir gelişme gösterdiği ve ülkenin ekonomik sıkıntılar yaşadığı dönemlerde büyük bir döviz girdisi sağlayarak dış açıkların giderilmesinde, işsizliğin azaltılmasında, ödemeler bilançosunun iyileştirilmesinde önemli bir paya sahip olduğu ifade edilmektedir. Türkiye’ye gelen toplam yabancı turist sayısı, turizm geliri, turist başına harcama, turizmin milli gelir, ihracat ve toplam yatırımlar içindeki payı ile turizm tesis ve sayısındaki artışlar; turizmin 1980’den günümüze çok büyük bir gelişme kaydettiğini ve Türk ekonomisinin en önemli sektörlerinden biri olduğunu gösterdiği belirtilmektedir (Demirtaş, 2010: 242).

## **B. TURİZMİN ULUSAL EKONOMİ ÜZERİNE ETKİLERİ**

Turizm sektörünün yaratmış olduğu ekonomik etkileri ulusal manada 10 temel faktörle açıklanabilmektedir;

*Gelir Etkisi:* Ülkeye gelen turistlerin ve iç turizme katılan ülke vatandaşlarının yapmış oldukları turistik tüketim harcamaları ile artan turizm talebini karşılamak amacıyla yapılan turistik yatırımlar, gerek turizm sektöründe, gerekse sektörü besleyen diğer sektörlerdeki üretim faktörlerinin gelirlerini oluşturur (Timur, 1986:189).

*Ek İhracat Olarak Etkisi:* Turizm, ulusal ekonomi için önemli bir ek ihracat kaynağıdır. Ekonomik ilerlemeler ve turizm geliştikçe, turistlerin yabancı ülkelere yaptıkları alışverişlerde artmaktadır. Turizm amaçlı ziyaretçiler böylece ülkeye ek ihracat kaynağı yaratırlar (Tutar vd., 2013: 15).

*İç Fiyatlara Etkisi:* Fiyat, gerek iç gerekse de uluslararası piyasada turizm talebini etkileyen en önemli ekonomik faktörlerden birisidir. Fiyat, turist gönderen ülke açısından ele alındığında, gidilen yerin çekim gücü, ulaşılabilirlik şartları, seyahat öncesi bilgi ve hizmetler gibi faktörlerle birlikte turist çeken ülkeye yönelik talebin belirleyicisi olmaktadır (Olalı ve Timur, 1988:138). Uluslararası turizmde rekabet şartlarının marjinal hesaplamalara dayandırıldığı hatırlanırsa, fiyat faktörünün önemi kendiliğinden ortaya çıkmaktadır (Tutar ve Tutar, 2004:51).

*Devlet Gelir Ve Harcamalarına Etkisi:* Turizmin devlet gelirine, turizmin devlet harcamalarına ve turizmin net kamu geliri etkisi olarak üç kısımdan oluşmaktadır. Turizmin devlet gelirlerine etkisi; devlet gelirleri, ortak olduğu veya mülkiyetine sahip bulunduğu tesis gelirleri dışarıda tutulursa, genelde vergi gelirleri şeklindedir (Gunn, 1988:4).

*Döviz Kuruna Etkisi:* Bir ülkenin milli parasının değerinin belli başlı uluslararası para birimleri karşısındaki değerinin değişmesi, yabancı turistler açısından turistik mal ve hizmetlerin fiyatlarını da değiştirmektedir (İçöz ve Kozak, 1998:191). Ülke milli parasının yabancı paralar karşısında değer yitirmesi durumunda, bu ülke yabancı turistler açısından ucuz ülke durumuna geleceğinden turistlerin bu ülkedeki satın alma gücü yükselecektir. Böyle bir durumda turist bu ülkeye gitmekle tüketici rantı elde edeceğinden, talep kayması bu ülkeye yönelebilir. Böylece ulusal parası değer yitiren ülkeye olan turizm talebinde bir artış ve buna bağlı olarak ülkenin elde ettiği turizm gelirinde bir yükselme ortaya çıkacaktır (İçöz, 1990:205).

*Yatırımlar Üzerindeki Etkisi:* Turizmin tipik özelliği, birbirlerinden farklı dallarda faaliyet gösteren çok sayıda küçük birimlerden oluşmasıdır. Bu birimler arasındaki küçük lokantalar, moteller, oteller, çamaşırhaneler, el sanatları satış dükkânları vb. sayılabilir. Böylece yönetimin alt yapıya ve bazense üst yapıya yatırım yapması, birçok küçük işletmeye yatırım yapılmasını teşvik eder. Bu işletmelerin sermaye gereksinimlerinin nispeten düşük olmasıyla birlikte, yapılan yatırımlar hızla sonuç vermektedir (Mcintosh ve Goeldner 1986: 406).

*Bölgeler Arası Dengeli Kalkınmaya Etkisi:* Turizm pek çok ülke tarafından kalkınmanın bir aracı olarak görülmektedir. Bir hizmet sektörü olarak istihdam yaratma potansiyeli dikkate alındığında öneme sahip olduğu söylenilebilir. Turizm, ülkede yeni iş imkânları yaratılması suretiyle bölgelerarası gelişmişlik farkının azalmasına etki yaparak bölgelerde dengeli kalkınmaya imkân tanımaktadır. Turizm yatırımları bir ülkenin daha az kalkınmış bölgelerinde teşviklerle hız kazandığında, bu yatırımların bölgede yarattığı yeni iş imkânları çalışan kesimin gelirlerini arttırmanın yanı sıra, bölgenin gelir dağılımında da olumlu etkiler oluşturmaktadır (Çeken,2003:147).

*Gelir Dağılımındaki Eşitsizliklerin Azaltılmasına Katkıda Bulunmak:* Turizm nitelikli iş gücünün istihdamını öngören bir hizmet sektörüdür. Nitelikli iş gücü; verimliliği ve buna bağlı olarak ücreti daha yukarı düzeyde bulunan bir emek grubudur. Turizm özelliği gereği olarak istihdam ettiği nitelikli emek-verimlilik-ücret ilişkileri içinde çalışanların daha yüksek ücret almalarını sağlayarak GSMH'nin adil bölüşümüne katkıda bulunurlar. Turizm politikasının bir amacı; yeni istihdam alanları açarak ve nitelikli personel istihdam oranını arttırarak gelir dağılımındaki eşitsizlikleri kısmen gidermektir (Olalı, 1990: 44).

*Ödemeler Dengesi Etkisi:* Ödemeler dengesi, gelir ve gider arasındaki farkı gösterir. Turizm sektörü, özellikle yurt dışı turizmde önemli bir girdi konumundadır. Artan cari açığın kapatılması, düşük maliyetlerle yüksek kar sağlanıp bilançonun dengede kalabilmesi için oldukça önemli bir faktördür. Bir ülkenin toplam döviz giderleri toplam döviz girdilerinden fazla ise ödemeler dengesinin açık verdiği, toplam döviz gelirlerinin giderleri aşması durumunda ise ödemeler dengesinin fazla verdiği söylenebilir (Tutar, 1999:8).

*İstihdama Etkisi:* Turizm sektörünün emek-yoğun bir özelliği vardır. Bu nedenle turistik tüketim harcamaları, turizm sektörüne doğrudan, bu sektöre girdi veren sektörlerle de dolaylı istihdam imkânları sağlamaktadır. Bunun doğal sonucu olarak turizm, meydana getirdiği genel istihdam etkisi ile ülkedeki toplam istihdamı arttırmaktadır (Tutar ve Tutar, 2004: 48).

### **C. TÜRKİYE'DE TURİZMİN EKONOMİK SONUÇLARI**

Türkiye için turizmin, istihdam oluşturduğu bilinen bir gerçek olmakla birlikte, etkisini tam anlamıyla belirlemenin mümkün olmadığı belirtilmektedir. Çünkü turizmin, yatırım aşamasından her hizmetin verildiği son aşamaya kadar dolaysız ve dolaylı çok çeşitli iş olanakları oluşturduğu söylenmektedir. Dolayısıyla da turiste hizmet veren yerlerde, istihdam edilen kişilerin pek çoğu turizmle ilgisi olmayan ama aynı veya benzer işlerde çalışan kişilerden çok güç ayırt edilebildiğinden bu konuda güvenilir bir istatistik ortaya koymanın zor olduğu belirtilmektedir.

Türkiye açısından turizmin, önemli döviz girdisi sağlayan bir yatırım ve pazarlama alanı olduğu ifade edilmektedir. Turizm sayesinde, ihracı mümkün olmayan birçok kaynağının ülke ekonomisine döviz girdisi sağladığı belirtilmektedir. Özellikle gelişmekte olan ülkelerin pek çoğunun ciddi ödemeler dengesi açıkları ile karşı karşıya kaldığı belirtilmektedir. Bu ülkelerin önemli bir bölümünün, Türkiye’de dâhil olmak üzere, turizmi söz konusu açıklarını kapatmak için bir araç olarak gördüğü söylenmektedir. Ekonomik kalkınmanın en önemli amaçlarından biri, ülkenin tüm insanlarına gelir kazandırıcı iş sahaları açılmasının sağlanmasıdır (Çımat ve Bahar, 2003:13-14).

Turizm oluşturduğu ulusal ve uluslararası hareketlilik sayesinde ekonomik bir aktivitedir. Ayrıca, turizmin en önemli yanı ülke ödemeler dengesine yaptığı etkilerdir. Turizm bu anlamda ülke içinde cari piyasa fiyatlarıyla mal ve hizmet dışıdır. Ayrıca oluşturduğu uyarıcı etkiler nedeniyle, dolaylı ve doğrudan olmak üzere ekonomideki diğer sektörleri canlandırma, istihdam ve gelir etkisi yapan bir unsurdur (Öztaş, 2002: 19-20).

2014 yılında Euro bölgesindeki ekonomik büyümenin oldukça düşük seyretmesi, komşularımız Irak, Suriye ve Rusya Federasyonunda devam eden jeopolitik sorunlar ülkemizi turizm yönünden olumsuz etkilemiştir. Ülkemizden çıkış yapan ziyaretçi sayısı değişim oranında iki puanlık düşüş yaşanmıştır. 2013 yılında % 11,4 artan turizm gelirleri, 2014 yılında ivme kaybederek % 6,2 artışla 34.306 milyon dolar olmuştur. 2013 yılında % 14,4 artan turizm giderleri, 2014 yılında % 4,1 artarak 5.470 milyon dolara yükselmiştir. Net turizm gelirleri de 2014 yılında % 6,6 artarak 27.055 milyondan 28.836 milyona yükselmiştir. 2014 yılında çıkış yapan ziyaretçi başına ortalama harcama bir önceki yıla 4 dolar artarak 824 dolardan 828 dolara yükselirken, vatandaş başına ortalama harcama 13 dolar azalarak 698 dolardan 685 dolara gerilemiştir (Ekonomik Rapor 2014, [www.tobb.org.tr](http://www.tobb.org.tr)).

Türkiye 2015 Ocak-Haziran döneminde, yabancı ziyaretçilerle yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın ülkemizde yaptıkları seyahatlerden 12,6 milyar Dolar gelir elde etti. Ülkemiz geçen yıl bu dönemde 13,7 milyar Dolar gelir sağlamıştı.

Altı aylık dönemde, ülkemize gelen 16 milyon dolayında ziyaretçinin kişi başı harcamaları da % 8,9 gerileyerek 860 Dolar'dan 783 Dolar'a indi. Yabancı ziyaretçilerin kişi başına harcamaları % 5,4 azalma ile 793 Dolar'dan 751 Dolar seviyesine geriledi. Vatandaş ziyaretçilerin kişi başına harcama düşüşü ise % 25 ile daha yüksek oldu. Gecelemeler % 3,2 azaldı Yabancı ziyaretçilerle yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın ülkemizin konaklama tesisleri ve tesis dışı birimlerde yaptıkları gecelemler 6 aylık dönemde % 3,2 azalarak 143 milyona düştü.

	Harcama,2 015	Değişim ,%
1.Kişisel Harcamalar	10 411 379	-4,3
Yeme-İçme	2 370 013	-9,1
Konaklama	1 771 023	-0,9
Sağlık	325 884	-29,2
Ulaştırma(Türkiye içi)	831 637	6,4
Spor, eğitim, kültür	218 854	212,7
Tur hizmetleri	53 798	-53,8
Uluslararası ulaşırma	1 969 376	3,6
Cep telefonu dolaşım harcamaları	46 022	-34,7
Marina hizmet harcamaları	28 724	-3,9
Diğer mal ve hizmetler	2 796 049	-8,7
-giyecek ve ayakkabı	1 393 077	-10,0
-hediyelik eşya	738 528	-11,8
-halı, kilim vb.	93 682	-33,0
Diğer harcamalar	570 761	6,3
2.Paket tur harcamaları (ülkemize kalan pay)	2 191 188	-24,4
3. Toplam turizm geliri	12 602 567	-8,6

Kaynak: <http://www.aktob.org.tr/pdf/AKTOB.bulten.agustos2015.pdf>

**Şekil 1. Ziyaretçilerin harcamaları ve turizm geliri, Dolar**

	Gelir, Dolar	Milyar	Kişi harcama, Dolar	başına
2014	13,78		859,7	
2015	12,60		783,0	
Değişim	-8,6		-8,9	

\*Yabancı ziyaretçiler + yurtdışında yaşayan vatandaşlardan

Kaynak: <http://www.aktob.org.tr/pdf/AKTOB.bulten.agustos2015.pdf>

### Şekil 2. Turizm geliri (Ocak- Haziran)

Türkiye ocak-haziran döneminde, yabancı ziyaretçilerle yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın ülkemizde yaptıkları seyahatlerden 12,6 milyar Dolar gelir elde etti. Ülkemiz geçen yıl bu dönemde 13,7 milyar Dolar gelir sağlamıştı. Altı aylık dönemde, ülkemize gelen 16 milyon dolayında ziyaretçinin kişi başı harcamaları da % 8,9 gerileyerek 860 Dolar'dan 783 Dolar'a indi.

	Gelir, Milyar dolar	Kişi başına harcama, Dolar
2014	11,16	793,8
2015	10,47	751,0
Değişim, %	-6,2	-5,4

Kaynak: <http://www.aktob.org.tr/pdf/AKTOB.bulten.agustos2015.pdf>

### Şekil 3. Yabancı ziyaretçilerden sağlanan gelir (Ocak – Haziran)

Yabancı ziyaretçilerin kişi başına harcamaları % 5,4 azalma ile 793 Dolar'dan 751 Dolar seviyesine geriledi. Vatandaş ziyaretçilerin kişi başına harcama düşüşü ise % 25 ile daha



yüksek oldu. Gecelemeler % 3,2 azaldı Yabancı ziyaretçilerle yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın ülkemizin konaklama tesisleri ve tesis dışı birimlerde yaptıkları gecelemeler 6 aylık dönemde % 3,2 azalarak 143 milyona düştü. Evlerde yapılan gecelemelerdeki azalma diğer birimlere nazaran daha keskin gerçekleşti. En düşük gerilemeler ise konaklama tesislerinde oldu.

#### **D. TURİZMDE DEVLETİN ROLÜ**

Devletin turizmin gelişmesinde oldukça önemli rol oynadığı ifade edilmiştir. Devletin temel rolünün çeşitli kamu ve özel sektör kuruluşlarının faaliyetlerini koordine etmek olduğu belirtilmektedir. Özel sektörün, pazarlama ve bütçelerin arttırılmasını talep ettiği söylenmektedir (Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi, 2000: 27).

Türkiye’de turizm sektörünü ilgilendiren doğrudan ve dolaylı olmak üzere 20 adet farklı yasanın mevcut olduğu bilinmektedir. Ayrıca; İçişleri, Sağlık, Maliye, Kültür ve Turizm Bakanlıklarının sektörle ilgisi olan çok sayıda yönetmelik, tüzük, genelge ve kararnamesi de mevcuttur. Sektörün hem kendi özelliği ve hem de rekabet gücü kazanımı bağlamında, gerekli düzenlemelerin hızla yapılması ve turizm ile ilgili mevzuatların tek bir çatı altında toplanması, sektörün dinamizmini arttırarak, rekabet gücünün oluşturulmasına yardımcı olacaktır (Bahar ve Kozak, 2012: 158-159).

TÜRSAB, Türkiye’nin bir ürün olarak bilincinin yaygınlaştırılmasını sağlamak için sürekli destek ihtiyacının altını çizmektedir. Devletin ayrıca, golf ve spor kompleksleri gibi turizm yatırımları için yeni alanlar açmak amacıyla düşük faizli banka kredileri gibi teşvikler sağlamak suretiyle turizm yatırımlarının ve altyapı geliştirme çalışmalarının koordinasyonunda ve finansmanında çok önemli bir rol oynadığı ifade edilmiştir. Türk devleti turizmin taşımacılık, inşaat, gümrük gibi diğer sektörlerle ve çevreyle yakın ilişki içinde olan ekonomik bir lokomotif olduğunu yavaş da olsa kabul ettiği anlaşılmaktadır. Bugün devlet kuruluşlarının turizmi, tarım ve ihracatın yanı sıra üçüncü en önemli sektör olarak algılamaya başladığı belirtilmektedir. TÜRSAB’ ın, devletin daha da ileriye gidip birinci sektör olarak görmesini ve genel politika planlarını yaparken birinci önceliği turizme vermesini talep ettiği belirtilmektedir. Eğer bu başarılabılırsa, turizm

endüstrisinin Türkiye'nin ekonomik yelpazesi boyunca fayda doğurarak daha süratli bir gelişme kaydedeceği anlaşılmaktadır (Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi, 2000: 27).

Devlet tarafından 2364 sayılı Turizmi Teşvik Yasası çıkarılmıştır. Söz konusu Yasa ile turizm amaçlı planlanan kamu arazilerinin 49 yıl süreli olarak turizm yatırımcılarına tahsisin yanında, turizm tesislerinin sınıflandırılması ve belgelendirilmesi sureti ile niteliklerinin yönlendirilmesi ve denetlenmesi sağlanmış, konaklama tesislerinin su ve elektrik gideri bedellerinin konutlara uygulanan indirimli tarifeden ödenmesi sağlanmıştır (DPT, 2007: 10).



## İKİNCİ BÖLÜM

### TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM YAPISI

#### I. İSTİHDAM KAVRAMI

İstihdamın dar anlamdaki tanımı işgücünün çalışma imkânı bulan kesimi olarak belirtilmektedir.(Akyıldız,2006: 45). İşgücü de 15-65 yaş arasındaki çalışabilir nüfustan çalışmak istemeyenler düşüldükten sonra kalan nüfus olarak ifade edilmektedir.

İstihdam, üretim sürecinin bir sonucu olarak ifade edilmektedir. İnsanların ihtiyaçlarını gidermek üzere üretim faktörlerini yani emek, sermaye ve doğal kaynakları bir araya getirerek mal ve hizmet üretmeye çabalayan girişimci, emeği de bir faktör olarak değerlendirmekte, onun emeğinden yararlanmakta ve buna karşılık emeğe yaratılan değerden bir pay vermektedir. Gelişmekte olan ülkelerin tümünde olduğu gibi, ülkemizde de istihdam imkânlarının arttırılmasının ve buna bağlı olarak işsizlik oranlarının düşürülmesinin, ülkenin hızlı bir şekilde sanayileşmesine, ekonomik faaliyet hacminin tam istihdam düzeyini sağlayacak şekilde büyüyüp gelişmesine ve nüfusun da makul bir düzeyde artmasına bağlı olduğu belirtilmektedir. Ülkemizde istihdam konusunda sıkıntılar yaşamakta, istihdamın arttırılması konusunun, yapısal özellikleri nedeniyle çözümü çok kolay olmayan sorunlar arasında yer aldığı görülmektedir. İstihdam sorunun karmaşık bir yapı arz etmesinde ve çözümsüz hale gelmesinde küreselleşme, esneklik, teknoloji ve eğitim yapımızın da özel bir yeri ve önemi bulunmaktadır (Murat, 2007: 195).

En geniş ve genel anlamda istihdam üretim faktörlerinin üretimde kullanılması, çalıştırılmasıdır. Ancak, genellikle ekonomistler pratikte istihdamı daha dar anlamda sadece işgücü faktörünün yani emeğin çalıştırılması olarak kullanılmaktadır. Çünkü emeğin çalıştırılabilmesi için diğer üretim faktörlerinin de çalıştırılması gerekmektedir. İstihdam denildiğinde sadece işgücünün konu edilmesi bu nedenle gerçekçidir

## A. İSTİHDAM TÜRLERİ

İstihdam türleri tam istihdam, eksik istihdam ve aşırı istihdam olarak üç ana başlık altında sınıflandırılmaktadır.

### 1. Tam İstihdam

Bir ekonomide üretim faktörlerinin tümünün çalışması ve etkin şekilde üretime katılması halinde ekonomi tam istihdama ulaşmış demektir. Tam istihdam durumunda hiçbir üretim faktörü boşa kalmayıp tam aksine tamamen üretime katılmış durumdadır. Tam istihdamın gerçekleştiği bir ekonomide mevcut çalışma şartlarında ve cari ücret düzeyinde çalışmak isteyen tüm emek sahipleri iş bulabilirler. Uygulamada hiçbir üretim faktörünün boşa olmadığı bir durumu düşünmek gerçekçi olmayabilir. Çünkü bu durum mümkün değildir. Bu nedenle tam istihdama ulaşmış bir ekonomide de %2 ve %3 gibi düşük oranlarda işsizlik görülebilir. Buna bağlı olarak da bir kısım sermaye boşa kalabilir. Tam istihdam durumunda önemli olan açık iş alanlarının o anda iş arayanlardan daha fazla olmasıdır (Gürler, 2000: 128).

Makroekonomik alanda önemli olan ekonomide çalışmayan fabrika, işlenmemiş toprak ve işi olmayan kişilerin bulunmamasıdır. Eğer bu durum sağlanmışsa o zaman ekonominin genel anlamda tam istihdam düzeyine ulaşmış olduğu söylenecektir. Bu durumda tam istihdam ekonominin sahip olduğu üretim öğelerinin tamamının kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır (Ongun ve Çiçek, 2010: 34). Son uç olarak, bir toplumun sahip olduğu kullanılabilir kaynakların tam olarak kullanıldığı duruma tam istihdam denilmektedir (Ünsal,2004: 13).

### 2. Eksik İstihdam

Bir milli ekonomide yüksek istihdam düzeyine ulaşmış olup olmaması o ekonomideki gelir ve harcama düzeyine bağlı olarak görülmektedir. Bir ekonomide gelirler yüksekse istihdam düzeyi de yüksek olacaktır, gelir ve harcama az ise istihdam da düşük düzeyde kalacaktır. Oysa bir ekonomide gelir düzeyinin kendisi, bireylerin ve

devletin o dönem içerisinde yaptıkları tüketim ve yatırım harcamalarının toplam düzeyine bağlıdır. Piyasa ekonomilerinde harcamalar her zaman gelire eşit olmayabilir. Gelirin altında veya gelirden fazla harcama yapılabilir. Gelirin altında harcama yapılması durumunda firmaların satışları azalacağından istihdam hacmi daralacak, bu da eksik istihdam durumunu meydana getirecektir (Ongun ve Çiçek, 2010: 85).

Bir ekonomide üretim faktörlerinin tamamının üretimde görev almaması bir kısmının atıl kalması haline eksik istihdam denilmektedir. Dar anlamda ele aldığımızda, eksik istihdam var ise üretilen mal ve hizmet miktarı, gelebileceği en üst sınırın altında gerçekleşmektedir. Bu durum, ekonomide refah kaybının olacağını, tüketilecek mal ve hizmet miktarının azalacağını göstermektedir. Bu nedenle eksik istihdam durumunda, milli gelir olması gereken düzeyin altında gerçekleşmektedir (Dinler, 2003: 447).

### **3. Aşırı İstihdam**

Bir ülke ekonomisinde emeğin tamamının kullanılması halinde karşılanmamış talep varsa, o ekonomi aşırı istihdam halinde demektir. Böyle bir durumda üretim sektörü söz konusu talebin baskısı altındadır. Bu talep baskısı, kendisini yükselen fiyatlar şeklinde gösterir. Bu durumda enflasyon halini göstermektedir (Köklü, 1973: 71).

Bir milli ekonomide gelirden fazla harcama yapılması durumunda ekonomide aşırı istihdam durumu var olup olmadığına göre, ya istihdam hacmi artacak ya da aşırı istihdam söz konusu olacaktır. Bu bağlamda aşırı istihdam, ekonomide eksik istihdam koşullarının tam tersi bir durumun varlığını gösterir. Yani ekonomide var olan tüm üretim öğeleri en etkin bir biçimde kullanıldığı halde, üretilen mal ve hizmetler, toplam talebi karşılamıyorsa, bu durumda daha fazla üretim ögesi talep edilir ki böyle bir ekonominin aşırı istihdam koşulları içinde bulunduğu söylenir (Ongun ve Çiçek, 2010: 86).

## B. İSTİHDAM VE TURİZM SEKTÖRÜ ARASINDAKİ İLİŞKİ

21. yüzyılın ilk çeyreğinde gelişmekte olan ülkelerin temel amacı, ülkelerini bir sanayi toplumuna dönüştürmek ve ekonomik kalkınmalarını gerçekleştirmektir. Ancak bu konuda karşılaşılan sorunlardan biri de, sanayileşmenin gelişmekte olan ülkelere teknolojik gelişme nedeniyle istihdam sorununu çözmeye yeterli olmayışıdır. (İlkin ve Dinçer, 1991: 26).

Turizmin parasal etkisinin yan sıra, ekonomide yarattığı reel etkilerin en önemlisi emek- yoğun üretim tekniğinden kaynaklanan istihdam etkisidir (Korzay, 1992: 289). Bu nedenle, turizm sektörü kendisinin doğrudan istihdama katkıda bulunması ve bu sektöre girdi veren diğer sektörlerle de dolaylı istihdam imkânları sağlaması dolayısıyla, ülkedeki toplam istihdamı etkilemektedir (Coltman, 1989: 226-227). Turizm sektöründe gösterilen faaliyetlerin büyük bir kısmının hizmet ağırlıklı faaliyetler olması nedeniyle genellikle emek yoğun bir sektör olması, talep edilen işgücünün de ya kalifiye veya vasıfsız olması, bu tür işgücünün de gelişmekte olan ülkelerin veya ekonomisi bozulmakta olan bölgelerin çoğunda bol miktarda bulunması, turizmin istihdam yaratmada ki katkısını arttırmaktadır (Özgüç, 1998: 187).

Ayrıca turizm sektörünün doğrudan etkilediği konaklama, ulaşım, eğlence, seyahat acenteleri, yönetim, finansman ve sağlık gibi pek çok sektör bulunmaktadır. Başta yapı sektörü olmak üzere tarım ve imalat gibi diğer sektörleri de dolaylı olarak etkilemektedir. Bu nedenledir ki turizm sektörünün istihdam üzerindeki etkisini net bir şekilde belirlemek oldukça zordur (Vellas ve Becherel, 1995: 218). Turizmin gelişimine paralel olarak artan istihdam etkisi, genel olarak doğrudan, dolaylı ve uyarılmış olarak üç farklı istihdam meydana getirir. Bunlar (Avcıkurt, 2003: 28; Vellas ve Becherel, 1995: 220);

- Doğrudan İstihdam; konaklama, yeme- içme, ulaştırma işletmeleri, seyahat acenteleri ve tur operatörleri gibi turizm işletmeleri doğrudan istihdamı kapsar.
- Dolaylı İstihdam; turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu ürünleri ve hizmetleri sağlayan sektörlerindeki ve turistlerin harcamalarından yararlanan faaliyetlerdeki işleri dolaylı istihdamın kapsamındadır. Tarım balıkçılık, inşaat, el sanatları,

bankalar ve imalat sektörleri gibi sektörler turizmin gelişmesi ile birlikte yeni istihdam olanakları sağlanan sektörlerdir.

- Uyarılmış İstihdam; doğrudan ve dolaylı istihdamla sağlanan gelirlerin harcanmasıyla ekonomide yaratılan ek istihdamı kapsayan istihdamdır.

Turizm sektörünün bu şekilde ortaya çıkarmış olduğu istihdam olanakları, özellikle Türkiye gibi işsizlik problemiyle karşı karşıya olan ülkeler açısından oldukça önemlidir.

Turizm sektörünün emek-yoğun üretim tarzı ile çalışmasının, turistik mal ve hizmet üretiminde makineleşmeye ve otomasyona büyük ölçüde gitmenin imkânsızlığının, bu sektörün doğrudan istihdam etkisini arttırdığı ifade edilmektedir. Ayrıca, turizm sektörünün insan gücüne dayanmasından dolayı, bu sektörde istihdam yoğunluğunun diğer sektörlerle oranla daha yoğun olduğu ifade edilmektedir (Çeken ve Erdem, 2003: [www.isguc.org](http://www.isguc.org)).

Turizmin emek yoğunluklu bir sektör olması nedeniyle istihdama önemli etkisi olduğunun göz ardı edilemeyeceği bilinmektedir (Gür, 1992: 177). Turizm sektöründe hizmet oldukça önemli bir yer tutmakta ve hizmet de ancak insan tarafından gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla turizm işletmelerinde işgücü etkinliği gerçeği ortaya çıkarmaktadır. Turizm sektöründe teknolojik yeniliklerin uygulanması, işlerin büyük bir kısmının insanlar tarafında yapılmasına engel olamamaktadır (İlkin ve Dinçer, 1991: 26). Bu nedendir ki turizm sektörü emek-yoğun bir sektör olduğu için istihdam yaratmadaki etkisi diğer sektörlerle oranla daha etkilidir. Turizm sektöründe doğrudan ve dolaylı istihdam olanağı sağlayan kaynak ise turistlerin yapmış oldukları tüketim harcamalarıdır (Tatlidil, 2001: 3). Özellikle deniz, kum, güneş turizminin mevsimsel özelliği bir sonucu olarak turistik talebin yoğunlaştığı dönemlerde turistik işletmelerin işgücü talebi artar (Çakır, 1999: 69).

Turizmin meydana getireceği dolaylı istihdamın niceliği sektörün yerel ekonomi ile ne kadar entegre olduğuna bağlıdır (Mill ve Morrison, 1992: 294). Diğer bir ifadeyle, turizm sektörü diğer sektörlerle bağlantısı sayesinde kendisinde ortaya çıkan bir

gelişmeyi önce doğrudan istihdam üzerinde artış şeklinde göstermekte ve ardından dolaylı istihdamı da yukarı çekmektedir.

Turizm endüstrisi, istihdamı arttırdığı gibi bazı sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu sorunları üç ana grupta toplayabiliriz ( Çakır,2002: 195-199) :

- Turiste hizmet veren yerlerde istihdam edilen kişilerin pek çoğu turizmle ilgisi olmayan fakat aynı veya benzer işlerde çalışan kişilerden çok güç ayırt edilmektedir.
- İstihdam istatistikleri yalnızca istihdam edilenleri kapsar, istihdam edenleri ve kendi işlerinde çalışanları ise kapsamamaktadır. Turizm hizmetlerinin büyük bir kısmı dünyanın hemen her yerinde çok sayıda ve küçük ölçekli birimlerde turistlere sunulmaktadır. Bunun sonucu olarak da kendi işinde çalışanların toplam işgücü içindeki oranı önemli bir düzeye ulaşmaktadır. Bu nedenle, turizm endüstrisinde istihdam istatistikleri yetersiz kalmaktadır.
- Turizm sektöründe birçok faaliyet mevsimlik olma özelliğine sahiptir. Ayrıca turizm işletmelerinde istihdam edilenlerin sayısı yıldan yıla önemli değişiklikler göstermektedir.

İstihdam yaratma ve avantajlı kesimler olarak adlandırılan gençlerin ve kadınların istihdam edilmesinde oynadığı etkin rolden dolayı, turizm sektörünün gelecekteki en önemli zenginleşme kaynağı olmasının yanı sıra, en önemli istihdam kaynağı haline de geleceği belirtilmektedir. Özellikle ülkemiz nüfusunun yarıdan biraz fazlasının kadınlardan oluştuğu ve genç bir nüfusa sahip olduğumuz gerçeği göz önüne alınacak olursa, turizm sektörünün gelişmesinin, ülkemiz ölçeğinde işsizliğin ortadan kaldırılmasına yönelik mücadeleye de en büyük katkıyı sağlayacağı belirtilmektedir (T.C. Turizm Bakanlığı, 2002:3).

Turizm birçok ülkede en geniş istihdam olanakları yaratan bir sektördür. Bugün için turizm dünya genelinde 140 milyon kişi için iş yaratmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü' nün (ILO) çalışmaları Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü' ne (OECD) üye ülkelerde iş gücünün 20'de 1' inin turizm endüstrisinde çalıştığı belirtilmektedir. Dünya



Seyahat ve Turizm Konseyi (WWTC) turizm için yıllık istihdam artış oranının %5,2 olduğunu açıklamıştır. Bu oran tüm endüstriler içinde en yüksek büyüme oranıdır. Diğer endüstriler dikkate alındığında ki onların ortalama büyüme oranı %2,45'tir. Turizmin iş yaratma konusundaki yüksek potansiyeli görülmektedir (İçöz, 2005: 272).

## II. TURİZM SEKTÖRÜNDE KAYITLI VE KAYIT DIŞI İSTİHDAM

Kayıt dışı istihdam kavramı ilk defa 1970 yılında ILO' nun düzenlendiği Dünya İstihdam Programı (World Employment Program) kapsamındaki Kenya Raporunda 'enformal sektör' olarak kullanılmıştır. En genel tanımıyla kayıt dışı istihdam, 'İstihdam faaliyetlerinin (üretim ve hizmet) resmi belgelere dayandırılmaması ve böylece resmi kayıtlara girmemesi, bunun sonucunda vergisel ve zorunlu sosyal yükümlülükler de dahil olmak üzere tüm yükümlülüklerin, mali ve sosyal güvenlik kurumlarının denetim alanı dışına çıkarılmasıdır (Güloğlu vd., file:///C:/Users/ACER/Downloads/12239-27724-1-SM.pdf 53).

Kayıt dışı istihdam günümüz Türkiye'sinin en büyük sorunlarından biridir. Kişileri kayıt dışı çalıştırması devletin vergi kaybetmesine neden olurken çalışan kişilerin de sosyal güvenceden mahrum kalmasına neden olmaktadır. Turizm de kaliteli hizmet sağlanmasının temel yollarından biri müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Müşteri memnuniyeti kaliteli bir iletişim ve hizmetin sağlanması ile mümkündür. Ülkemizde yabancı dil bilen personelin yeterli olmaması, yabancı turistlerin istekleri gibi nedenlerle birçok yabancı uyruklu kişi ülkemizde kayıtlı ve kayıt dışı olarak çalıştırılmaktadır. Bununla beraber ülkemiz vatandaşı olup da kayıt dışı çalışan kişilerde mevcuttur (Tutar vd., 2013: 22).

Sektörler	2014 İstihdamı	2015 İstihdamı	Değişim 2013/2014	Değişim 2014/2015
<b>Yiyecek İçecek Hiz.</b>	553.511	595.767	16,1	7,6
<b>Konaklama</b>	366.832	378.212	11,7	3,1
<b>Spor,Eğl.Dinl.Faal</b>	50.447	45.783	-10,9	-9,2
<b>Seyahat Ac.Tur Op.</b>	57.825	59.879	2,7	3,6
<b>Havayolu</b>	21.897	24.548	11,4	12,1
<b>Turizm Toplamı</b>	1.050.512	1.104.189	12,0	5,1
<b>Türkiye Toplamı</b>	13.351.474	14.033.585	6,3	5,1
Turizmin Pay, %	<b>7,87</b>	<b>7,87</b>	<b>0,4 puan</b>	-

\*Haziran itibariyle 4A kapsamında çalışanlar.(SGK)

Kaynak: <http://www.aktob.org.tr/pdf/AKTOB.bulten.ekim.2015.pdf>

#### Şekil 4. Turizm Sektöründe Sigortalı Çalışan Sayısı

### III. TURİZM SEKTÖRÜNÜN İSTİHDAM YARATMA KAPASİTESİ

Ekonomideki yeni yatırımlarla yaratılan istihdam sayısında turizm sektörü önemli bir yere sahiptir. Son 10 yılda alınan yatırım teşvikleri ile komple yeni yatırım yapan sektörler içinde, en fazla istihdam yaratan sektörler içinde turizm ilk sıralardadır. Turizmin istihdam yaratmadaki bu rolü, 2012 verileri ile daha net ortaya çıkmaktadır. Turizm sektörü, komple yeni yatırımlarla, Türkiye’de yaratılan istihdamın % 15,1’ini almaktadır. Yani ülkemizde teşviklerle yaratılacak/ yaratılan her 100 istihdamın 15’ini turizm sağlamaktadır. Turizm, 10 yıl önce, her 100 işten 10’unu sağlamakta idi. Teşviklerle en fazla istihdam yaratan sektör % 17 ile dokuma ve giyim olurken, turizm bu hacmi ile en fazla iş üreten 2. Sektör konumundadır. Bu iki sektörü; eğitim, gıda ve içki, istihraç ve işleme ile ticaret, ulaştırma, enerji, makine imalatı gibi sektörler izlemektedir.

**Tablo 1. Teşvikli Yeni Yatırımlarla Yaratılan İstihdamın Sektörel Yapısı**

Sektörler	Sektör Payı, %	Sektörler	Sektör Payı, %
Dokuma ve Giyim	17,0	Ulaştırma	3,0
Turizm	15,1	Makine-İmalat	2,4
Eğitim	11,4	Lastik- plastik	2,4
Gıda ve İçki	5,0	Pişmiş Kıl ve Çim.Ger	2,4
İstihraç ve İşleme	4,7	Enerji	2,3
Sağlık	3,8	Orman Ürünleri	2,2
Ticaret-Depolama	3,2	Diğerleri	25,2

Turizm, hizmetler sektörü içinde yer alan ve diğer sektörlerde olamayacak kadar insanlarla iç içe ve insan odaklı bir sektördür. Bu nedenle ki bir ülkede ki işsizlik sorunu için en önemli çözüm yollarından biri turizm olmuştur. Turizmde istihdamı, çalışacak yaşa gelen bireylerin devletin veya özel sektörün kontrolünde yerli veya yabancı turistlere hizmet ederek geçimlerini sağlamak amacıyla çalışmalarını olarak tanımlayabiliriz. Fakat turistik ürün ve hizmetlere talep olduğu sürece sektöre iş gücü talebi olacaktır (Sarı ve Uçar, 2010: 339).

#### **A. TURİZMİN İSTİHDAM ETKİSİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER**

Turizm sektörünün istihdam üzerindeki etkisini belirleyen faktörleri maddeler altında toplayarak aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (Ünlüönen vd.; 2007:166; Cooper vd., 1993) ;

- Ülkelerin ekonomik yapıları, turizm yatırımları ve işgücü politikaları,
- Ülke turizm sektörünün özellikleri ve turizm işletmelerinin yapısı,
- Sektörde istihdam edilen personelin yetenek, verim ve uygunluk düzeyi,
- Turizm sektörü ile diğer sektörler arasında sosyal ve mali haklara ilişkin durum,
- Turizm işletmelerinin faaliyet süreleri, düşük ve yoğun sezon dönemleri ve ne kadar sürdüğü,

- Ülkede turizm sektörünün imajı, eğitim görmüş gençler tarafından cazip bulunup bulunmadığı,
- Turizm sektöründeki işlerin çalışma süreleri (tam zamanlı, yarı zamanlı vb.),
- Tanıtım ve pazarlama çalışmalarının başarısı,
- Dış kaynaklı politik, ekonomik ve sosyal faktörlerdir.

## **B. TURİZM SEKTÖRÜNE İSTİHDAM ARTTIRICI ÖNERİLER**

Turizm sektöründe istihdamın doğru yönlendirilebilmesi, istihdam edilecek personelin nitelik ve niceliklerinin gerçek ihtiyaçla uyumlu olabilmesi amacıyla bir işgücü araştırmasının periyodik olarak yaptırılmasının yararlı olacağı ifade edilmektedir. Turizm sektöründe kalite ve verimliliğin gelişmesine öncelik verilerek istihdam için beceri düzeylerinin, belirlenmesini sağlayacak projeler üzerinde durulmalıdır. İnsan kaynaklarının kalitesini yükseltmek amacıyla, turizm sektörüne yönelik, istihdam artırıcı çalışmaları, sürdürülebilir bir şekilde yapılmalıdır.

Turizm konusunda üniversiteler, kamu kuruluşları ve sektörle işbirliği yapılarak ortak projelerin üretilmesine ağırlık verilmeli ve turizm konusunda bilimsel araştırmalar desteklenmelidir. Turizm sektöründe işgücü ve istihdam sorunlarının, başında gelen eğitimli elemanların, işçiliği ve çalışanların iş güvencesi ve sosyal güvenlik sorunları çözümlenmelidir.

Bölgesel ihtiyaçları karşılamak amacıyla yerel yönetimler ve turizm sektörünün katkılarıyla mesleğe yönelik, sürekli eğitim programları hazırlanıp uygulanmalı turizm bir yaşam biçimi haline getirilmelidir. Turizm sektöründe nitelikli insan gücünün geliştirmek amacıyla turizm işletmelerinde, eğitilmiş personel çalıştırılması zorunluluğu getirilmelidir.

Toplumda turizm bilinci oluşturulması ve sürekliliğin sağlanması için kitle iletişim araçları etkin bir şekilde kullanılmalıdır. Bu konularda akademik kaynak ve öneriler dikkate alınmalıdır. Turizme hizmet veren bütün sektörlerde çalışanların, KOBİ

kapsamında kalan, işletmeciler ile çalışanlarının, esnaf ve sanatkârların sürekli eğitimleri sağlanmalıdır (Turizmde İstihdam, t.y.: [www.xing.com](http://www.xing.com))

### **C. TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM EDİLECEKLERDE ARANAN ÖZELLİKLER**

Turizm sektörü istihdam dostu bir yapıya sahip olmasından dolayı, ülke istihdamının arttırılmasında ve işsizlik sorunun çözümünde önemli bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla sektördeki hizmet kalitesi ile istihdam edilenlerin niteliklerinin yüksek olması arasında yakından bir bağ bulunmaktadır (Kılıç, 2014: 419).

Turizm sektöründe müşterinin kaliteli bir hizmetle memnun kalmasını ve her sene aynı işletmeyi seçmelerini sağlayarak işletmeye sadık hale gelmesine iyi öğrenim görmüş, kendisini geliştirme başarısını göstermiş, yetenekli, örgütüne bağlı ve yüksek motivasyona sahip personel istihdamı ile olabileceğini belirtmektedir (Sarışık, 2007: 145).

Farklı ülkelerde Dünya Turizm Teşkilatı tarafından yapılan “Otelcilik Endüstrisinin Temel Sorunları” konulu bir araştırmada “Mesleki Eğitim” turizm sektörünün 1. derecede temel sorunu olduğunu ortaya çıkmıştır (Turizm Bakanlığı, 1993: 8).

Yeterli düzeyde kalifiye eleman yetiştirilmemesi sonucunda sektörde büyük oranda kalifiye olmayan sezonluk işçi çalıştırılması yoluna gidilmektedir (Öztaş,1995: 93).

Turizm sektöründe istihdam edileceklerde aranan özellikler, kişilikten başlayıp, sosyal, kültürel ve fiziksel özelliklere kadar aşağıda özetlenerek sunulmaktadır (Türkoğlu, 2011: 50);

- Güven verici bir kişiliğin turizm çalışanlarında aranan özelliklerin başında geldiği belirtilmektedir.
- Farklı kültüre, davranışlara hoşgörü ile yaklaşmayanların turizmde çalışmasının sağlıklı olmadığı ifade edilmektedir.
- İnsan ilişkileri yani sosyal yönü güçlü olmayanlarında bu alanda başarılı olamayacağına inanılır.

- Yoğun tempolu çalışma gerektirdiğinden turizmde fiziksel özelliklerin de önem kazandığı belirtilmektedir.

#### **D. TURİZM HARCAMALARININ İSTİHDAM YARATTIĞI ALANLAR**

Turizm sektörünün ortaya çıkarmış olduğu istihdam olanakları, özellikle Türkiye gibi işsizlik problemiyle karşı karşıya olan ülkeler açısından oldukça önemlidir. Türkiye ekonomisinde turizm, başka sektörlerle göre aynı istihdam hacmini daha az yatırımla gerçekleştiren bir sektördür. DPT tarafından yapılan araştırmaya göre; 1 kişilik ek istihdam ortaya çıkarmak için ham petrol üretiminde 240,8 yatırım yapmak gerekirken bu rakam çimento için 40,8 Turizm sektöründe ise sadece 1,5'dir. Sonuçta, 1984 yılbaşı tahmini fiyatları ile ifade edildiğinde Türkiye'de 1 kişiye istihdam olanağı sağlamak için en az yatırımı gerektiren sektörün turizm sektörü olduğu ortaya çıkmıştır. Turizm sektöründe kadınların, part-time çalışanların, ikinci bir işi olanların ve çok genç ya da çok yaşlı kişilerin çalıştırıldığı yaygın olarak gözlenmektedir. Ev kadınları, öğrenciler ve emekliler gibi işsizlik istatistiklerinde yer almayan kişilerin, mevsimlik olarak yoğun bir biçimde işe alınmaları nedeniyle, turizm sektörünün işsizlik sorununun çözümüne katkısı ilk bakışta görüldüğü kadar fazla değildir. Diğer taraftan, bazı turizm işletmelerinin imalat sanayine oranla daha iyi iş koşulları ya da ücret sağlayarak mevsimlik işgücü talebinde bulunması, söz konusu sektörlerden turizme işgücü akımına yol açacaktır (Yıldız, 2011: 65-66).

Turizm sektörünün bu şekilde, özellikle gelişmekte olan ülkelerde bu sektörün geliştirilmesi ile yeni iş olanaklarının artırılmasında, dolayısıyla istihdam üzerinde önemli rol oynayacaktır. Örneğin, bir ülkede turizmin gelişmesi üst yapı yatırımlarının ve döviz gelirlerinin artışına yol açacak, bu durum da önemli ölçüde yeni istihdam olanaklarının açılmasına imkân sağlayacaktır(Çeken ve Erdem, 2003: 23) .

Turizmin gelişimine paralel olarak inşa edilen üstyapı tesisleri, daha fazla istihdam ve daha fazla inşaat malzemesi kullanımı anlamına geldiğinden yatırım harcamalarında bir artış ortaya çıkarmakta ve ilk andan itibaren ekonomiye yayılarak yoğun bir gelir akımı doğurmaktadır. Bu yönüyle turizm sektörünü, 'dünyanın en büyük

endüstrisi, refah ve istihdam yaratan en büyük işvereni' olarak tanımlayan Dünya Turizm ve Seyahat Konseyi'nin(WWTC), yaptığı bir hesaplama göre turizm sektörü her üç saniyede bir iş olanağı yaratmaktadır (Özgüç, 1998: 1).

Turizm kesiminde hizmet çok önemli bir yer tutmakta ve hizmet de ancak insan tarafından gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla turizm işletmelerinde işgücü etkinliği gerçeği ortaya çıkmaktadır. Turizm sektöründe teknolojik yeniliklerin uygulanması, işlerin büyük bir kısmının insanlar tarafından yapılmasına engel olamamaktadır (İlkin ve Dinçer, 1991: 26).

Bu sebeptir ki, turizm sektörü emek-yoğun bir sektör olduğu için istihdam yaratmada diğer sektörlere nazaran daha etkilidir. Turizm sektöründe doğrudan ve dolaylı istihdam olanağı sağlayan kaynak ise turistlerin yapmış oldukları tüketim harcamalarıdır (Tatlıdil, 2001:3).

Turistik tüketim harcamalarının ilk aşamasında elde edilen gelirler direkt istihdam etkisi yaratırken, elde edilen gelirlerin tekrar harcanması, ikinci derecede istihdam etkisini ortaya çıkarır. Özellikle deniz, kum, güneş turizminin mevsimsel özelliği bir sonucu olarak turistik talebin yoğunlaştığı dönemlerde turistik işgücü talebi artar (Çakır, 1999: 69).

Bu yönüyle turizm sektöründe ortaya çıkarılan işgücü talebi türemiş taleptir. Diğer bir ifadeyle; turistik mal ve hizmetlere talep olduğu sürece işgücü talep edilecektir. Turizm sektöründe yapılan harcamalarının istihdam yarattığı alanlar incelendiğinde; turistlerin 11 farklı alanda yaptıkları harcama 21 farklı sektörü etkilemekte ve yapılan harcamalar en son yararlananlar açısından 47 farklı iş kolunu etkilemektedir (Yıldız, 2011: 61).

Turizm harcamalarının istihdam yarattığı alanları 3 başlık altında da toparlayabiliriz;

**Tablo 2. Turizm Harcamalarının İstihdam Yarattığı Alanlar**

Turistlerin Yaptıkları Yerler	Harcama	Turizm Sektörünün Yaptığı Harcamalar	Harcamalardan Yararlananlar	En Son
1. Konaklama		-Maaşlar ve ücretler -Bahşişler, ikramiyeler	-Muhasebeciler -Reklamlar -Nalburiye dükkânları -Mimarlar,	
2. Yiyecek		-Yerel vergiler, gelir vergileri	Avukatlar, Bankalar -Esnaf ve zanaatkarlar	
3. İçecek		-Komisyonlar -Müzik ve eğlence	-Otomobil acentaları -Fırımlar, bakkallar -Plaj yardımcıları -Kasaplar	
4. Uluslararası Ulaşım		-Yönetimsel ve genel harcamalar	-Kasiyerler, veznedarlar -Hayır kurumları -Eczaneler, baharatçılar	
5. Gezi ve turlar		-Yasal ve mesleki hizmetler	-Tezgahtarlar, sekreterler	
6. Eğlence		-Yiyecek, içecek vb. satın alınması	-Giyim mağazaları -Kulüpler -Konfeksiyoncular	
7. Hatıra ve Hediye Eşya		-Malzeme ve üretim maddeleri alımı -Tamir, bakım, onarım koruma	-Müteahhitler -Yemekçiler -Rehberler -Mandıracılar, sütçüler	
8. Fotoğraf ve bant		-Reklam, tanıtım, yayın iyileştirme çalışmaları	-Doktorlar, dişçiler -Büyük mağazalar, toptancılar	
9. Kişisel bakım, ilaç ve kozmetik		-Toplu hizmetler: Su, gaz, elektrik, çevre vb.	-Kuru temizleyiciler -Elektrikçiler -Mühendisler ve uzmanlar	
10. Giyim		-Ulaştırma -Lisanslar: İzin belgeleri	-Çiftçiler, balıkçılar -Hamallar, taşıyıcılar -Oto tamir ve bakımçıları -Bahçıvanlar -Hediye eşya dükkanları	
11. Değişik		-Sigorta primleri -Gayrimenkul ve araç-gereç kiralama -Mobilya ve demirbaş eşyalar -Borçların anapara ve faiz geri ödemeleri	-Yönetim: Eğitim, sağlık, demir-deniz ve karayolları, toplu hizmetler vb. -Finansmanlılar, emlakçılar -İthalatçılar, yöneticiler -Sigorta şirketleri -Çamaşırhaneler, lokantalar -Medya, Yayınevleri, Matbaa, dizgiciler -Gece kulüpleri, barlar, diskolar -Araç-gereç satıcıları, musluk tamir bakımçıları -Ressamlar -Kapıcılar, bekçiler, oda hizmetçileri	

Kaynak: (Mcintosh ve Gupta, 1980: 222-223)



Tablo.2 de; Turizm sektörünün etkilediği alanların oldukça fazla olduğu dikkat çekmektedir. Çünkü turizm insan odaklı bir sektör olması nedeniyle kendi branşı dışında birçok alanda meslek kollarının gelişimine katkıda sağlamaktadır. İlk sütunda turistlerin harcama yapmış olduğu yerler, konaklama, yeme ve içme, ulaşım, giyim gibi genel konular olarak ele alınmıştır. İkinci sütunumuzda ise turizm sektörünün hizmet verebilmesi için gerekli olan şartlar yer almıştır. Maaş ve ücretler, komisyonlar, sigorta primleri, amortismanlar buna örnektir. Üçüncü sütunumuzda ise turizm sektöründen ekonomik olarak en son etkilenen reklamcılar, sigorta şirketleri fırınlar, bakkallar, kasaplar, yemekçiler, eczaneler, baharatçılar, veznedarlar gibi meslek grupları faydalanmaktadır.

Turizm harcamalarını; turistik tüketim harcamaları ve turistik yatırım harcamaları olarak gruplandırmış ve her iki harcama türünün ortaya çıkardığı istihdam etkilerini değerlendirmiştir. Buna göre; her iki tipteki harcamalarda ülkede gelir artışına neden olmakta ve bu gelir artışı sonucu yeni istihdam alanları ortaya çıkmaktadır. Örneğin, kamu ya da özel sektör tarafından yapılan turistik amaçlı yatırımlar, bu yatırımların hem planlama hem de uygulama aşamasında birçok kişiye istihdam sağlarken, turistik tüketim harcamaları da bu harcamaların yapıldığı turistik tesislerde doğrudan, turizmle ilgili diğer faaliyet alanlarında da dolaylı istihdam sağlamaktadır. Turistik tüketim harcamaları istihdam olanaklarını büyük ölçüde mevsimlik olarak artırırken, turistik yatırım harcamaları özellikle inşaat aşamasında turizm mevsimi dışında istihdam olanakları oluşturmaktadır (İçöz ve Kozak, 1998:229-233).

#### **IV. TÜRKİYE TURİZMİNDE İSTİHDAMIN YERİ VE ÖNEMİ**

Turizm, en hızlı büyüyen ve gelişen, ülke ekonomileri içinde en önemli gelir kalemlerinden birini oluşturan bir sektördür. Turizmin ekonomi içindeki yerini belirleyen kabul görmüş ölçütler, ülkeler arasında standart karşılaştırmalar yapılmasına olanak sağlar. Uluslararası turizmin ekonomik etkileri, her ülkede aynı yöntemlerle ölçülmektedir. Bu ölçülerde esas alınan belli başlı göstergeler; turist sayıları, harcamalar, yatak kapasitesi, istihdam vb. göstergelerdir (Yarcan, 1996: 25-26).

Turizmin ülke ekonomisine etkisi; döviz gelirleri sağlaması, gayri safi milli hâsıla içindeki önemi, ödemeler dengesine katkısı, istihdam sağlaması ve çarpan etkisi gibi konularda ele alınarak hesaplamalar yapılmaktadır (Tosun ve Şahin, 2008:210).

Bu konuda, Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC) tarafından her yıl bölgeler ve ülkeler bazında yayımlanan ekonomik raporların, turizm ekonomisine ilişkin verdiği bilgiler ışığında, turizmin dünya genelindeki ekonomik yapısına ilişkin bilgiler değerlendirilmeler yapılmasına katkıda bulunmaktadır. Turizm sektörünün, bu günü ve yarınına katkısına ilişkin olarak yapılan çalışmadan, Dünya genelinde ve Türkiye özelinde istihdam verilerinde ortaya çıkan sonuçları değerlendirildiğinde Tablo.1 de ki sonuçlara ulaşılmıştır.

**Tablo 3. Dünya Geneli ve Türkiye Turizm Sektörü İstihdam Verileri**

Yıllar	Türkiye				Dünya			
	Doğrudan		Toplam İstihdam		Doğrudan		Toplam İstihdam	
	(000kişi)	%	(000kişi)	% payı	(000kişi)	%	(000 kişi)	% payı
2004	521,5	2,4	1853,7	8,5	94246,3	3,3	254790,0	9,5
2005	474,0	2,1	1794,2	8,1	95307,4	3,5	256508,0	9,4
2006	495,4	2,2	1747,3	7,9	98473,9	3,5	263553,0	9,5
2007	441,4	2,1	1710,3	8,2	97794,0	3,4	271805,0	9,6
2008	461,1	2,1	1756,0	8,3	97527,6	3,4	260838,0	9,1
2009	459,1	2,1	1773,5	8,3	95260,1	3,3	252720,0	8,8
2010	477,3	2,1	1833,9	8,1	96130,5	3,3	250565,0	8,6
2021**	658,0	2,5	2216,0	8,3	120427,0	3,6	323826,0	9,7

Kaynak: (Ünlüöner ve Şahin, 2011: 6).

\*\*Tahmini Veriler

Türkiye’de; 2010’da tüm ekonomi içerisinde 1 833 900 kişiye doğrudan ve dolaylı olarak istihdam sağlarken, toplam istihdam içerisindeki payı % 8,1 olarak hesaplanmıştır. Bu

rakam, bir önceki yıla göre % 3,40'lık bir artış anlamına gelmektedir. Turizmin doğrudan istihdam sağladığı kişi sayısı 477 300; toplam istihdam içerisindeki payı (bir önceki yıla göre % 3,96 artışla) % 2,1 olarak gerçekleşmiştir. Yapılan tahminlerde, doğrudan istihdamın 2021'de 658 000 kişi olacağı, toplam istihdam içindeki payının da % 2,5 olacağı öngörülmektedir. Aynı dönemde, ekonomik yapı içerisinde 2 216 000 kişiye doğrudan ve dolaylı istihdam sağlayarak, toplam istihdam içerisindeki payının % 8,3 olacağı öngörülmektedir. Türkiye'de son yıllarda turizm sektöründe yaşanan büyüme ve gelişme rakamlarının, ekonominin diğer sektörlerinde olduğu gibi, turizm sektörü istihdam verilerine olumlu yansıdığını söylemek mümkün değildir. 2004'ten 2010 yılına kadar olan dönemde, nüfus, işgücü ve sektör istatistiklerindeki artışın, artan işletme ve kapasite sayısına rağmen, turizmde beklenen istihdam artışına neden olmadığını; doğrudan istihdamda yaşanan % - 8,47 ve doğrudan ve dolaylı istihdam toplamında yaşanan % - 1,06'lık azalışlarda görmek mümkündür.

Dünya'da ise; genel ekonomik yapı içerisinde 2010 yılında 250 565 000 kişiye doğrudan ve dolaylı olarak istihdam sağlarken, toplam istihdam içerisindeki payı % 8,6 olarak hesaplanmıştır. Bu rakam, bir önceki yıla göre % -0,85'lik bir düşüş anlamına gelmektedir. Turizmde doğrudan istihdam edilen kişi sayısı 96 130 500; toplam istihdam içerisindeki payı (bir önceki yıla göre % 0,91 artışla) % 3,3 olarak gerçekleşmiştir. Yapılan tahminlerde, doğrudan istihdamın 2021'de 120 427 000 kişiye ulaşacağı, toplam istihdam içindeki payının da % 3,6'ya yükseleceği görülmektedir. Aynı dönemde, ekonomik yapı içerisinde 323 826 000 kişiye doğrudan ve dolaylı istihdam sağlayarak, toplam istihdam içerisindeki payının % 9,7 olacağı öngörülmektedir. Turizm sektöründeki doğrudan istihdamın ve genel ekonomi içerisindeki istihdam değerlerinin; turizmin gelişmesine, turizm talebinde ve arzında meydana gelen artışlara bağlı olarak yükselmektedir (Ünlüönen ve Şahin, 2011:7).

## **A. TÜRKİYE'DE TURİZM SEKTÖRÜNÜN İSTİHDAM ÖZELLİKLERİ**

Turizm sektörünün ekonomik hemen hemen her alana etkisi olduğu kesindir. Teknolojik ilerlemeler ülkenin sanayi üretimi verimliliğini ve rekabet gücünü olumlu

yönde etkilerken, işsizlik sorununa çözüm bulma noktasında aynı başarıyı gösterememektedir. Bu aşamada turizm sektörünün istihdam olanağı yaratma potansiyeli ekonomi için bir can simidi göre görebilmektedir. Turizm sektörü tek başına bir ülkenin kalkınmasını sağlayamaz ancak kalkınmanın sağlanmasında olumlu katkılar sağlayacağı da yadsınamaz bir gerçektir. Turizm sektörünün Türkiye ekonomisi içinde yarattığı istihdam ile ilgili olarak tek bir veri bulunmamakla beraber, çeşitli kaynaklardan derlenen bilgilerden bu alanda çalışan toplam kişi sayısının 1 milyonun üzerinde olduğu görülmektedir (Yıldız, 2011: 66).

Türkiye, yetişmiş yeni işgücünün önemli bir kısmı için, iş bulma olanakları kısıtlı olan bir ülke olarak ifade edilmektedir. Ülkede hem hızlı nüfus artışı hem de artan bu nüfusun kentlerde yoğunlaşması sorunu günden güne ağırlaşmaktadır. Özellikle ekonomik kriz dönemlerinin oluşturduğu ortamın, çalışabilecek durumdaki insanlara yeni iş alanları yaratma konusunda bir takım zorluklar yarattığı belirtilmektedir. Turizm sektörünün bu konuda yeni iş alanlarının açılmasını sağlayarak önemli bir işlev gördüğü ileri sürülmektedir. Türkiye’de iş gücü istatistikleri ayrıntılı biçimde elde edilemediğinden, turizm için istihdam rakamı değişik yollarla takip edilmektedir (Çeken ve Erdem, 2003: www.isguc.org). İşletmelerin ihtiyaç duyacağı personel sayısı, işletmenin büyüklüğü işletmenin iş kapasitesi, işletmenin sunduğu hizmet çeşidi ve kalitesi ile işletmenin sahip olduğu teknoloji kriterlerine göre değişmektedir (Ağaoğlu, 1992: 111).

Türkiye’de toplam istihdamı önemli bir bölümü tarım sektöründen sağlanmakla birlikte, tarımın toplam istihdam içindeki payı gerilemektedir. Tarımsal istihdamda gizli işsizlik yaşanmaktadır ve işgücü verimliliği düşüktür. Türkiye’de işgücü verimliliğinin düşüklüğü yanında yeni iş yaratmada yetersizlik istihdamın yapısal özellikleri arasındadır. Çalışanların büyük çoğunluğu yetersiz gelir düzeyinde çalışmakta ve ücretliler istihdam edilenlerin içinde düşük bir oranı oluşturmaktadır. Kayıtsızların, yani herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna bağlı olmayanların oranı yüksektir (Eyüboğlu, 2003: 31-32).

Son yıllara bakıldığında, otel, lokanta ve eğlence yerlerinin istihdam rakamlarının sürekli arttığı özellikle 2008 ve 2010 yıllarında olduğu belirli dönemlerde de otel lokanta

istihdamında bir gerileme olduğu görülmektedir. Diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de çalışan kişilerin yaklaşık olarak yarısının sigortalı olarak çalıştığı tahmin edilmektedir. Buna göre toplam çalışan sayısı gerçekte sigortalı çalışanların iki katı olmaktadır. Türkiye genelinde konaklama, yiyecek, içecek hizmetleri, hava yolu seyahat acenteleri gibi turizmle ilişkili alanlarda 1,2 milyon dolayında kişi istihdam edilmektedir (TUROFED, 2010: 19).

Turizm sektörünün istihdam konusunda ortaya koyduğu bu güç biraz da turizm sektörünün özelliklerinden ileri gelmektedir ki bu özellikleri kısaca özetlemek gerekirse (Günel, 2009: 95-97; İçöz, 2005: 282; Olalı ve Timur, 1988:47; Riley, 2002: 15 ve 1996: 2):

- Turizmin mevsimlik karakterinden kaynaklanan özellikler: Turizm talebinin yılın belli aylarında yoğunlaşması(Mayıs-Eylül arası), turistik işletmelerin özelliklerine bağlı olarak devamlı personel yanında mevsimlik personel çalıştırılmasına da neden olmaktadır. Mevsimlik özellik, sektörde genel olarak eksik istihdam şartlarının geçerli olması sonucunu doğurmaktadır. Turistik işletmelerde istihdam edilen personel sayısında, mevsimlik talep değişimlerinden kaynaklanan aşırı dalgalanmalara rastlanmaktadır. Özellikle; turistik kapasitenin hızla arttığı dönemlerde, kalifiye işgücüne olan talebin artması, işgücünün turistik işletmeler arasındaki mobilitesini arttırmaktadır. Turizm talebinin yoğunlaştığı dönemlerde, tam istihdama yaklaşılmakla birlikte, mevsim dışında istihdamın azalması toplumsal açıdan sosyal bir maliyet yaratmaktadır.

- Turizm Sektörünün İşgücü Transferi: Turizm sektörü geleneksel sektörlerden büyük ölçüde işgücü transfer ettiği için, yarı kalifiye ve niteliksiz işgücüne istihdam imkânı sağlar. Gelişmiş ülkelere dahi, bu tür işgücünün sektör içi istihdam oranı, yaklaşık %30'u bulmaktadır.

- Turistik İşletmelerin Boyutu: Türkiye'deki turistik işletmelerin boyutu, istihdam edilecek personelin sayısını doğrudan belirlemektedir.

- Turizm İşletmelerinin Demografik İstihdam Yapısı: Turizm sektöründe; aile tipi işletme türü nedeniyle, istihdam edilen kadın, çocuk ve yaşlı personel sayısı diğer

sektörlere göre daha fazladır. Sektörde çalışan kadın sayısı (özellikle genç olanlar), diğer sektörlerden daha yüksek oranlardadır (Yunis, 2009:4; Purcell, 1996:17). Hizmet sektöründe pek çok işin fiziksel bir güç gerektirmemesi, esnek çalışma saatleri, işlerin yerleşim bölgelerinde ya da yakın çevrede bulunması vb. nedenler, kadın istihdamının diğer sektörlerle göre artmasında öne çıkmıştır (Dura ve Atik; 2002:104). Sektörde çalışan kadınların ağırlıklı olarak kat hizmetleri, çamaşırhane, yiyecek hazırlama, müşteri hizmetleri vb. bölümlerde daha çok istihdam edildikleri görülmektedir (Yunis, 2009:5).

- Turizm Sektöründe Eğitimli Personel: Sektörde istihdam edilen eğitime tabi tutulmuş personel oranı; bölgelere ve işletme türlerine göre farklılıklar göstermesine karşılık, düşük seviyede kalmaktadır. Turizm sektörü tarafından oluşturulan birçok alt meslek grupları, yüksek düzeyde bilgi ve beceri gerektirmektedir.
- Turizm Sektöründe Çalışma Koşulları: Sektördeki özel çalışma koşulları, uzun çalışma saatleri, hafta sonu ve diğer boş zamanlardaki yoğun çalışma şartları; sektörde çalışanların büyük bir baskı altında kalmasına neden olmaktadır. Bu durum sosyal bakımdan da bazı zorluklar doğurmaktadır.
- Turizm Sektöründe İş Değiştirme: Turizm sektöründe; küçük ölçekli işletmelerin yaygın olması ve bu sektörde işyeri değiştirmelerine çok sık rastlanması nedeni ile sendikalaşma olgusu pek yaygınlaşmıştır. Özellikle turizm sektöründe ve bu sektör; otel, lokanta ve eğlence yerleri bağlamında ele alındığında, sektör işverenlerinin sendikalaşma olgusuna olumsuz yaklaştığını temel bir saptama olarak belirleyebiliriz.
- Sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücü ihtiyacının karşılanabilmesi için öğrenciler ya da iş hayatına yeni giren gençler, düşük ücretlerle tam ve yarı zamanlı olarak istihdam edilmektedirler (ILO, 2001:48). (Yapılan araştırmada, yapmış olduğu araştırmada; AB turizm sektöründe tam zamanlı olarak istihdam edilenlerin % 74, yarı zamanlı istihdam edilenlerin oranı % 26'dır (Bouagnet, 2005:4-5).

- Turizm sektöründeki işgücü, sosyo-ekonomik ve demografik açıdan karma bir özelliğe sahiptir. Değişik yaş, meslek, gelir ve kültür grubunda yer alan kişiler aynı işletme içinde görev alabilmektedir. Genel olarak işgücünün yapısını; gençler, kadınlar, düşük nitelikli işgücü oluşturmaktadır (Yunis, 2009:4).
- Konaklama, ulaştırma, kafe-bar vb. alt sektörlerde çalışanların değişik zaman dilimlerinde, günün 24 saati hizmet sunması söz konusudur. Bu durum farklı vardiyalar (shift) veya ekstra yarı zamanlı çalışma sürelerinin uygulanması anlamına gelmektedir.
- Sabit kapasiteyle çalışan birçok işletme için yarı zamanlı ve geçici işgücü kullanımı, işverenin doğrudan personel giderlerinin bir kısmını sabit maliyetlerden değişken maliyetlere çevirmesini sağlar.
- Turizmde sezonluk olarak çalışan işgücünün değişkenliğinin yüksek ve farklı tiplerde (tam-yarı zamanlı) olması gibi nedenlerle, ulusal ve uluslararası düzeyde kaç kişinin turizm sektöründe tam olarak istihdam edildiğinin istatistiksel tespiti mümkün olmamaktadır.
- Turizm sektöründe istihdam edilen işgücünün miktarı ile bölgelerin gelişmişlik düzeyleri arasında da bir ilişki vardır. Gelişmekte olan ülkelerdeki işgücü maliyetleri, gelişmiş ülkelerdeki maliyetlere oranla daha düşüktür.
- Turizm alternatiflerinin çok az olduğu ya da hiç olmadığı ekonomilerde, sektördeki istihdama bağlı olarak sıfır ya da çok düşük fırsat maliyeti vardır. Çünkü rekabet edebilecek iş olanakları yoktur ve turizm sektörü emek alımında teknelci bir yapıda davranmakta ve bu nedenle de ücretler düşük kalmaktadır.

## B. TÜRKİYE'DE TURİZM SEKTÖRÜ İSTİHDAM VERİLERİ

Turizm sektörü, emek - yoğun bir sektör niteliği taşıması ve insan unsuruna son derece bağımlı bir görüntü çizmesi bu sektörün istihdam yaratmada etkin bir rol oynayabileceği düşüncesini doğurmaktadır. Dolayısıyla bir ülkede turizm sektörünün gelişmesi, söz konusu ülke insanların bu sektörde istihdam edilebilmelerine imkân verebileceği gibi, işsizlik sorununun da kendiliğinden ortadan kalkmasında önemli rol oynayabilecektir (Yanardağ ve Avcı, 2012: 42).

**Tablo 4. Bazı illerin istihdamında turizm payı, %\***

İLLER	PAYI, %	İLLER	PAYI, %
ANTALYA	20,9	ÇANAKKALE	6,9
MUĞLA	13,2	YALOVA	6,2
NEVŞEHİR	12,0	BALIKESİR	6,2
AYDIN	8,1	AFYONKARAHİSAR	6,1
BOLU	7,8	İSTANBUL	6,1
ISPARTA	7,5	İZMİR	5,5
TRABZON	7,2	ERZURUM	5,4

\*Sigortalı çalışanlar üzerinden: SGK verileri

Kaynak: <http://www.aktob.org.tr/pdf/arastirma2014.pdf>



Antalya’da çalışan her beş sigortalıdan birisi turizm sektöründe çalışmaktadır. SGK verilerine göre, toplam sigortalı çalışan sayısının içerisinde turizmden aldığı pay açısından, %21 ile Türkiye’nin en yüksek seviyesine sahiptir. Antalya’yı Muğla, Nevşehir, Aydın, Bolu ve Isparta izlemektedir.

	2014	2015	Değişim
Yiyecek içecek Hizmetleri	532.348	577.022	8,4
Konaklama	365.260	383.029	4,9
Spor, Eğl.Dinl.Faal	42.205	46.529	10,2
Seyahat Ac.Tur Op Hiz.	57.667	60.033	4,1
Havayolu	22.604	24.956	10,4
Turizm Toplamı	1.020.084	1.091.569	7,0
Türkiye Toplamı	13.109.755	13.891.279	6,0
Turizm Payı %	7,78	7,86	6,0
<b>*4a kapsamındaki sigortalı sayıları baz alınarak yapılmıştır.</b>			

Kaynak: <http://www.aktob.org.tr/pdf/AKTOB.BULTEN.KASIM.2015.pdf>

**Şekil 5. Turizm sektöründe istihdam verileri (Temmuz)\***

Turizmde yaşanan düşüş konaklama sektörü istihdamını olumsuz yönde etkilemeye devam ediyor. Turizmdatabank'ın SGK verilerinden derlediği bilgilere göre Temmuz ayında konaklama sektöründeki istihdam artışı % 10,3'ten % 4,9'a geriledi. Öte yandan ülke genelindeki sektörlerde sigortalı istihdamı artışı ise % 3,9'dan % 6'ya çıktı. Konaklama sektöründe çalışan sigortalı sayısı Temmuz ayı itibariyle 365 binden 383 bine çıktı. Ancak yaşanan % 4,9'luk istihdam artışı 2014 yılı seviyesi olan % 10,3'ün yarısı seviyesinde kaldı. Diğer yandan konaklama sektörünün de içinde yer aldığı turizm alanlarındaki toplam istihdam % 7 artışla 1 milyon 91 bine çıktı.

### **C. TÜRKİYE'DE KONAKLAMA TESİSLERİNDE İSTİHDAM**

Konaklama işletmeleri; turistik amaçlarla gelen kişilerin geçici olarak kaldıkları, barınma, yeme-içme gibi zorunlu ihtiyaçlarının karşılandığı ve eğlence, kültür gibi alanlarda hoş vakit geçirebilecekleri mekânlardır. Turizm hareketlerine katılan insanlara birincil olarak güvenli barınma olanağı sunmak olmak üzere, onların konfor, dinlenme, yeme-içme, eğlenme gibi gereksinimlerini de karşılayan konaklama işletmeleri kendi içerisinde otel, motel, tatil köyü, pansiyon, dağ oteli, termal tesis gibi çeşitlere ayrılmaktadır (Kozak, 2012: 56).

Turizm harcamalarının temel sonuçlarından biri istihdam katkı sağlamasıdır. Konaklama endüstrisinin özellikle emek yoğun olmasından dolayı gelir ile istihdam arasında pozitif bir ilişki vardır (Ghosh ve diğerleri, 2003: 23).

Bir işletmede amaçlanan başarıya ulaşabilmesi, istihdam edilen insan kaynaklarının yeterli sayıda ve nitelikte olmasına bağlıdır. Maddi kaynakların etkin kullanımı, insan unsurunun bilgi ve becerisine bağlı olduğu düşünülürse, işletmenin ihtiyaç duyduğu personelin temin edilmesi, seçilmesi ve işe yerleştirilmesi işlevi, insan kaynakları yönetiminin işlevleri arasında özel bir konuma sahip olduğu görülecektir. Konaklama işletmelerinin emek-yoğun bir özelliğe sahip olması ve iş görenin müşterilerle doğrudan bir iletişim kurmak durumunda olması, insan kaynağını bulma,

seçme ve işe yerleştirme işlevini yerine getirirken daha titiz çalışılmasını gerektirir(Özdemir ve Akpınar, 2002: 91).

Özellikle 1990 sonrasında Türkiye’de ki konaklama işletmeleri nicelik ve nitelik olarak gelişmeye başlamışlardır. Turizm Bakanlığı’nın konaklama sektörüne sağladığı çok iyi koşullardaki teşvikler bunda önemli bir rol oynamıştır. Türkiye’nin sahip olduğu konaklama tesisleri mimari ve donanımı yönünden Akdeniz’e kıyısı olan turistik ülkeler ile yarışabilecek konuma gelmiştir ( Tutar vd., 2013: 21).

Otel lokanta ve otel, eğlence yerlerinde yıllar geçtikçe istihdam edilen kişi sayısında bir artış göze çarpmaktadır. Bu artışın nedeni turizme olan ilginin artışıyla doğru orantılı olmasıdır. Turizm hizmeti talep eden kişiler, bu sektörde istihdam artışını hızlandırmıştır. 2002 yılında ülkemizde kriz ile birlikte birçok kişi işsiz kalmıştır. Otel lokantalar bu krizden etkilenerek istihdam oranlarında düşüş yaşarken, oteller ve eğlence yerlerinde istihdam artışı devam etmiştir. 2008 yılında istihdam azalışı yaşanmasının nedeni bu yılda Amerika da başlayıp dünyayı etkisi altına alan, talep düşüşlerine neden olup işsizlik artışına ortam hazırlayan Mortgage Krizi’dir. Yine bu krizde de otel lokantalarda istihdam azalışı yaşanırken oteller ve eğlence merkezlerinde istihdam artışı devam etmiştir. Bu da gösteriyor ki eğlence ve barınma ihtiyaçları kişiler için oldukça önemli bir yere sahip olmakla birlikte çalışanlar açısından da vazgeçilmez bir istihdam kaynağıdır. 2010 yılında da başlayan kriz ülkemize gelen turist sayısının ve buna bağlı istihdamın azalmasına sebep olmuştur (Tutar vd., 2013: 22).

#### **Turizm İstihdamındaki Değişim, %**

		Değişim 2013/2014	Değişim 2014/2015
Konaklamada istihdam artışı		11,7	3,1
Turizmde toplam istihdam artışı		12,0	5,1

Kaynak: <http://www.aktob.org.tr/pdf/AKTOB.bulten.ekim.2015.pdf>

#### **Şekil 6. T12urizm İstihdamındaki Değişim**

Turizm sezonunda yaşanan yavaşlama eğilimi sektörün istihdam artışı eğilimini de azaltmaya devam ediyor. AKTOB Araştırma birimi tarafından derlenen verilere göre, 2015'in ilk yarısında, turizmdeki istihdam artışı % 12'den % 5,1'e geriledi. Bu yavaşlama konaklama sektörü istihdamında daha fazla oldu. Geçen yıl % 11,7 olan konaklama sektörü istihdam artışı 2015'in aynı döneminde % 3,1'e geriledi. Diğer yandan turizmin, Türkiye istihdamı içindeki payı da % 7,87'de sabit kaldı. Turizmin ülke istihdamındaki artıştan aldığı pay da % 14,6'dan % 7,8 dolayına düştü. Turizmde Haziran ayı itibariyle 1 milyon 104 bin çalışan bulunurken, bunun 595 bini yiyecek içecek hizmetlerinde, 378 bini de konaklama sektöründe yer alıyor. Bu iki alan turizm istihdamının % 89'unu oluşturuyor.

## **V. TÜRK TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞGÜCÜ PİYASASI VE ÖZELLİKLERİ**

Günümüz ekonomik yapısında, hizmetler sektörü içerisinde yer alan turizm, emek-yoğun üretim özelliği nedeniyle diğer sektörlerden farklı bir yapıya sahiptir. Turizm sektörünün genelinde makineleşme ve otomasyon olanaklarının sınırlı düzeyde kalması; mal ve hizmet üretiminde sektörün emek yoğunluğunu korumasına etki etmektedir (İçöz ve Kozak;1998: 219; Ünlüöner vd., 2007: 165).

Turizmde işgücü piyasasının hareketliliğini sağlayan ve istihdam artışına kaynak olan temel etkenler olarak, emek yoğunluğu, çok sayıda düşük ücretli iş alanı bulunması, çok sayıda yarı zamanlı ve geçici iş alanının bulunması, sezon yoğunluğu ve dönemsellik olarak ifade edilmektedir (İçöz ve Kozak; 1998).

Turizm sektöründe istihdamın niteliğine etki eden faktörler olarak; demografik özellikler, turizm eğitimi, turizm işletmecilerine ilişkin özellikler, turizm mesleğine yönlendirme ve işgücü projeksiyonları, işgücü devir hızı, mevsimlik istihdam ön plana çıkan ve incelenmesi gereken konulardır (Günel, 2009:99).

Turizm sektöründe iş gücü devir hızı, istihdamın niteliğine etki eden önemli faktördür. İşgücü devir hızı, 'bir işletmede belli bir dönemde işten ayrılanların, aynı dönem ortalama çalışan sayısına oranı' şeklinde tanımlanmaktadır. Sektörde yapılan

çalışmalara göre işten çıkarılma ya da ayrılmayı gerektiren faktörler olarak; kişisel faktörler, işletme içi faktörler ve işletme dışı faktörler olarak sınıflandırılmaktadır (Tütüncü ve Demir, 2003:149). Turizm sektörü, işgücü devir hızının yüksek olduğu bir sektördür. Turizm sektörünün mevsimlik özelliği, talebin esnekliği ve belirsizliği, kayıt dışı istihdamın varlığı, düşük ücret politikaları, uzun çalışma saatleri, çalışma koşullarındaki zorluklar ve turizm istihdamının yapısal özellikleri; turizmde yarı zamanlı ya da mevsimlik işgücü istihdamını zorunlu kılmaktadır.

Her ne kadar işgücü devir oranı; sektör bazında sağlıklı bir işgücü piyasasının bulunmaması, işsizlik oranının sektörde yüksek olması, mevsimlik çalışmaya yoğun olarak başvurulması gibi faktörlerden etkilense de, özellikle niteliksiz işgücünün yoğun olduğu ekonomilerde yüksek seviyelerde bulunmaktadır. Nitelikli işgücünün yaygın olduğu gelişmiş ülkelerde, belli ölçüde iş güvencesi sisteminin bulunması, turizm sektörü açısından işgücü devrinin düşük oranlarda gerçekleşmesinde etkilidir. Buna karşılık, niteliksiz işgücünün yoğun olduğu gelişmekte olan ülkelerde, iş güvencesi sisteminin bulunmaması ve sendikal örgütlenmelerin turizm sektörü içinde etkin olamaması, işgücü devir hızının yüksek seviyelerde bulunmasına neden olmaktadır (Boz, 1999: 56-57; Kılıç, 2000: 91).

Turizm sektöründe mevsimlik istihdam, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin, genel ekonomik yapı, turizm sektörü, iş görenleri ve işletmeleri açısından; olumsuz etkilerinin azaltılmaya çalışıldığı önemli bir konudur. Turizm sektöründe çalışanların, kısmi süreli (part time), sürekli ya da mevsimlik işgücü Şeklinde istihdam ediliyor olması; çalışanların performansları, iş memnuniyetleri ve işletmeye duyduğu bağlılığı önemli ölçüde etkilemektedir (Jolliffe ve Farnsworth, 2003:312-313). Mevsimlik istihdam çalışanlar açısından; iş güvencesinin olmayışı, mevsim dışında işsiz kalma durumu, uyumlaştırma ve diğer eğitimlerin yetersizliği, motivasyon ve verimlilik düşüklüğü, işe ve işletmeye bağlanamama, kariyer planlama güçlükleri, sabit gelirden yoksun olma durumu gibi olumsuz sonuçlar doğururken; işletmelere ve işletmecilere de bunların olumsuz yansımaları olmaktadır (Günel, 2009:114).

İLO Ankara'nın yayınladığı "Turizm Endüstrisi ve İşgücü Araştırması" sonuçlarına göre; 1994 yılı itibariyle, Türkiye'de konaklama sektöründe istihdam edilenlerin dörtte üçünden fazlasının yaşlarının 15 ila 34 arasında olduğu belirtilmiştir. Yine aynı çalışmada, restoran sektöründe istihdam edilenlerin yaklaşık %75'inin 15 ila 34 yaş grubu arasında ve seyahat acentalarında çalışan işgücünün %75'inden fazlasının 20 ila 39 yaş grubu arasında olduğu vurgulanmıştır (ILO Ankara,1994).

Sektördeki çalışma koşulları, uzun çalışma saatleri, hafta sonu yoğun çalışma şartları; sektörde çalışan kadınların istihdam oranının düşük kalmasına neden olmaktadır. Buna karşılık, konaklama ve restoran sektörüne nazaran, daha düzenli çalışma koşulları sunan seyahat acentalarında kadınların istihdam oranının daha yüksek olduğu söylenebilir. Erkek ve kadın yöneticilere yönelik yapılan diğer bir araştırma sonuçları ise, bütün departmanlarda erkeklerin oransal olarak kadınlara göre daha fazla istihdam edildiğini göstermektedir. Hatta küçük tesislerde erkek çalışan sayısının kadın çalışan sayısının yaklaşık iki katı olduğunu söylemek mümkündür. Yine aynı çalışmada, kadın personelin yoğunlaştığı otel bölümlerinin %59 ile kat hizmetleri bölümü olduğu belirtilmiştir. Ayrıca, yiyecek-içecek servisi ve ön büro departmanı da kadınların daha fazla istihdam edildiği bölümlerdir. Bu bölümlerde üretilen hizmetlerin kadınlar tarafından daha kolay yapılabilir olması nedeniyle, kadınların yoğun olma özelliği gösterdiği söylenebilir Türkiye'de turizm sektörünün istihdam yapısının bir başka özelliği de, çalışma saatlerinin belirsizliği ve günlük çalışma sürelerinin fazla olmasıdır. Turizm işletmeleri resmi tatillerde, bayramlarda faal olarak çalışan, haftanın yedi günü 24 saat hizmet veren kuruluşlardır. Çalışma sürelerinin bu denli düzensiz ve karmaşık oluşu, sektörde çalışan işgücünün özel hayatını olumsuz bir biçimde etkilemektedir. Bu olumsuz etkilerin aynı zamanda çalışma hayatına da yansımaları kaçınılmaz olmaktadır (Boz, 2006: 115-116).

Çalışma saatlerinin düzensizliğinin yanı sıra yapılan çalışmalarda elde edilen sonuçlardan varılan temel sorunlardan bir tanesi de turizm sektörü çalışanlarının düzensiz çalışma saatlerine rağmen düşük ücretlerle çalıştırılmaları ve alınana ücretlerin yaşam kalitelerine katkı sağlamadığı yönünde olduğu görülmüştür.

## A. TÜRK TURİZMİNDE ÇALIŞMA KOŞULLARI

Turizm sektöründeki çalışma koşullarından bahsederken öncelikle aşırı iş yükü, işlerin karmaşıklığı gibi hususlar akla gelmektedir. Emek – yoğun özelliği taşıyan turizm sektöründe, yüksek sezon olarak ifade edilen Mayıs- Ekim ayları arasında turizm işletme faaliyetlerinin artması, çalışanlarda bitkinlik ve ümitsizlik duygularını ortaya çıkararak stres altına girmelerine neden olmaktadır. Çalışma hayatında yaşanan stres, turizm endüstrisi çalışanlarını fizyolojik ve psikolojik açıdan yıpratmakta ve hatta çalışanların sağlığını etkilemektedir. Davranışsal açıdan ise, çalışanların daha az verimli ve etkin olmalarına neden olmaktadır. Sektörde stresin yoğun olarak yaşanması, çalışanları, işten ayrılmalarına neden olabilecek kadar baskıda bırakmaktadır.

Turizm sektöründe, işgücü devir hızının yüksekliği bir anlamda çalışanların stres altında olduğunun bir göstergesidir. Çünkü sürekli olarak yoğun stres altında çalışan işçi, iş tatmini konusunda sorun yaşayabilmekte ve bunun sonucunda işi bırakma eğilimine gidebilmektedir. Turizm endüstrisinde çalışan işgücüne yönelik yapılan bir araştırmanın sonucu, yaşanan stresin işi bırakma ile yakın ilişkisi olduğunu göstermektedir. Yine aynı araştırmada, buna ilişkin olarak, çalışanlara sırf aşırı stres nedeniyle işlerini bırakıp bırakmayacakları sorulduğunda, ankete katılanların %62'si işlerini bırakabileceklerini belirtmişlerdir. Turizm sektöründe, işgücü devir hızının yüksekliği bir anlamda çalışanların stres altında olduğunun bir göstergesidir. Çünkü sürekli olarak yoğun stres altında çalışan işçi, iş tatmini konusunda sorun yaşayabilmekte ve bunun sonucunda işi bırakma eğilimine gidebilmektedir (Topaloğlu ve Tuna, 1998: 39-42).

Öte yandan, zaman kavramının çok önemli olduğu turizm endüstrisinde çalışan pek çok insan, zaman baskısı hissetmektedir. Örneğin, kat hizmetlerinde çalışan görevlilerin, yeni giriş alıncaya kadar tüm odaları temizlemek zorunda oluşu, servis elemanlarının ve mutfak personelinin yemek saatlerine kadar yemekleri ve servisi hazır duruma getirme zorunluluğu çalışanların zaman baskıları yaşamalarına ve dolayısıyla strese girmelerine neden olmaktadır. Bu durum, iyi bir iş planlaması gerektirdiği kadar, iş saatlerinin düzeltilmesi ile ilgilidir (Aydın, 2005: 331).

Ayrıca, ülkemizde, turizm işletmelerinin pek çoğu yüksek sıcaklıkların yaşandığı bölgelerde faaliyet göstermekte ve yaz mevsimlerinde işçilerin aşırı sıcak ortamda çalışmak zorunda olmaları işçilerde gerginlik ve stres yaratabilmektedir. Örneğin, havuz başında veya açık alanlarda çalışan işçiler aşırı sıcaklıklardan etkilenmektedir. Aynı şekilde, çamaşırhane veya mutfak bölümü gibi kapalı mekânlarda çalışan işçiler, hem aşırı sıcaklığa hem de yüksek oranda neme maruz kalabilmektedir. Bu şartlar, işçilerde stres yaratabilmekte dolayısıyla, işçilerin verimli çalışmasını engellemekte olumsuz etkileyebilmektedir (Boz, 2006: 120).

## **B. TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLARIN VE GİRİŞİMCİLERİN HAKLARI**

Türkiye’de, turizm sektörünün öneminin geç kavranmasıyla ve 1980’li yıllarla birlikte turizm sektörüne geniş çapta önem verilmesiyle sektör birçok işsize iş imkânı yaratan, geniş istihdam olanağı sağlayan ekonominin vazgeçilmez yapı taşlarından biri olmuştur. Bu gelişmelerle birlikte, birçok insan turizm sektöründe çalışmaya başlamış ve buna paralel olarak bu iş kolunda çalışan sendikalı işçi sayısı da artış göstermiştir.

Diğer sektörlere oranla sendikal örgütlenme oranının daha az olduğu görülürken bunun nedenleri sektör bazında daha çok, genç işgücünün istihdam ediliyor olması, işgücü devir hızının yüksek olması, eğitimsiz ve deneyimsiz işçilerin yoğun olarak çalışma fırsatı bulması, ücretlerin düşük olması, çalışma sürelerinin uzunluğu ve işverenlerin tutumu gibi hususlar, sendikal faaliyetlerin turizm endüstrisinde çok düşük oranlarda temsil edilmesi olarak gösterilmektedir (Şener, 1997:110).

Öte yandan, sigortasız işçi çalıştıran, sigorta bildirimini geç yapan, sigortalı göstermemek ve kıdem tazminatı vermemek için sık zaman aralıklarıyla çalışanlarına girdi-çıkıtı yaptıran çok sayıda işletme bulunmaktadır. Söz konusu bu durumlar, sektör bazında sendikalaşma oranının düşük olmasının bir sonucu olarak görülebilir (Boz, 2006: 115).



Turizm sektöründe çalışanların ve girişimcilerin hakları şöyle sıralanabilir (DPT, 2007: 96);

- Turizm sektöründe ücretli veya kendi adına çalışanların temel hakları, sektörün mevsimsel, esnek ve uluslararası olma özellikleri de dikkate alınarak, yerel ve ulusal yönetim birimlerinin gözetiminde garanti altına alınmalıdır.
- Turizmde ücretli ve kendi adına çalışanların, eğitim, sosyal güvenlik, iş güvencesi, yaşam koşullarını iyileştirme gibi haklara sahip olduğu belirtilmektedir.
- Gerekli yetenek ve donanıma sahip kişilerin, ulusal yasal çerçevede dahilinde profesyonel anlamda turizmde faaliyet gösterme hakkına sahip oldukları belirtilmektedir. Özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerin sektöre girişinde yasal ve idari sınırlamalar asgariye indirilmelidir.
- Turizmde çalışanlar arasında bilgi/deneyim alışverişi, sektörün gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Ulusal ve uluslararası yasa ve anlaşmalarla söz konusu alışveriş kolaylaştırılmalı ve yaygınlaştırılmalıdır.
- Turizmde faaliyet gösteren çok uluslu şirketlerin sektörü kontrol etmesi önlenmeli, bu şirketlerin bölgesel turizme kalkınmasına yönelik yatırımlara yönelmeleri sağlanmalıdır.
- Turist gönderen ve alan ülkelerde faaliyet gösteren firmaların ortaklıkları veya dengeli ilişkilerinin, sektörün sürdürülebilir gelişimine ve kazancın hakça dağılımına önemli katkı sağladığı ifade edilmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TURİZM SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARININ SORUNLARI: ALANYA ÖRNEĞİ

#### I. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Bu araştırma “tarama modeli” olarak tasarlanmıştır. “Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez” (Karasar, 2009: 77).

#### II. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini Alanya bölgesinde turizm alanında otel ve restaurant çalışanları oluşturmaktadır. Alanya bölgesinde turizm alanında otel ve restaurant çalışan sayısının 3000 kişiye yakın olduğunu düşünülmektedir. Söz konusu ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde

$$n = N t^2 p q / d^2 (N-1) + t^2 p q$$

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n : Örneklem alınacak birey sayısı

p : İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q : İncelenen olayın görülmeşiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d : Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen □ örneklem hatasıdır(Salant ve Dillman, 1994: 55).

Formülü kullanılarak homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında, ± % 5 örneklem hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü  $n = 3000 (1,96)^2 (0,2) (0,8) / (0,5)^2 (3000-1) + (1,96)^2 (0,2) (0,8) = 227$  olarak hesaplanmıştır. Araştırmada

rastgele belirlenen 320 turizm çalışanı üzerinden 235 kullanılabilir anket toplanmıştır. Araştırma düşük sezon Eylül – Kasım aylarında yapılmıştır.

### III. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırmada veri toplama aracı olarak turizm sektörü çalışanlarının tanımlayıcı özelliklerini belirlemeye yönelik kişisel bilgi formu ve İstihdama yönelik çalışan sorunlarını belirlemeye yönelik ölçek kullanılmıştır. Ölçek ilgili literatür taranarak oluşturulmuştur. Ölçeğin istihdama yönelik çalışan sorunlarını belirlemeye yönelik kapsam geçerliliğine ilişkin alan uzmanlarından görüş alınmıştır. Ölçek, katılımcılardan onaylama ve reddetme derecelerini bir dizi ifadeyle açıklamaları istenen, 1’den 5’e kadar numaralandırılmış 26 tane Likert tipi maddeden oluşmaktadır. Ölçek için güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılmıştır.

İstihdama yönelik çalışan sorunlarını belirlemeye yönelik ölçeğin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği  $\alpha=0.918$  olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ( $p=0.000<0.05$ ) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ( $KMO=0.901>0,60$ ) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %63.244 olan 6 faktör altında toplanmıştır. Ölçekte 20 numaralı madde eş yükleme olduğundan faktör analizinden çıkartılmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre İstihdama yönelik çalışan sorunlarını belirlemeye yönelik ölçeğin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

**Tablo 5. İstihdama Yönelik Çalışan Sorunlarını Belirlemeye Yönelik Ölçeğin Faktör Yapısı**

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
F1 (Özdeğer=8.502)	Sendikasızlık Ve İş Güvencesizliği	0,736	17,062	0,876
	Alınan ücretlerin Yaşam Standartlarını Karşılammaması	0,733		
	İhtiyaç Durumunda İzin Kullanamama	0,719		
	Sezonluk İstihdamın Hayatı Olumsuz Etkilemesi	0,706		
	Sezona Bağlı Olarak Turizm Çalışanlarının İşsizlik Sigortası Hakediş Şartlarını Sağlayamaması	0,689		
	Sezonluk Çalışmaya Dayalı Olarak Sosyal Güvencenin Düzensizliği	0,652		
	Genç İstihdama Değer Verilmesi İle İleri Yaşlarda İşsiz Kalma Endişesi	0,600		
F2 (Özdeğer=2.477)	İşyle İlgili Kendini Geliştirme İmkanının Olmaması	0,758	12,655	0,813
	İş Kazası Risklerinin Fazla Olması	0,721		
	Farklı Birimlerde Çalışmak İçin Eğitim Fırsatlarının Olmayışı	0,666		
	Birden Fazla Görevde Çalışılması	0,632		
	Çalışanlar Arasında Ayrımların Olması	0,609		
	Hukuki Geçerliliği Olan (iş Sözleşmesi) Sözleşmenin Yapılmaması	0,592		
F3 (Özdeğer=1.513)	İşgücü Haklarını Koruyucu Yaptırımların Yapılmaması	0,806	11,807	0,828
	Turizm Çalışanlarına Yönelik Yasal Ve Anayasal Hakların Sağlanmaması	0,774		
	Sezon Sonu İşten Çıkartılırken Alınması Gereken Kıdem, İhbar Tazminatları Ve Benzeri Hakların Alınmaması	0,683		
	Verimlilikten Ödün Verilerek İşgücü Maliyetlerinin Düşürülmesi	0,646		
F4 (Özdeğer=1.228)	İşletme Sahiplerinin Deneyimleri Ve Turizm Eğitimi Almamalarından Kaynaklanan Sorunların Fazlalığı	0,631	7,652	0,771
	Sektörde Çalışan Memnuniyetsizliğinden Dolayı İş Yeri Değiştirme Davranışı Fazla Olması	0,621		
	İşveren Kaynaklı Motivasyon Eksikliğinin Hissedilmesi	0,616		

F5 (Özdeğer=1.080)	Stajer Çalışanlara Yönelik Ağırlık Verilmesi	0,771	7,270	0,649
	İş Yaşam Kalitesinin Düşük Olması	0,658		
	Sosyal Güvence Bedellerinin Düzensiz Yatırılmasından Kaynaklı Sağlık Hizmetlerinin Alınmaması	0,580		
F6 (Özdeğer=1.011)	Kadın Çalışanların Hamilelik Durumlarında Sektörden Uzaklaştırılması, Doğum İznini Kullanamamaları	0,741	6,798	0,611
	Çalışma Saatlerinin Düzensizliği Ve Fazla Mesai Sorunları	0,718		
Toplam Varyans %63.244				

Ölçeğin yapı geçerliliği sonrası ölçek alt boyutları isimlendirilemediğinden dolayı araştırmada ölçeğin genel puanı kullanılmıştır. Ölçekten alınan puanın yükselmesi istihdama yönelik çalışanların sorun düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Araştırmada kullanılan likert ölçek için kişilerin verilen önermelerle ilgili görüşlerini, çok olumludan çok olumsuzu kadar sıralanan seçeneklerden belirtmeleri istenmiştir. Buna göre; (5) kesinlikle katılıyorum, (4) katılıyorum, (3) kararsızım, (2) katılmıyorum, (1) kesinlikle katılmıyorum şeklinde bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek sonuçları 5.00-1.00=4.00 puanlık bir genişliğe dağılmışlardır. Bu genişlik beşe bölünerek ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler belirlenmiştir. Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde aşağıdaki kriterler esas alınmıştır([http://www.istatistikanaliz.com/faktor\\_analizi.asp](http://www.istatistikanaliz.com/faktor_analizi.asp)).

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiç Katılmıyorum	1	1,00 - 1,79	Çok düşük
	2	1,80 - 2,59	Düşük
	3	2,60 - 3,39	Orta
	4	3,40 - 4,19	Yüksek
Tamamen Katılıyorum	5	4,20 - 5,00	Çok yüksek

#### **IV. VERİLERİN İSTATİSTİK ANALİZİ**

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır.

İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır.

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

#### **V. BULGULAR VE YORUMLAR**

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan çalışanların ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

## A. Çalışanların Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı

**Tablo 6. Çalışanların Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı**

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Bayan	82	34,9
	Erkek	153	65,1
	Toplam	235	100,0
Yaş	17-20 Yaş	24	10,2
	21-25 Yaş	39	16,6
	26-30 Yaş	55	23,4
	31-35 Yaş	41	17,4
	36-40 Yaş	40	17,0
	41-45 Yaş	17	7,2
	45 Yaş üstü	19	8,1
	Toplam	235	100,0
Medeni Durum	Evli	130	55,3
	Bekar	105	44,7
	Toplam	235	100,0
Eğitim Düzeyi	İlkokul Ve Altı	43	18,3
	Ortaokul Mezunu	45	19,1
	Lise Mezunu	87	37,0
	Lisans Mezunu	60	25,5
	Toplam	235	100,0
Alınan Eğitim Türü	Genel Lise	65	44,2
	Mesleki Eğitim Lisesi	31	21,1
	Meslek Yüksek Okulu	26	17,7
	Anadolu Lisesi	19	12,9
	Fen Lisesi	2	1,4
	Güzel Sanatlar Lisesi	1	0,7
	Sosyal Bilimler Lisesi	3	2,0
	Toplam	147	100,0
Turizm Eğitimine Yönelik Programa Katılma Durumu	Katıldım	136	57,9
	Katılmadım	99	42,1
	Toplam	235	100,0
Turizm Sektöründe Toplam Çalışma Süresi	1-5 Yıl	83	35,3
	6-10 Yıl	70	29,8
	11-15 Yıl	28	11,9
	16-20 Yıl	28	11,9
	20 Yıl üstü	26	11,1
	Toplam	235	100,0
Bulunan Yerde Çalışma Süresi	1-5 Yıl	145	61,7

	6-10 Yıl	55	23,4
	11-15 Yıl	20	8,5
	16-20 Yıl	15	6,4
	Toplam	235	100,0
Çalışılan Yerdeki Pozisyon	Müdür	12	5,1
	Şef	34	14,5
	Resepsiyon	22	9,4
	Santral	3	1,3
	Önkasa	4	1,7
	Yemek Servisi	35	14,9
	Bulaşıkçı	7	3,0
	Aşçıbaşı	3	1,3
	Aşçı Yardımcısı	7	3,0
	Temizlikçi	21	8,9
	Çamaşırhaneci	1	0,4
	Muhasebeci	22	9,4
	Güvenlikçi	8	3,4
	İnsan Kaynakları	11	4,7
	Pazarlama Ve Satış	6	2,6
	Teknik Servis	16	6,8
	Diğer	23	9,8
	Toplam	235	100,0
Turizm Müessesesinde İstihdam Şeklinin Ne Olduğu	Tam İstihdam	160	68,1
	Kısmi İstihdam	11	4,7
	Mevsimlik Tam Zamanlı	32	13,6
	Mevsimlik Kısmi Zamanlı	11	4,7
	Sürekli Tam Zamanlı	3	1,3
	Sürekli Kısmi Zamanlı	18	7,7
	Toplam	235	100,0
Ek İş Durumu	Var	7	3,0
	Yok	228	97,0
	Toplam	235	100,0
Ek İşinizdeki İstihdam Şekli	Kısmi (part-time) Zamanlı	4	57,1
	Sürekli Kısmi Zamanlı	2	28,6
	Mevsimlik Kısmi Zamanlı	1	14,3
	Toplam	7	100,0
Aylık Gelir Düzeyi	1000 TL Ve Altı	57	24,3
	1001-2000 TL	138	58,7
	2001-3000 TL	31	13,2
	3000 TL üstü	9	3,8
	Toplam	235	100,0
Ailede Turizm Sektöründe Çalışan Kişi	Hiç Kimse	112	47,7
	1 Kişi	68	28,9
	2 Kişi	34	14,5



	3 Ve Daha Fazla	21	8,9
	Toplam	235	100,0
Şu Anki İşinizi Bulma Neyin Yardımcı Olduğu	İnternet	15	6,4
	Okul Aracılığı İle	17	7,2
	Eş-dost	168	71,5
	İlan	28	11,9
	Danışman Şirketi	1	0,4
	İş-kur	6	2,6
	Toplam	235	100,0
	Çalışılan Yer İle İkamet Edilenin Yerin Aynılığı	Aynı Yer	196
Başka İl		13	5,5
Başka İlçe		9	3,8
Çalıştığım Müessesenin Olduğu Yere Bağlı Köy		17	7,2
Toplam		235	100,0
Yabancı Dil Bilgi Düzeyi	Hiç Yok	64	27,2
	Orta	88	37,4
	İyi	62	26,4
	Çok İyi	21	8,9
	Toplam	235	100,0
Yabancı Dil Eğitimi Alma Durumu	Evet	31	13,2
	Hayır	204	86,8
	Toplam	235	100,0
Kaç Farklı Dil Bilindiği	1 Dil Biliyorum	146	62,1
	2 Dil Biliyorum	69	29,4
	3 Ve Daha Fazla Dil Biliyorum	20	8,5
	Toplam	235	100,0
Turizm Çalışanlarının Hangi Dile İhtiyaç Duydukları	İngilizce	159	67,7
	Rusça	48	20,4
	Almanca	28	11,9
	Toplam	235	100,0
Kaç Farklı Turizm İşletmesinde Çalışıldığı	İlk İşyerim	63	26,8
	2 İle 5 Arası	147	62,6
	6 İle 10 Arası	25	10,6
	Toplam	235	100,0
Çalışılan İşletme Türünün Ne Olduğu	Otel	135	57,4
	Motel	3	1,3
	Hotel	52	22,1
	Tatil Köyü	6	2,6
	Pansiyon	3	1,3
	Apart	19	8,1
	Restoran	17	7,2
	Toplam	235	100,0

Çalışanlar cinsiyet değişkenine göre 82'si (%34,9) bayan, 153'ü (%65,1) erkek olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar yaş değişkenine göre 24'ü (%10,2) 17-20 yaş, 39'u (%16,6) 21-25 yaş, 55'i (%23,4) 26-30 yaş, 41'i (%17,4) 31-35 yaş, 40'ı (%17,0) 36-40 yaş, 17'si (%7,2) 41-45 yaş, 19'u (%8,1) 45 yaş üstü olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar medeni durum değişkenine göre 130'u (%55,3) evli, 105'i (%44,7) bekâr olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar eğitim düzeyi değişkenine göre 43'ü (%18,3) ilkokul ve altı, 45'i (%19,1) Ortaokul mezunu, 87'si (%37,0) lise mezunu, 60'ı (%25,5) lisans mezunu olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar alınan eğitim türü değişkenine göre 65'i (%44,2) Genel Lise, 31'i (%21,1) mesleki eğitim lisesi, 26'sı (%17,7) meslek yüksekokulu, 19'u (%12,9) Anadolu lisesi, 2'si (%1,4) fen lisesi, 1'i (%0,7) güzel sanatlar lisesi, 3'ü (%2,0) sosyal bilimler lisesi olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar turizm eğitimine yönelik programa katılma durumu değişkenine göre 136'sı (%57,9) katıldım, 99'u (%42,1) katılmadım olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar turizm sektöründe toplam çalışma süresi değişkenine göre 83'ü (%35,3) 1-5 yıl, 70'i (%29,8) 6-10 yıl, 28'i (%11,9) 11-15 yıl, 28'i (%11,9) 16-20 yıl, 26'sı (%11,1) 20 yıl üstü olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar bulunan yerde çalışma süresi değişkenine göre 145'i (%61,7) 1-5 yıl, 55'i (%23,4) 6-10 yıl, 20'si (%8,5) 11-15 yıl, 15'i (%6,4) 16-20 yıl olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar çalışılan yerdeki pozisyon değişkenine göre 12'si (%5,1) müdür, 34'ü (%14,5) şef, 22'si (%9,4) resepsiyon, 3'ü (%1,3) santral, 4'ü (%1,7) ön kasa, 35'i (%14,9) yemek servisi, 7'si (%3,0) bulaşıkçı, 3'ü (%1,3) aşçıbaşı, 7'si (%3,0) aşçı yardımcısı, 21'i (%8,9) temizlikçi, 1'i (%0,4) Çamaşırhanecisi, 22'si (%9,4) Muhasebecisi, 8'i (%3,4) Güvenlikçi, 11'i (%4,7) İnsan Kaynakları, 6'sı (%2,6) Pazarlama ve Satış, 16'sı (%6,8) Teknik Servis, 23'ü (%9,8) Diğer olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar turizm müessesesinde istihdam şeklinin ne olduğu değişkenine göre 160'ı (%68,1) Tam İstihdam, 11'i (%4,7) Kısmi İstihdam, 32'si (%13,6) Mevsimlik Tam Zamanlı, 11'i (%4,7) Mevsimlik Kısmi Zamanlı, 3'ü (%1,3) Sürekli Tam Zamanlı, 18'i (%7,7) Sürekli Kısmi Zamanlı olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar ek iş durumu değişkenine göre 7'si (%3,0) var, 228'i (%97,0) yok olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar ek işinizdeki istihdam şekli değişkenine göre 4'ü (%57,1) Kısmi (part-time) Zamanlı, 2'si (%28,6) Sürekli Kısmi Zamanlı, 1'i (%14,3) Mevsimlik Kısmi Zamanlı olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar aylık gelir düzeyi değişkenine göre 57'si (%24,3) 1000 TL ve altı, 138'i (%58,7) 1001-2000 TL, 31'i (%13,2) 2001-3000 TL, 9'u (%3,8) 3000 TL üstü olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar ailede turizm sektöründe çalışan kişi değişkenine göre 112'si (%47,7) Hiç Kimse, 68'i (%28,9) 1 Kişi, 34'ü (%14,5) 2 kişi, 21'i (%8,9) 3 ve daha fazla olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar şu anki işinizi bulma neyin yardımcı olduğu değişkenine göre 15'i (%6,4) İnternet, 17'si (%7,2) Okul Aracılığı ile, 168'i (%71,5) Eş-dost, 28'i (%11,9) İlan, 1'i (%0,4) Danışman Şirketi, 6'sı (%2,6) İş-kur olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar çalışılan yer ile ikamet edinilen yerin aynılığı değişkenine göre 196'sı (%83,4) Aynı Yer, 13'ü (%5,5) Başka İl, 9'u (%3,8) Başka İlçe, 17'si (%7,2) Çalıştığım müessesenin olduğu yere bağlı köy olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar yabancı dil bilgi düzeyi değişkenine göre 64'ü (%27,2) Hiç Yok, 88'i (%37,4) orta, 62'si (%26,4) iyi, 21'i (%8,9) çok iyi olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar yabancı dil eğitimi alma durumu değişkenine göre 31'i (%13,2) Evet, 204'ü (%86,8) Hayır olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar kaç farklı dil bilindiği değişkenine göre 146'sı (%62,1) 1 dil biliyorum, 69'u (%29,4) 2 dil biliyorum, 20'si (%8,5) 3 ve daha fazla dil biliyorum olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar turizm çalışanlarının hangi dile ihtiyaç duydukları değişkenine göre 159'u (%67,7) İngilizce, 48'i (%20,4) Rusça, 28'i (%11,9) Almanca olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar kaç farklı turizm işletmesinde çalışıldığı değişkenine göre 63'ü (%26,8) İlk işyerim, 147'si (%62,6) 2 ile 5 arası, 25'i (%10,6) 6 ile 10 arası olarak dağılmaktadır.

Çalışanlar çalışılan işletme türünün ne olduğu değişkenine göre 135'i (%57,4) Otel, 3'ü (%1,3) Motel, 52'si (%22,1) Hotel, 6'sı (%2,6) Tatil Köyü, 3'ü (%1,3) Pansiyon, 19'u (%8,1) Apart, 17'si (%7,2) Restoran olarak dağılmaktadır.

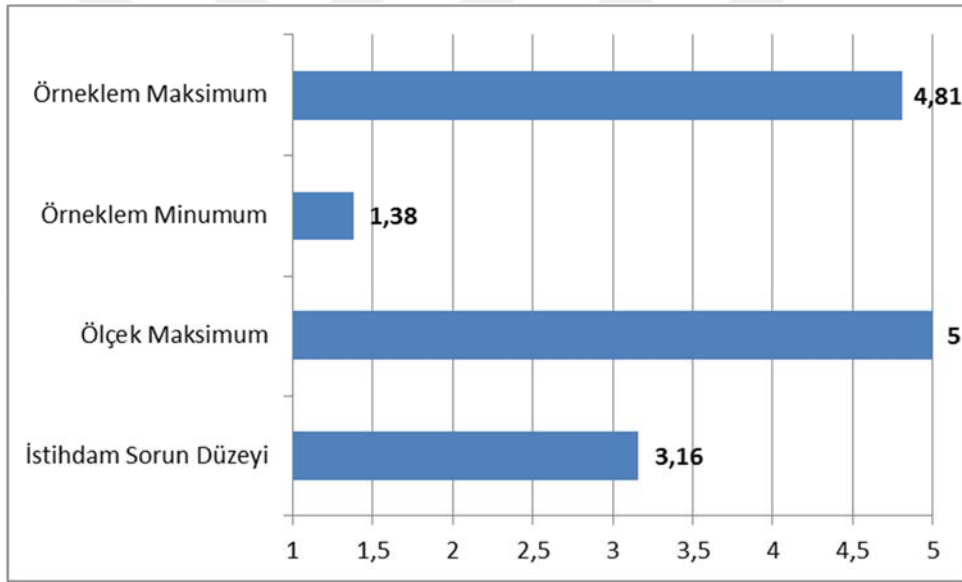


## VI. ÇALIŞANLARIN İSTİHDAMA YÖNELİK SORUN DÜZEYİ

**Tablo 7. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyi**

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İstihdam Sorun Düzeyi	235	3,163	0,739	1,380	4,810

Araştırmaya katılan çalışanların istihdama yönelik sorun düzeyinin orta düzeyde (3,163  $\pm$  0,739) olduğu saptanmıştır.



**Şekil 7. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyine İlişkin Diyagram**

Araştırmaya katılan çalışanların istihdama yönelik sorun düzeyi ile ilgili ifadelerine verdiği cevapların dağılımları Tablo 4’de görülmektedir.

**Tablo 8. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyi İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları**

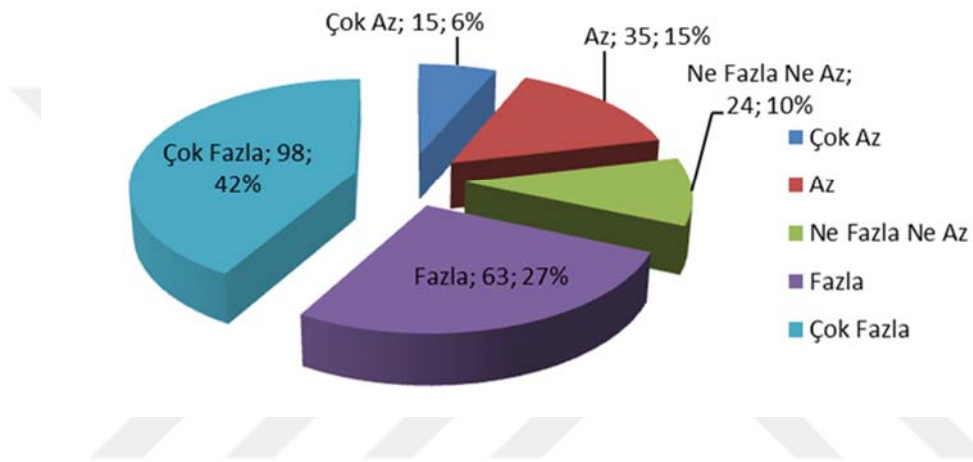
	Çok Az		Az		Ne Fazla Ne Az		Fazla		Çok Fazla		Ort	Ss
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Çalışma Saatlerinin Düzensizliği Ve Fazla Mesai Sorunları	15	6,4	35	14,9	24	10,2	63	26,8	98	41,7	3,826	1,291
Kadın Çalışanların Hamilelik Durumlarında Sektörden Uzaklaştırılması, Doğum İznini Kullanamamaları	45	19,1	44	18,7	75	31,9	34	14,5	37	15,7	2,889	1,313
Genç İstihdama Değer Verilmesi İle İleri Yaşlarda İşsiz Kalma Endişesi	32	13,6	33	14,0	81	34,5	49	20,9	40	17,0	3,136	1,250
Sezona Bağlı Olarak Turizm Çalışanlarının İşsizlik Sigortası Hakediş Şartlarını Sağlayamaması	29	12,3	35	14,9	57	24,3	61	26,0	53	22,6	3,315	1,309
Sendikasızlık Ve İş Güvencesizliği	33	14,0	25	10,6	51	21,7	61	26,0	65	27,7	3,426	1,364
Alınan ücretlerin Yaşam Standartlarını Karşılammaması	27	11,5	30	12,8	43	18,3	53	22,6	82	34,9	3,566	1,377
İhtiyaç Durumunda İzin Kullanamama	33	14,0	28	11,9	53	22,6	64	27,2	57	24,3	3,357	1,343
Sezonluk İstihdamın Hayatı Olumsuz Etkilemesi	16	6,8	24	10,2	39	16,6	71	30,2	85	36,2	3,787	1,229
Sezonluk Çalışmaya Dayalı Olarak Sosyal Güvencenin Düzensizliği	31	13,2	25	10,6	48	20,4	65	27,7	66	28,1	3,468	1,350
İşveren Kaynaklı Motivasyon Eksikliğinin Hissedilmesi	29	12,3	34	14,5	68	28,9	43	18,3	61	26,0	3,311	1,331
Sektörde Çalışan Memnuniyetsizliğinden Dolayı İş Yeri Değiştirme Davranışı Fazla Olması	29	12,3	31	13,2	49	20,9	79	33,6	47	20,0	3,357	1,281
İşletme Sahiplerinin Deneyimleri Ve Turizm Eğitimi Almamalarından Kaynaklanan Sorunların Fazlalığı	31	13,2	32	13,6	62	26,4	61	26,0	49	20,9	3,277	1,299

Verimlilikten Ödün Verilerek İşgücü Maliyetlerinin Düşürülmesi	39	16,6	40	17,0	71	30,2	52	22,1	33	14,0	3,000	1,274
İşgücü Haklarını Koruyucu Yaptırımların Yapılmaması	40	17,0	42	17,9	78	33,2	46	19,6	29	12,3	2,923	1,245
Turizm Çalışanlarına Yönelik Yasal Ve Anayasal Hakların Sağlanmaması	37	15,7	41	17,4	76	32,3	48	20,4	33	14,0	2,996	1,256
Sezon Sonu İşten Çıkartılırken Alınması Gereken Kıdem, İhbar Tazminatları Ve Benzeri Hakların Alınmaması	32	13,6	50	21,3	80	34,0	41	17,4	32	13,6	2,962	1,217
Sosyal Güvence Bedellerinin Düzensiz Yatırılmasından Kaynaklı Sağlık Hizmetlerinin Alınmaması	40	17,0	42	17,9	71	30,2	57	24,3	25	10,6	2,936	1,237
Stajyer Çalışanlara Yönelik Ağırlık Verilmesi	27	11,5	30	12,8	61	26,0	85	36,2	32	13,6	3,277	1,193
İş Yaşam Kalitesinin Düşük Olması	23	9,8	34	14,5	70	29,8	74	31,5	34	14,5	3,264	1,169
Fazla Mesai ücretlerinin Düzenli Alınmaması	34	14,5	23	9,8	69	29,4	68	28,9	41	17,4	3,251	1,268
Çalışanlar Arasında Ayrımların Olması	37	15,7	33	14,0	76	32,3	51	21,7	38	16,2	3,085	1,278
İş Kazası Risklerinin Fazla Olması	50	21,3	47	20,0	75	31,9	35	14,9	28	11,9	2,762	1,275
İşle İlgili Kendini Geliştirme İmkanının Olmaması	36	15,3	60	25,5	74	31,5	38	16,2	27	11,5	2,830	1,211
Birden Fazla Görevde Çalışılması	42	17,9	41	17,4	76	32,3	51	21,7	25	10,6	2,898	1,236
Hukuki Geçerliliği Olan (iş Sözleşmesi) Sözleşmenin Yapılmaması	51	21,7	50	21,3	80	34,0	31	13,2	23	9,8	2,681	1,228
Farklı Birimlerde Çalışmak İçin Eğitim Fırsatlarının Olmaması	52	22,1	60	25,5	70	29,8	23	9,8	30	12,8	2,655	1,280

## A. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyi İle İlgili İfadelere Verdiği Cevapların Dağılımları

Araştırmaya katılan çalışanların istihdama yönelik sorun düzeyi ile ilgili ifadelere verdiği cevaplar grafik yardımı ile incelenerek aşağıda verilmiştir.

### 1. Çalışma Saatlerinin Düzensizliği Ve Fazla Mesai Sorunları İfadesine Katılma Düzeyi

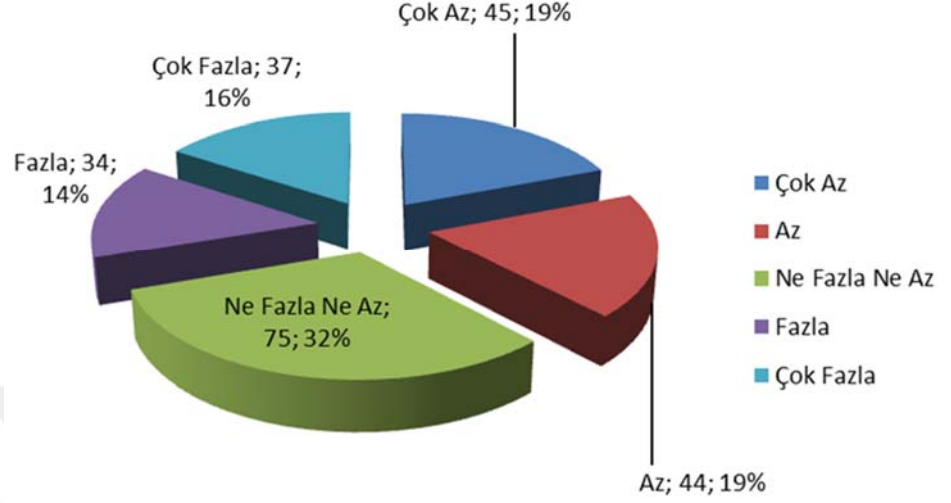


Şekil 8. “Çalışma Saatlerinin Düzensizliği Ve Fazla Mesai Sorunları” İfadesine Katılma Düzeyi

“Çalışma Saatlerinin Düzensizliği Ve Fazla Mesai Sorunları” ifadesine çalışanların, %6,4’ü (n=15) çok az, %14,9’u (n=35) az, %10,2’si (n=24) ne fazla ne az, %26,8’i (n=63) fazla, %41,7’si (n=98) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “çalışma saatlerinin düzensizliği ve fazla mesai sorunları” ifadesine yüksek ( $3,826 \pm 1,291$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.



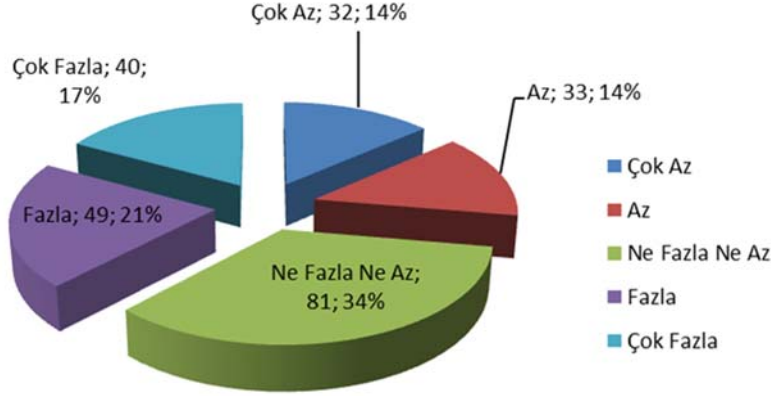
## Kadın Çalışanların Hamilelik Durumlarında Sektörden Uzaklaştırılması, Doğum İznini Kullanamamaları İfadesine Katılma Düzeyi



**Şekil 9. “Kadın Çalışanların Hamilelik Durumlarında Sektörden Uzaklaştırılması, Doğum İznini Kullanamamaları” İfadesine Katılma Düzeyi**

“Kadın Çalışanların Hamilelik Durumlarında Sektörden Uzaklaştırılması, Doğum İznini Kullanamamaları” ifadesine çalışanların, %19,1'i (n=45) çok az, %18,7'si (n=44) az, %31,9'u (n=75) ne fazla ne az, %14,5'i (n=34) fazla, %15,7'si (n=37) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “kadın çalışanların hamilelik durumlarında sektörden uzaklaştırılması, doğum iznini kullanamamaları” ifadesine orta ( $2,889 \pm 1,313$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

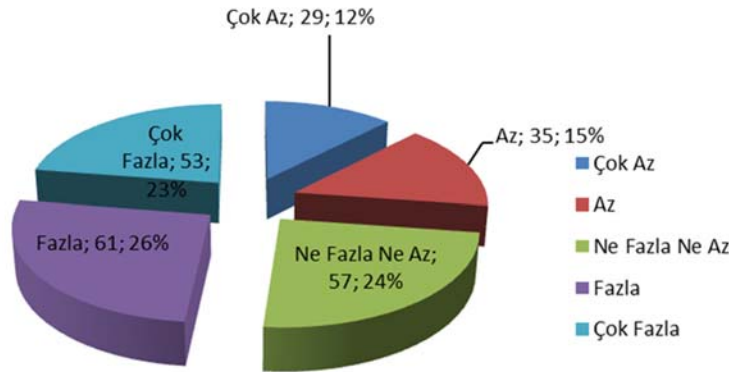
## 2. Genç İstihdama Değer Verilmesi İle İleri Yaşlarda İşsiz Kalma Endişesi” İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 10. “Genç İstihdama Değer Verilmesi İle İleri Yaşlarda İşsiz Kalma Endişesi” İfadesine Katılma Düzeyi

“Genç İstihdama Değer Verilmesi İle İleri Yaşlarda İşsiz Kalma Endişesi” ifadesine çalışanların, %13,6’sı (n=32) çok az, %14,0’ı (n=33) az, %34,5’i (n=81) ne fazla ne az, %20,9’u (n=49) fazla, %17,0’ı (n=40) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “genç istihdama değer verilmesi ile ileri yaşlarda işsiz kalma endişesi” ifadesine orta ( $3,136 \pm 1,250$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

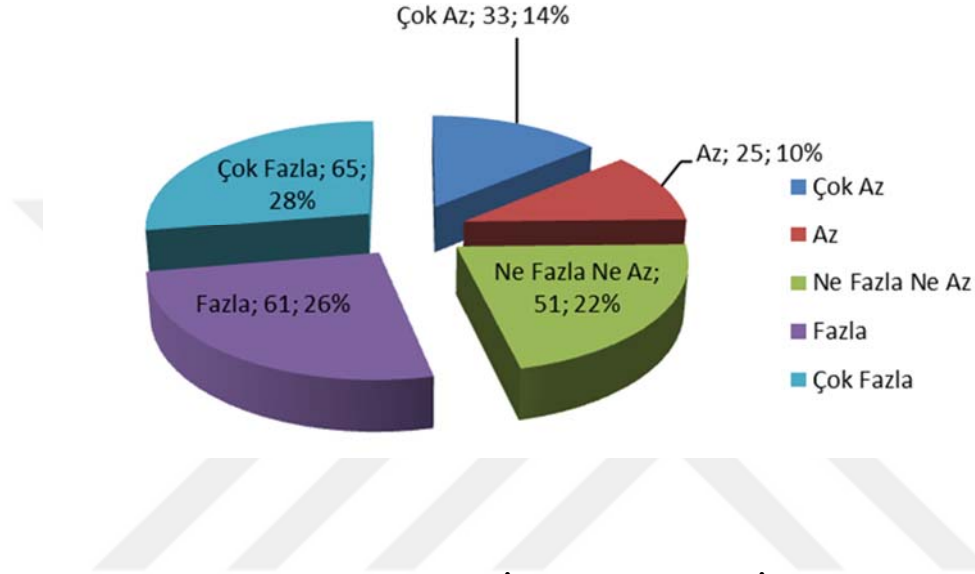
## 3. Sezona Bağlı Olarak Turizm Çalışanlarının İşsizlik Sigortası Hak ediş Şartlarını Sağlayamaması İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 11. “Sezona Bağlı Olarak Turizm Çalışanlarının İşsizlik Sigortası Hak ediş Şartlarını Sağlayamaması” İfadesine Katılma Düzeyi

“Sezona Bağlı Olarak Turizm Çalışanlarının İşsizlik Sigortası Hak ediş Şartlarını Sağlayamaması” ifadesine çalışanların, %12,3’ü (n=29) çok az, %14,9’u (n=35) az, %24,3’ü (n=57) ne fazla ne az, %26,0’ı (n=61) fazla, %22,6’sı (n=53) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “sezona bağlı olarak turizm çalışanlarının işsizlik sigortası hakediş şartlarını sağlayamaması” ifadesine orta ( $3,315 \pm 1,309$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

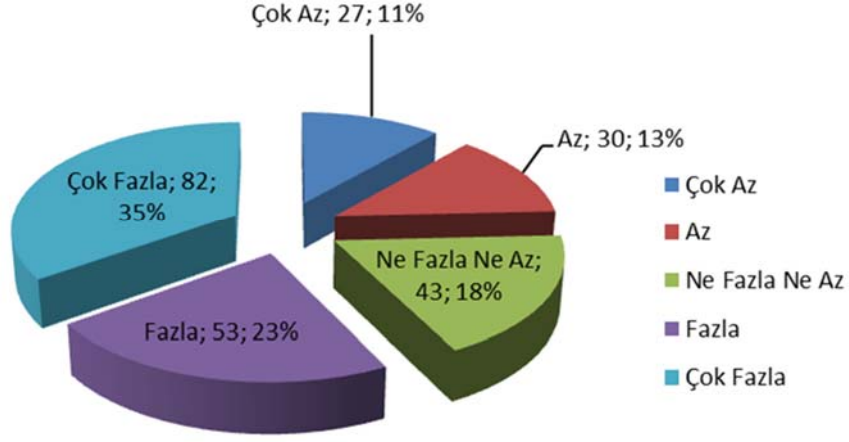
#### 4. Sendikasızlık Ve İş Güvencesizliği” İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 12. “Sendikasızlık Ve İş Güvencesizliği” İfadesine Katılma Düzeyi

“Sendikasızlık Ve İş Güvencesizliği” ifadesine çalışanların, %14,0’ı (n=33) çok az, %10,6’sı (n=25) az, %21,7’si (n=51) ne fazla ne az, %26,0’ı (n=61) fazla, %27,7’si (n=65) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “sendikasızlık ve iş güvencesizliği” ifadesine yüksek ( $3,426 \pm 1,364$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

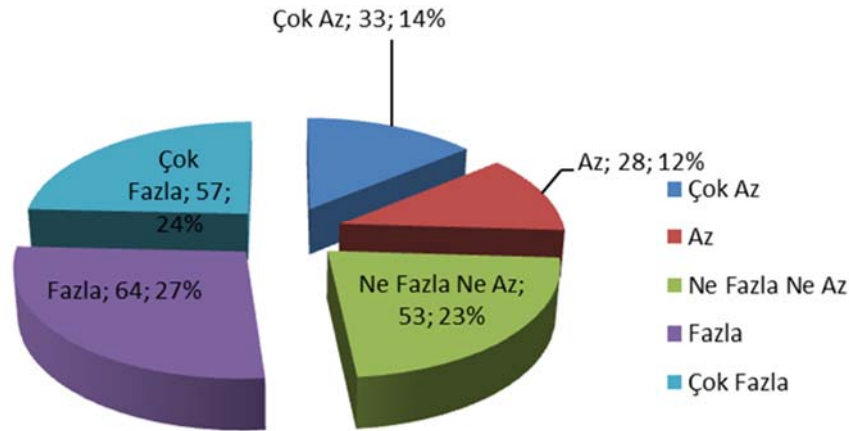
## 5. Alınan ücretlerin Yaşam Standartlarını Karşılammaması İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 13. “Alınan ücretlerin Yaşam Standartlarını Karşılammaması” İfadesine Katılma Düzeyi

“Alınan ücretlerin Yaşam Standartlarını Karşılammaması” ifadesine çalışanların, %11,5'i (n=27) çok az, %12,8'i (n=30) az, %18,3'ü (n=43) ne fazla ne az, %22,6'sı (n=53) fazla, %34,9'u (n=82) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “alınan ücretlerin yaşam standartlarını karşılamaması” ifadesine yüksek ( $3,566 \pm 1,377$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

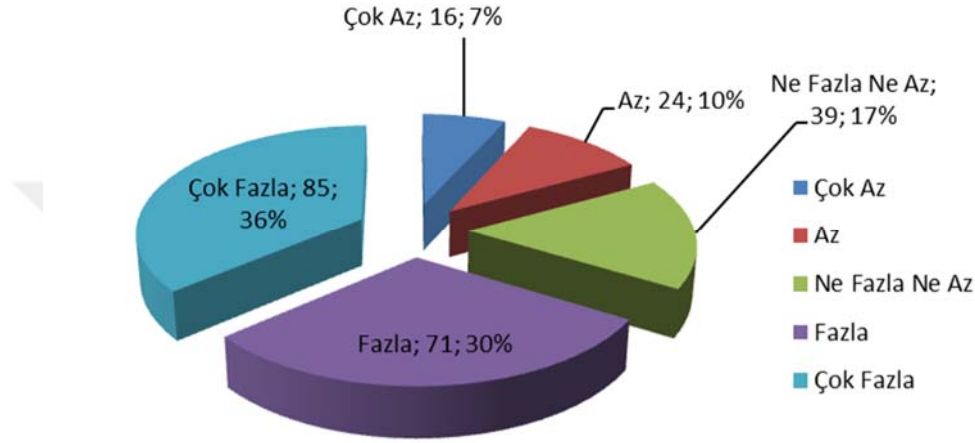
## 6. İhtiyaç Durumunda İzin Kullanamama İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 14. “İhtiyaç Durumunda İzin Kullanamama” İfadesine Katılma Düzeyi

“İhtiyaç Durumunda İzin Kullanamama” ifadesine çalışanların, %14,0’ı (n=33) çok az, %11,9’u (n=28) az, %22,6’sı (n=53) ne fazla ne az, %27,2’si (n=64) fazla, %24,3’ü (n=57) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “ihtiyaç durumunda izin kullanamama” ifadesine orta ( $3,357 \pm 1,343$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

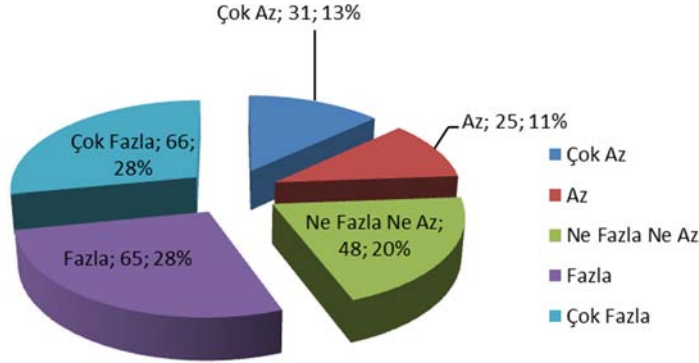
## 7. Sezonluk İstihdamın Hayatı Olumsuz Etkilemesi İfadesine Katılma Düzeyi



**Şekil 15. “Sezonluk İstihdamın Hayatı Olumsuz Etkilemesi” İfadesine Katılım Düzeyi**

“Sezonluk İstihdamın Hayatı Olumsuz Etkilemesi” ifadesine çalışanların, %6,8’i (n=16) çok az, %10,2’si (n=24) az, %16,6’sı (n=39) ne fazla ne az, %30,2’si (n=71) fazla, %36,2’si (n=85) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “sezonluk istihdamın hayatı olumsuz etkilemesi” ifadesine yüksek ( $3,787 \pm 1,229$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır

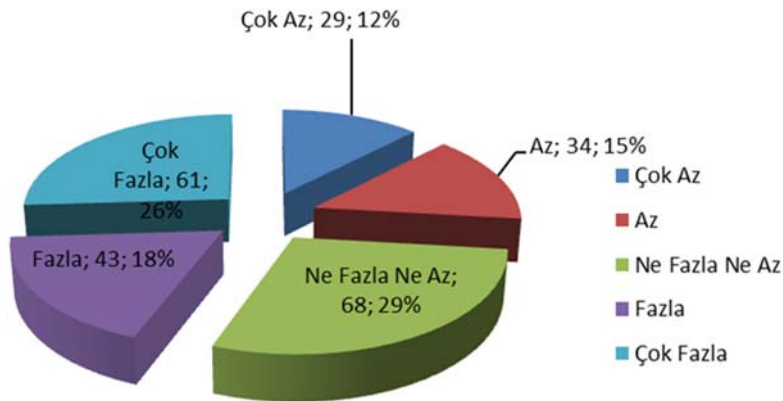
## 8. Sezonluk Çalışmaya Dayalı Olarak Sosyal Güvencenin Düzensizliği İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 16. “Sezonluk Çalışmaya Dayalı Olarak Sosyal Güvencenin Düzensizliği” İfadesine Katılma Düzeyi

“Sezonluk Çalışmaya Dayalı Olarak Sosyal Güvencenin Düzensizliği” ifadesine çalışanların, %13,2’si (n=31) çok az, %10,6’sı (n=25) az, %20,4’ü (n=48) ne fazla ne az, %27,7’si (n=65) fazla, %28,1’i (n=66) çok fazla yanıtını vermiştir. çalışanların “sezonluk çalışmaya dayalı olarak sosyal güvencenin düzensizliği” ifadesine yüksek ( $3,468 \pm 1,350$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

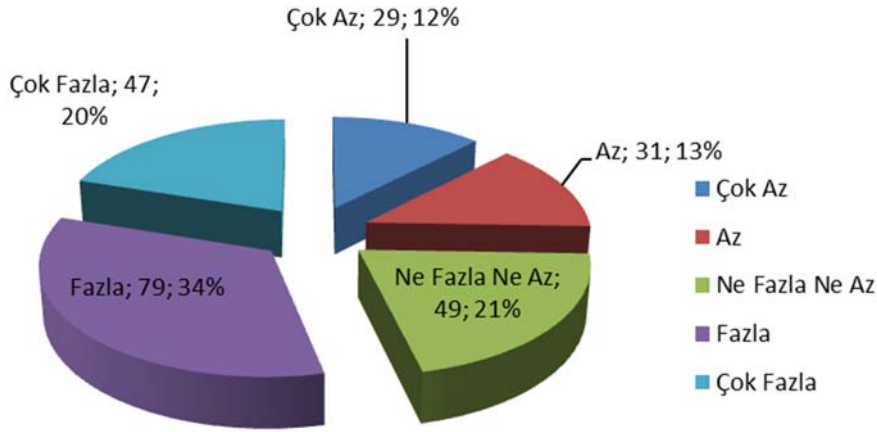
## 9. İşveren Kaynaklı Motivasyon Eksikliğinin Hissedilmesi İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 17. “İşveren Kaynaklı Motivasyon Eksikliğinin Hissedilmesi” İfadesine Katılma Düzeyi

“İşveren Kaynaklı Motivasyon Eksikliğinin Hissedilmesi” ifadesine çalışanların, %12,3'ü (n=29) çok az, %14,5'i (n=34) az, %28,9'u (n=68) ne fazla ne az, %18,3'ü (n=43) fazla, %26,0'ı (n=61) çok fazla yanıtını vermiştir. çalışanların “işveren kaynaklı motivasyon eksikliğinin hissedilmesi” ifadesine orta ( $3,311 \pm 1,331$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

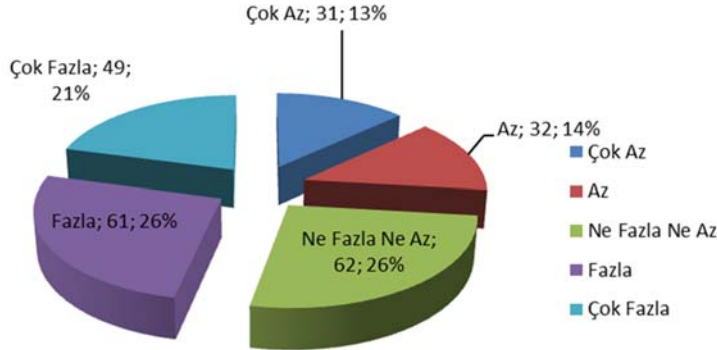
#### 10. Sektörde Çalışan Memnuniyetsizliğinden Dolayı İş Yeri Değişirme Davranışı Fazla Olması İfadesine Katılma Düzeyi



**Şekil 18. “Sektörde Çalışan Memnuniyetsizliğinden Dolayı İş Yeri Değişirme Davranışı Fazla Olması” İfadesine Katılma Düzeyi**

“Sektörde Çalışan Memnuniyetsizliğinden Dolayı İş Yeri Değişirme Davranışı Fazla Olması” ifadesine çalışanların, %12,3'ü (n=29) çok az, %13,2'si (n=31) az, %20,9'u (n=49) ne fazla ne az, %33,6'sı (n=79) fazla, %20,0'ı (n=47) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “sektörde çalışan memnuniyetsizliğinden dolayı iş yeri değişirme davranışı fazla olması” ifadesine orta ( $3,357 \pm 1,281$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

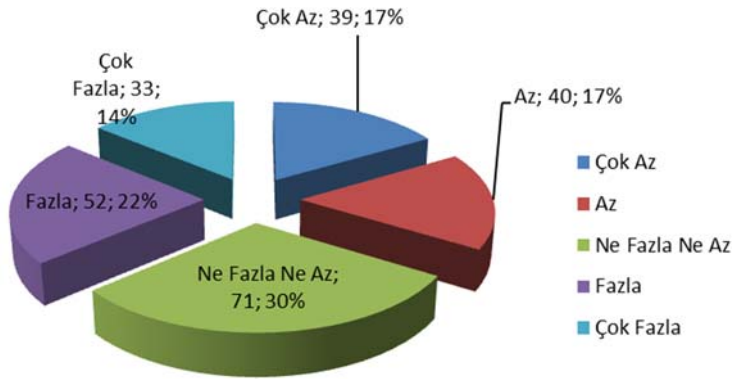
## 11. İşletme Sahiplerinin Deneyimleri Ve Turizm Eğitimi Almamalarından Kaynaklanan Sorunların Fazlalığı İfadesine Katılma Düzeyi



### Şekil 19. “İşletme Sahiplerinin Deneyimleri Ve Turizm Eğitimi Almamalarından Kaynaklanan Sorunların Fazlalığı” İfadesine Katılma Düzeyi

“İşletme Sahiplerinin Deneyimleri Ve Turizm Eğitimi Almamalarından Kaynaklanan Sorunların Fazlalığı” ifadesine çalışanların, %13,2’si (n=31) çok az, %13,6’sı (n=32) az, %26,4’ü (n=62) ne fazla ne az, %26,0’ı (n=61) fazla, %20,9’u (n=49) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “işletme sahiplerinin deneyimleri ve turizm eğitimi almamalarından kaynaklanan sorunların fazlalığı” ifadesine orta ( $3,277 \pm 1,299$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

## 12. Verimlilikten Ödün Verilerek İşgücü Maliyetlerinin Düşürülmesi İfadesine Katılma Düzeyi



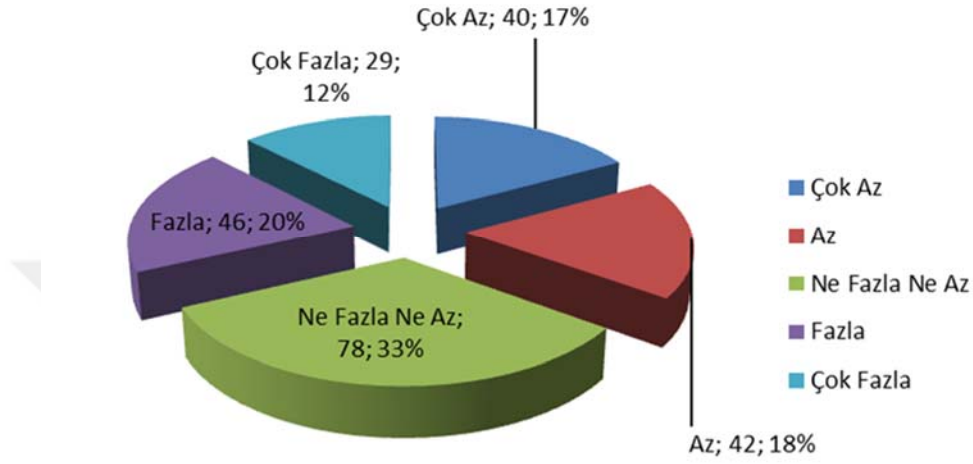
### Şekil 20. Verimlilikten Ödün Verilerek İşgücü Maliyetlerinin Düşürülmesi” İfadesine Katılma Düzeyi

“Verimlilikten Ödün Verilerek İşgücü Maliyetlerinin Düşürülmesi” ifadesine çalışanların, %16,6’sı (n=39) çok az, %17,0’ı (n=40) az, %30,2’si (n=71) ne fazla ne az, %22,1’i (n=52) fazla, %14,0’ı (n=33) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların



“verimlilikten ödün verilerek işgücü maliyetlerinin düşürülmesi” ifadesine orta ( $3,000 \pm 1,274$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

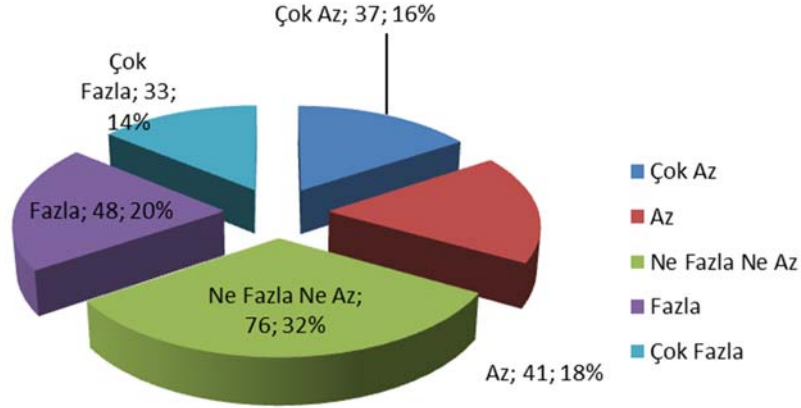
### 13. İşgücü Haklarını Koruyucu Yaptırımların Yapılmaması İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 21. “İşgücü Haklarını Koruyucu Yaptırımların Yapılmaması” İfadesine Katılma Düzeyi

“İşgücü Haklarını Koruyucu Yaptırımların Yapılmaması” ifadesine çalışanların, %17,0’ı ( $n=40$ ) çok az, %17,9’u ( $n=42$ ) az, %33,2’si ( $n=78$ ) ne fazla ne az, %19,6’sı ( $n=46$ ) fazla, %12,3’ü ( $n=29$ ) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “işgücü haklarını koruyucu yaptırımların yapılmaması” ifadesine orta ( $2,923 \pm 1,245$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

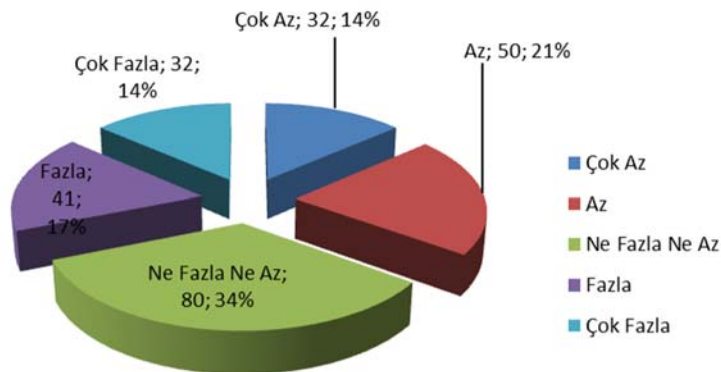
#### 14. Turizm Çalışanlarına Yönelik Yasal Ve Anayasal Hakların Sağlanmaması İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 22. “Turizm Çalışanlarına Yönelik Yasal Ve Anayasal Hakların Sağlanmaması” İfadesine Katılma Düzeyi

“Turizm Çalışanlarına Yönelik Yasal Ve Anayasal Hakların Sağlanmaması” ifadesine çalışanların, %15,7’si (n=37) çok az, %17,4’ü (n=41) az, %32,3’ü (n=76) ne fazla ne az, %20,4’ü (n=48) fazla, %14,0’ı (n=33) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “turizm çalışanlarına yönelik yasal ve anayasal hakların sağlanmaması” ifadesine orta ( $2,996 \pm 1,256$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

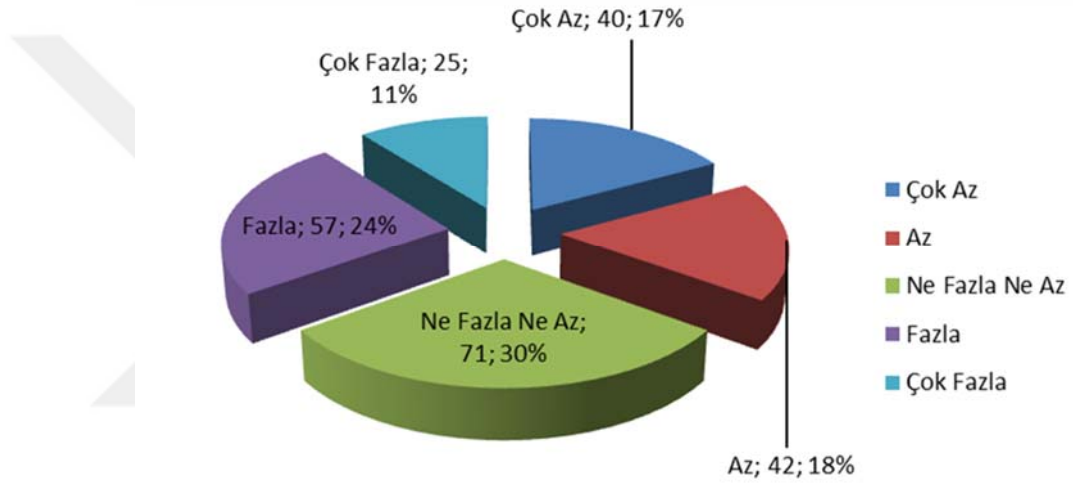
#### 15. Sezon Sonu İşten Çıkartılırken Alınması Gereken Kıdem, İhbar Tazminatları Ve Benzeri Hakların Alınmaması İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 23. “Sezon Sonu İşten Çıkartılırken Alınması Gereken Kıdem, İhbar Tazminatları Ve Benzeri Hakların Alınmaması” İfadesine Katılma Düzeyi

“Sezon Sonu İşten Çıkartılırken Alınması Gereken Kıdem, İhbar Tazminatları Ve Benzeri Hakların Alınamaması” ifadesine çalışanların, %13,6'sı (n=32) çok az, %21,3'ü (n=50) az, %34,0'ı (n=80) ne fazla ne az, %17,4'ü (n=41) fazla, %13,6'sı (n=32) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “sezon sonu işten çıkartılırken alınması gereken kıdem, ihbar tazminatları ve benzeri hakların alınamaması” ifadesine orta ( $2,962 \pm 1,217$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

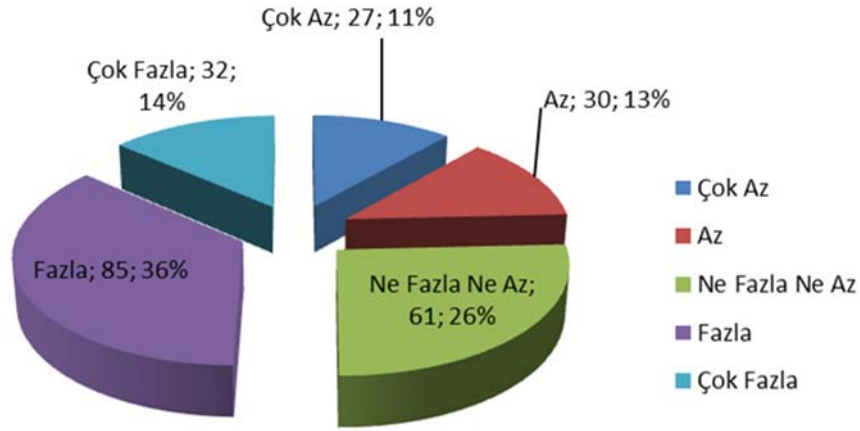
#### 16. Sosyal Güvence Bedellerinin Düzensiz Yatırılmasından Kaynaklı Sağlık Hizmetlerinin Alınamaması İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 24. “Sosyal Güvence Bedellerinin Düzensiz Yatırılmasından Kaynaklı Sağlık Hizmetlerinin Alınamaması” İfadesine Katılma Düzeyi

“Sosyal Güvence Bedellerinin Düzensiz Yatırılmasından Kaynaklı Sağlık Hizmetlerinin Alınamaması” ifadesine çalışanların, %17,0'ı (n=40) çok az, %17,9'u (n=42) az, %30,2'si (n=71) ne fazla ne az, %24,3'ü (n=57) fazla, %10,6'sı (n=25) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “sosyal güvence bedellerinin düzensiz yatırılmasından kaynaklı sağlık hizmetlerinin alınamaması” ifadesine orta ( $2,936 \pm 1,237$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

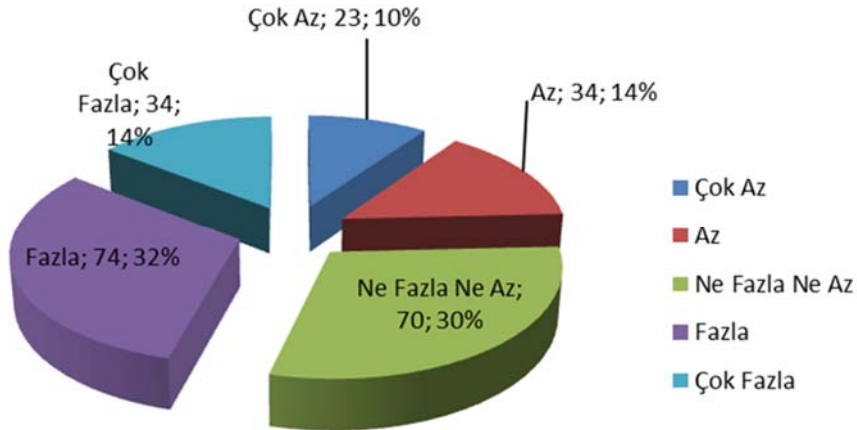
## 17. Stajyer Çalışanlara Yönelik Ağırlık Verilmesi İfadesine Katılma Düzeyi



### Şekil 25. “Stajyer Çalışanlara Yönelik Ağırlık Verilmesi” İfadesine Katılma Düzeyi

“Stajyer Çalışanlara Yönelik Ağırlık Verilmesi” ifadesine çalışanların, %11,5'i (n=27) çok az, %12,8'i (n=30) az, %26,0'ı (n=61) ne fazla ne az, %36,2'si (n=85) fazla, %13,6'sı (n=32) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “stajyer çalışanlara yönelik ağırlık verilmesi” ifadesine orta ( $3,277 \pm 1,193$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

## 18. İş Yaşam Kalitesinin Düşük Olması İfadesine Katılma Düzeyi

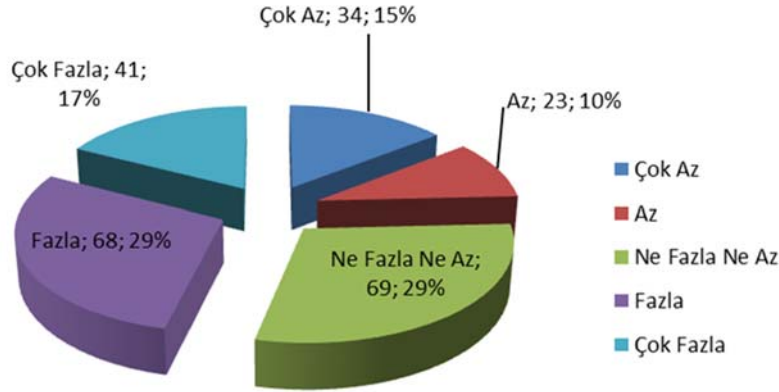


### Şekil 26. “İş Yaşam Kalitesinin Düşük Olması” İfadesine Katılma Düzeyi

“İş Yaşam Kalitesinin Düşük Olması” ifadesine çalışanların, %9,8'i (n=23) çok az, %14,5'i (n=34) az, %29,8'i (n=70) ne fazla ne az, %31,5'i (n=74) fazla, %14,5'i (n=34)

çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “iş yaşam kalitesinin düşük olması” ifadesine orta ( $3,264 \pm 1,169$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

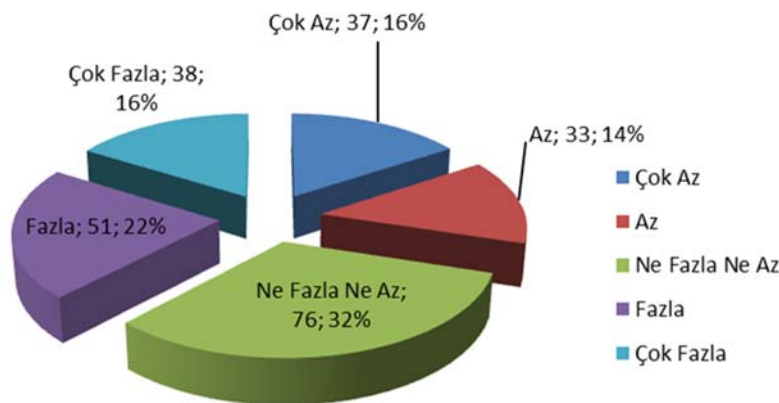
#### 19. Fazla Mesai ücretlerinin Düzenli Alınmaması İfadesine Katılma Düzeyi



#### Şekil 27. “Fazla Mesai ücretlerinin Düzenli Alınmaması” İfadesine Katılma Düzeyi

“Fazla Mesai ücretlerinin Düzenli Alınmaması” ifadesine çalışanların, %14,5'i ( $n=34$ ) çok az, %9,8'i ( $n=23$ ) az, %29,4'ü ( $n=69$ ) ne fazla ne az, %28,9'u ( $n=68$ ) fazla, %17,4'ü ( $n=41$ ) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “fazla mesai ücretlerinin düzenli alınmaması” ifadesine orta ( $3,251 \pm 1,268$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

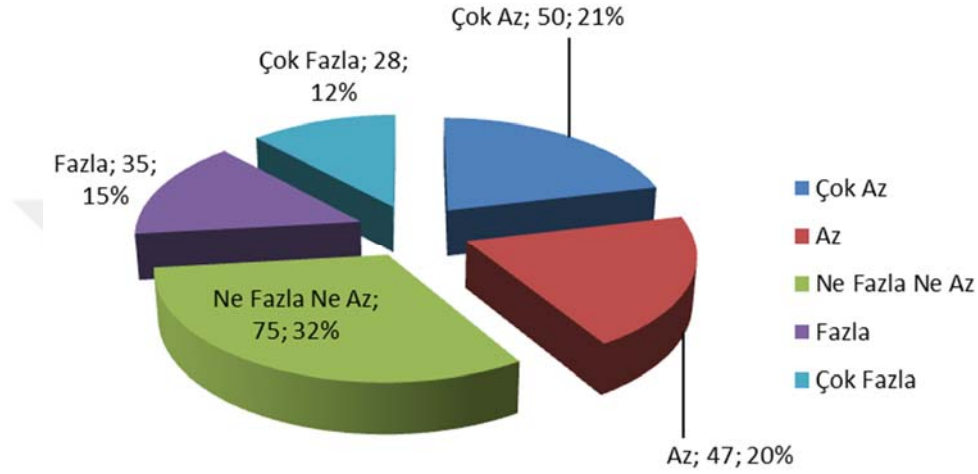
#### 20. Çalışanlar Arasında Ayrımların Olması İfadesine Katılma Düzeyi



#### Şekil 28. “Çalışanlar Arasında Ayrımların Olması” İfadesine Katılma Düzeyi

“Çalışanlar Arasında Ayrımların Olması” ifadesine çalışanların, %15,7'si (n=37) çok az, %14,0'ı (n=33) az, %32,3'ü (n=76) ne fazla ne az, %21,7'si (n=51) fazla, %16,2'si (n=38) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “çalışanlar arasında ayrımların olması” ifadesine orta ( $3,085 \pm 1,278$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

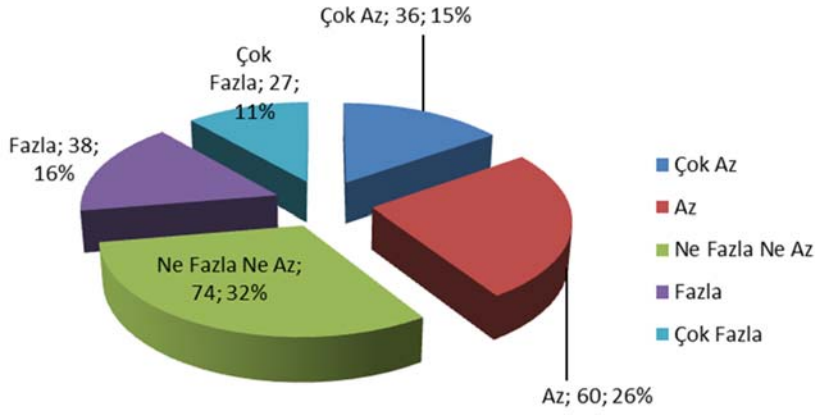
## 21. İş Kazası Risklerinin Fazla Olması İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 29. “İş Kazası Risklerinin Fazla Olması” İfadesine Katılma Düzeyi

“İş Kazası Risklerinin Fazla Olması” ifadesine çalışanların, %21,3'ü (n=50) çok az, %20,0'ı (n=47) az, %31,9'u (n=75) ne fazla ne az, %14,9'u (n=35) fazla, %11,9'u (n=28) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “iş kazası risklerinin fazla olması” ifadesine orta ( $2,762 \pm 1,275$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

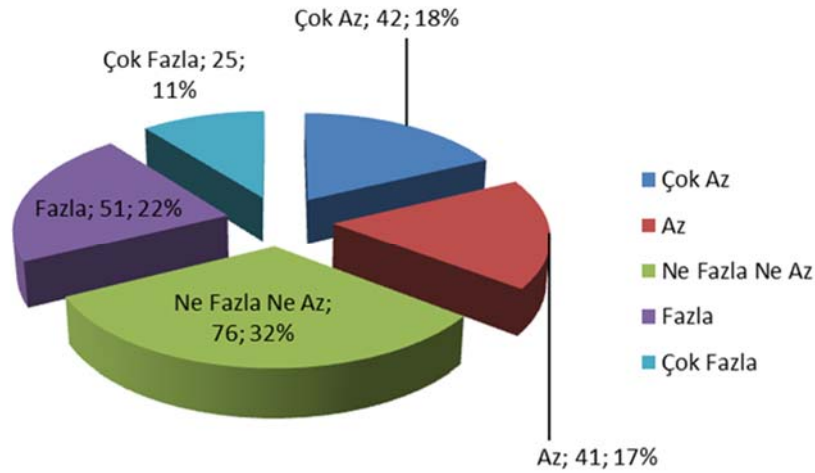
## 22. İşile İlgili Kendini Geliştirme İmkânının Olmaması İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 30. “İşile İlgili Kendini Geliştirme İmkânının Olmaması” İfadesine Katılma Düzeyi

“İşile İlgili Kendini Geliştirme İmkânının Olmaması” ifadesine çalışanların, %15,3'ü (n=36) çok az, %25,5'i (n=60) az, %31,5'i (n=74) ne fazla ne az, %16,2'si (n=38) fazla, %11,5'i (n=27) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “işile ilgili kendini geliştirme imkanının olmaması” ifadesine orta ( $2,830 \pm 1,211$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

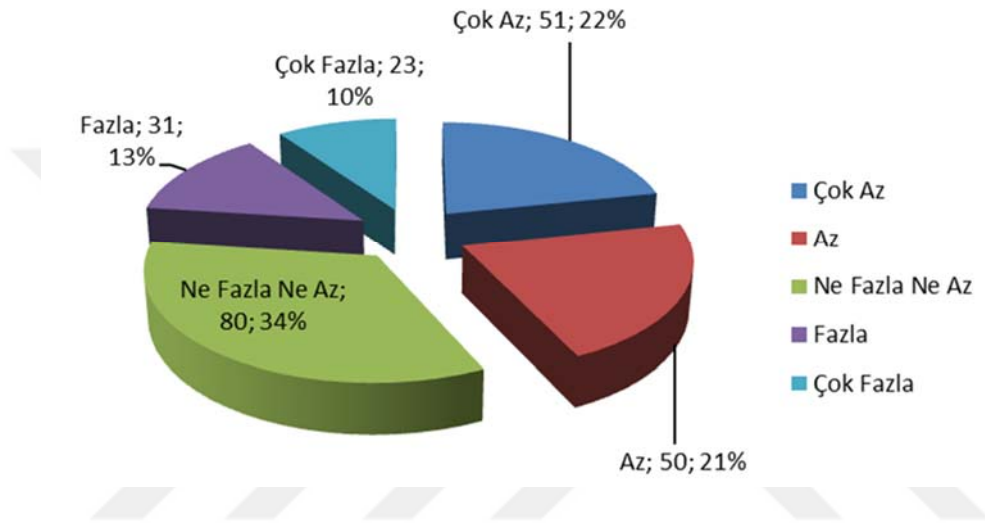
## 23. Birden Fazla Görevde Çalışılması İfadesine Katılma Düzeyi



Şekil 31. “Birden Fazla Görevde Çalışılması” İfadesine Katılma Düzeyi

“Birden Fazla Görevde Çalışılması” ifadesine çalışanların, %17,9'u (n=42) çok az, %17,4'ü (n=41) az, %32,3'ü (n=76) ne fazla ne az, %21,7'si (n=51) fazla, %10,6'sı (n=25) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “birden fazla görevde çalışılması” ifadesine orta ( $2,898 \pm 1,236$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

#### 24. Hukuki Geçerliliği Olan (iş Sözleşmesi) Sözleşmenin Yapılmaması İfadesine Katılma Düzeyi

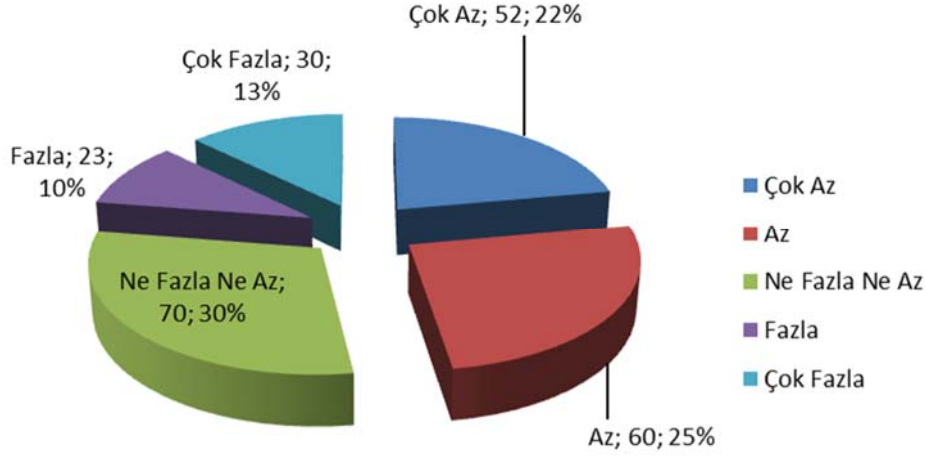


Şekil 32. “Hukuki Geçerliliği Olan (iş Sözleşmesi) Sözleşmenin Yapılmaması” İfadesine Katılma Düzeyi

“Hukuki Geçerliliği Olan (iş Sözleşmesi) Sözleşmenin Yapılmaması” ifadesine çalışanların, %21,7'si (n=51) çok az, %21,3'ü (n=50) az, %34,0'ı (n=80) ne fazla ne az, %13,2'si (n=31) fazla, %9,8'i (n=23) çok fazla yanıtını vermiştir. Çalışanların “hukuki geçerliliği olan (iş sözleşmesi) sözleşmenin yapılmaması” ifadesine orta ( $2,681 \pm 1,228$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.



**25. Farklı Birimlerde Çalışmak İçin Eğitim Fırsatlarının Olmayışı İfadesine Katılma Düzeyi**



**Şekil 33. “Farklı Birimlerde Çalışmak İçin Eğitim Fırsatlarının Olmayışı” İfadesine Katılma Düzeyi**

“Farklı Birimlerde Çalışmak İçin Eğitim Fırsatlarının Olmayışı” ifadesine çalışanların, %22,1'i (n=52) çok az, %25,5'i (n=60) az, %29,8'i (n=70) ne fazla ne az, %9,8'i (n=23) fazla, %12,8'i (n=30) çok fazla yanıtı vermiştir. Çalışanların “farklı birimlerde çalışmak için eğitim fırsatlarının olmayışı” ifadesine orta ( $2,655 \pm 1,280$ ) düzeyde katıldıkları saptanmıştır.

**B. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Ailede Turizm Sektöründe Çalışan Kişi Sayısına Göre Ortalamaları**

**Tablo 9. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Ailede Turizm Sektöründe Çalışan Kişi Sayısına Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İstihdam Sorun Düzeyi	Hiç Kimse	112	3,222	0,752	0,645	0,587
	1 Kişi	68	3,127	0,717		
	2 Kişi	34	3,143	0,762		
	3 Ve Daha Fazla	21	2,998	0,722		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının ailede turizm sektöründe çalışan kişi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır( $p>0.05$ ).

### 1. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Aylık Gelire Göre Ortalamaları

**Tablo 10. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Aylık Gelire Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	P
İstihdam Sorun Düzeyi	1000 Tl Ve Altı	57	3,256	0,701	0,509	0,676
	1001-2000 Tl	138	3,129	0,748		
	2001-3000 Tl	31	3,182	0,710		
	3000 Tl üstü	9	3,026	0,989		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır( $p>0.05$ ).

## 2. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Bulunan Yerde Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

**Tablo 11. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Bulunan Yerde Çalışma Süresine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İstihdam Sorun Düzeyi	1-5 Yıl	145	3,172	0,778	0,845	0,470
	6-10 Yıl	55	3,243	0,737		
	11-15 Yıl	20	3,050	0,589		
	16-20 Yıl	15	2,936	0,499		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının bulunan yerde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p > 0.05$ ).

## 3. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları

**Tablo 12. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İstihdam Sorun Düzeyi	İlkokul Ve Altı	43	3,139	0,599	4,706	0,003	2 > 1 2 > 3 2 > 4
	Ortaokul Mezunu	45	3,506	0,652			
	Lise Mezunu	87	3,119	0,754			
	Lisans Mezunu	60	2,986	0,802			

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=4,706$ ;  $p=0.003<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Eğitim düzeyi Ortaokul mezunu olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,506 \pm 0,652$ ), eğitim düzeyi ilkokul ve altı olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $3,139 \pm 0,599$ ) yüksek bulunmuştur. Eğitim düzeyi Ortaokul mezunu olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,506 \pm 0,652$ ), eğitim düzeyi lise mezunu olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $3,119 \pm 0,754$ ) yüksek bulunmuştur. Eğitim düzeyi Ortaokul mezunu olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,506 \pm 0,652$ ), eğitim düzeyi lisans mezunu olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $2,986 \pm 0,802$ ) yüksek bulunmuştur.

#### 4. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Kaç Farklı Dil Bilindiğine Göre Ortalamaları

**Tablo 13. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Kaç Farklı Dil Bilindiğine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İstihdam Sorun Düzeyi	1 Dil Biliyorum	146	3,219	0,755	1,801	0,167
	2 Dil Biliyorum	69	3,119	0,672		
	3 Ve Daha Fazla Dil Biliyorum	20	2,902	0,811		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının kaç farklı dil bilindiği değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

## 5. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Kaç Farklı Turizm İşletmesinde Çalışıldığı Göre Ortalamaları

**Tablo 14. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Kaç Farklı Turizm İşletmesinde Çalışıldığı Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İstihdam Sorun Düzeyi	İlk İşyerim	63	2,993	0,791	2,821	0,062
	2 İle 5 Arası	147	3,202	0,730		
	6 İle 10 Arası	25	3,362	0,585		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının kaç farklı turizm işletmesinde çalışıldığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

## 6. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Müessesesinde İstihdam Şeklinin Ne Olduğuna Göre Ortalamaları

**Tablo 15. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Müessesesinde İstihdam Şeklinin Ne Olduğuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İstihdam Sorun Düzeyi	Tam İstihdam	160	3,193	0,743	1,932	0,090
	Kısmi İstihdam	11	3,203	0,606		
	Mevsimlik Tam Zamanlı	32	3,285	0,576		
	Mevsimlik Kısmi Zamanlı	11	3,178	0,958		
	Sürekli Tam Zamanlı	3	3,064	0,639		
	Sürekli Kısmi Zamanlı	18	2,662	0,804		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının turizm müessesesinde istihdam şeklinin ne olduğu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

## 7. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Sektöründe Toplam Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

**Tablo 16. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Sektöründe Toplam Çalışma Süresine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İstihdam Sorun Düzeyi	1-5 Yıl	83	3,041	0,824	3,183	<b>0,014</b>	
	6-10 Yıl	70	3,326	0,782			2 > 1
	11-15 Yıl	28	3,319	0,449			2 > 5
	16-20 Yıl	28	3,257	0,540			3 > 5
	20 Yıl üstü	26	2,842	0,634			4 > 5

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının turizm sektöründe toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=3,183$ ;  $p=0.014<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Turizm sektöründe toplam çalışma süresi 6-10 yıl olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,326 \pm 0,782$ ), turizm sektöründe toplam çalışma süresi 1-5 yıl olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $3,041 \pm 0,824$ ) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe toplam çalışma süresi 6-10 yıl olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,326 \pm 0,782$ ), turizm sektöründe toplam çalışma süresi 20 yıl üstü olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $2,842 \pm 0,634$ ) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe toplam çalışma süresi 11-15 yıl olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,319 \pm 0,449$ ), turizm sektöründe toplam çalışma süresi 20 yıl üstü olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $2,842 \pm 0,634$ ) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe toplam çalışma süresi 16-20 yıl olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,257 \pm 0,540$ ), turizm sektöründe toplam çalışma süresi 20 yıl üstü olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $2,842 \pm 0,634$ ) yüksek bulunmuştur.

## 8. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Çalışanlarının Hangi Dile İhtiyaç Duyduklarına Göre Ortalamaları

**Tablo 17. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Çalışanlarının Hangi Dile İhtiyaç Duyduklarına Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İstihdam Sorun Düzeyi	İngilizce	159	3,074	0,685	5,669	<b>0,004</b>	<b>2 &gt; 1</b> <b>2 &gt; 3</b>
	Rusça	48	3,475	0,754			
	Almanca	28	3,131	0,886			

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının turizm çalışanlarının hangi dile ihtiyaç duydukları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=5,669$ ;  $p=0.004<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Turizm çalışanlarının hangi dile ihtiyaç duydukları Rusça olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,475 \pm 0,754$ ), turizm çalışanlarının hangi dile ihtiyaç duydukları İngilizce olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $3,074 \pm 0,685$ ) yüksek bulunmuştur. Turizm çalışanlarının hangi dile ihtiyaç duydukları Rusça olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,475 \pm 0,754$ ), turizm çalışanlarının hangi dile ihtiyaç duydukları Almanca olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $3,131 \pm 0,886$ ) yüksek bulunmuştur.

## 9. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yabancı Dil Bilgi Düzeyine Göre Ortalamaları

**Tablo 18. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yabancı Dil Bilgi Düzeyine Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İstihdam Sorun Düzeyi	Hiç Yok	64	3,394	0,643	4,297	<b>0,006</b>	<b>1 &gt; 2</b> <b>1 &gt; 3</b>
	Orta	88	3,138	0,795			
	İyi	62	2,936	0,690			
	Çok İyi	21	3,234	0,745			

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının yabancı dil bilgi düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ( $F=4,297$ ;  $p=0.006<0.05$ ). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Yabancı dil bilgi düzeyi Hiç Yok olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,394 \pm 0,643$ ), yabancı dil bilgi düzeyi orta olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $3,138 \pm 0,795$ ) yüksek bulunmuştur. Yabancı dil bilgi düzeyi Hiç Yok olanların istihdam sorun düzeyi puanları ( $3,394 \pm 0,643$ ), yabancı dil bilgi düzeyi iyi olanların istihdam sorun düzeyi puanlarından ( $2,936 \pm 0,690$ ) yüksek bulunmuştur.



## 10. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yaşa Göre Ortalamalar

**Tablo 19. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yaşa Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İstihdam Sorun Düzeyi	17-20 Yaş	24	3,067	0,926	1,075	0,378
	21-25 Yaş	39	3,013	0,950		
	26-30 Yaş	55	3,349	0,686		
	31-35 Yaş	41	3,228	0,617		
	36-40 Yaş	40	3,114	0,670		
	41-45 Yaş	17	3,054	0,528		
	45 Yaş üstü	19	3,113	0,657		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır( $p>0.05$ ).

**11. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Çalışılan Yer İle İkamet Edinilen Yerin Aynı Olma Durumuna Göre Ortalamaları**

**Tablo 20. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Çalışılan Yer İle İkamet Edinilen Yerin Aynı Olma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İstihdam Sorun Düzeyi	Aynı Yer	196	3,191	0,737	1,174	0,320
	Başka İl	13	3,024	0,726		
	Başka İlçe	9	2,752	0,884		
	Çalıştığım Müessesenin Olduğu Yere Bağlı Köy	17	3,167	0,687		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının çalışılan yer ile ikamet edinilen yerin aynı olma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p > 0.05$ ).

**Tablo 21. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Cinsiyete Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İstihdam Sorun Düzeyi	Bayan	82	3,216	0,731	0,803	0,423
	Erkek	153	3,135	0,745		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p > 0,05$ ).

## 12. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Ek İş Durumuna Göre Ortalamaları

**Tablo 22. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Ek İş Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İstihdam Sorun Düzeyi	Var	7	2,984	0,933	-0,651	0,516
	Yok	228	3,168	0,734		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının ek iş durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

## 13. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları

**Tablo 23. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İstihdam Sorun Düzeyi	Evli	130	3,145	0,681	-0,405	0,686
	Bekar	105	3,185	0,808		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

#### 14. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Eğitime Yönelik Programa Katılma Durumuna Göre Ortalamaları

**Tablo 24. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Turizm Eğitime Yönelik Programa Katılma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	T	p
İstihdam Sorun Düzeyi	Katıldım	136	3,211	0,699	1,177	0,240
	Katılmadım	99	3,096	0,790		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının turizm eğitime yönelik programa katılma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

#### 15. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yabancı Dil Eğitimi Alma Durumuna Göre Ortalamaları

**Tablo 25. Çalışanların İstihdama Yönelik Sorun Düzeyinin Yabancı Dil Eğitimi Alma Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	T	p
İstihdam Sorun Düzeyi	Evet	31	2,960	1,003	-1,643	0,219
	Hayır	204	3,194	0,689		

Araştırmaya katılan çalışanların istihdam sorun düzeyi puanları ortalamalarının yabancı dil eğitimi alma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

## SONUÇ

Türkiye'nin özellikle 1980 sonrasında itibaren hızlı bir ivmeyle gelişen ve son yıllarda ekonominin temel yapı taşlarını oluşturan sektör haline gelen turizm sektörü son dönemlerde yaşanan ekonomik dar boğazların azaltılabilmesi ve ülkemizin temel sorunlarından olan işsizliğin önüne istihdam alanları oluşturarak geçebilmesi adına önemini git gide arttırmaya devam etmektedir. Dünya genelinde yaşanan ekonomik krizlerden en az etkiyle sıyrılmak, küresel rekabet pazarına ayak uydurabilmek ve işsizlik gibi temel ekonomik sorunları azaltabilmek için tam istihdam sağlanmalı ve bunun için tüm kaynaklar kullanılmalıdır. İnsana-insan hizmeti gerçekliğinden yola çıkarak işsizliği azaltmak, döviz girişlerini arttırmak ve istihdam alanları yaratmak açısından en önemli sektör haline gelen turizm sektörü canlandırılmaya çalışılmaktadır.

Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olması tartışılmaz bir gerçektir dolayısıyla diğer sektörlerin aksine turizm sektöründe emek gücüne olan ihtiyaç azalmak yerine her geçen gün daha da artacaktır. Hem ülkemiz hem de dünya genelindeki ülkeler açısından istihdam alanı yaratılmak isteniyorsa turizm sektörüne önem verilmeli ve yapılan yatırımların arttırılması ile doğru orantılı olarak çalışan kişi sayısının da artması sağlanmaktadır.

Son dönemde yaşanan turizm sezonunda yaşanan yavaşlama eğilimi sektörün istihdam artışı eğilimini de azaltmaktadır. Yapılan araştırmalar tarafından derlenen verilere göre, 2015'in ilk yarısında, turizmdeki istihdam artışı % 12'den % 5,1'e geriledi. Bu yavaşlama konaklama sektörü istihdamında daha fazla oldu. Geçen yıl % 11,7 olan konaklama sektörü istihdam artışı 2015'in aynı döneminde % 3,1'e geriledi. Diğer yandan turizmin, Türkiye istihdamı içindeki payı da % 7,87'de sabit kaldı. Turizmin ülke istihdamındaki artıştan aldığı pay da % 14,6'dan % 7,8 dolayına düştü.

Turizm sektörüne yapılan yatırımların arttırılması, konaklama işletmelerinin her geçen sezon daha lüks ve ilgi çekici hale getirilmesi, aralarında ki kaliteli hizmet rekabetinin artması sonucunda da istihdam edilen bireylerin hızlı gelişen ve değişen

rekabet ortamına ayak uydurması turizm işletmelerinin misyonuna uygun ve vaat edilen hizmeti eksiksiz şekilde yerine getirebilmesi açısından çalışanların da aynı derecede eğitilmiş ve turizm gereğine uyum sağlayabilmesi istenmektedir.

Sektörün gelişmesi ve istihdam alanlarının çoğalmasıyla çalışan sayısındaki artışı sağlarken aynı zamanda ağır iş yükü, düzensiz çalışma saatleri, farklı kültürle iç içe yaşama ve hoşgörü gösterme gibi nedenlerle çalışma hayatında yaşanan stres, turizm endüstrisi çalışanlarını fizyolojik ve psikolojik açıdan yıpratmakta ve hatta çalışanların sağlığını etkilemektedir. Ayrıca, turizm endüstrisinde çalışan pek çok insan, zaman baskısı hissetmektedir. Örneğin, kat hizmetlerinde çalışan görevlilerin, yeni giriş alıncaya kadar tüm odaları temizlemek zorunda oluşu, servis elemanlarının ve mutfak personelinin yemek saatlerine kadar yemekleri ve servisi hazır duruma getirme zorunluluğu yani çalışma saatleri içerisinde fazla iş yükünün oluşu çalışanların zaman baskıları yaşamalarına ve dolayısıyla strese girmelerine neden olmaktadır.

Çalışmamız Antalya'nın Alanya ilçesinde bulunan turizm işletmelerinde çalışanların istihdam sorun düzeyi üzerine yapılmıştır. Çalışma sonuçları itibariyle araştırmada bireylerin Alanya'da bulunan, restoran, otel, hotel, motel, kafe ve pansiyon gibi turizm işletmelerinde düşük sezon aylarında istihdam edilenlerin daha ağırlıklı olarak erkeklerin olduğu görülmekte aynı zamanda ağırlıklı olarak eğitim durumlarının lise olduğu ortaya çıkmaktadır. Verilen cevaplar doğrultusunda, çalışanların büyük çoğunluğunun tam istihdam ile istihdam edildiği ve ek bir işte çalışmadıkları görülmektedir.

Gelir düzeyi açısından verilen cevaplara bakıldığında ortalama gelir düzeyi 1001-2000 tl arasında olmakla birlikte, bireylerin turizm sektöründe çalışmasına eş-dost olarak tanımladığımız yakınların aracı olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca bireylerin alınan ücretin yaşam standartlarını karşılayamaması ifadesine katılma düzeyi yüksektir. Aynı zamanda sezonluk çalışmaya bağlı olarak sosyal güvencenin düzensizliği sorununun yüksek olduğu saptanırken Turizm Çalışanlarına Yönelik Yasal Ve Anayasal Hakların Sağlanmaması İfadesine Katılma Düzeyi orta düzeyde olmuştur. Yine Sezon Sonu İşten

Çıkartılırken Alınması Gereken Kıdem, İhbar Tazminatları Ve Benzeri Hakların Alınmaması İfadesine Katılma Düzeyi de orta düzeyde saptanmıştır.

Turizm sektörünün çalışanlar açısından en büyük sıkıntı oluşturan faktörlerinden birisi olan fazla mesai ve düzensiz çalışma saatleri sorununa katılma düzeyleri %41 ile çok fazla yanıt alınmıştır. Kadın çalışanların hamilelik sebebiyle sektörden uzaklaştırılması ve doğum iznini kullanamamaları sorununa katılım düzeyi ise orta düzeyde belirlenerek kadın çalışanların annelik halinde bebeklerini ve çocuklarını daha rahat gözetleyip kontrol edebilecek oyun odaları ve emzirme odası gibi ek alanlara ihtiyaçları göz ardı edilemeyecektir.

Sektörde araştırmamızın bir sonucu olarak da karşımıza çıkan turizm sektörü içerisinde en fazla ihtiyaç duyulan yabancı dilin İngilizce olduğu ve çalışanların verdikleri cevaplara göre iyi dil bilme oranının orta düzeyde olduğu saptanmış ve yabancı dil bilgi düzeyleri yüksek olan çalışanların yabancı dil bilgi düzeyleri düşük olanlara oranla istihdam sorun düzeyinin daha az olduğunu ve sektörden daha memnun olduklarını saptanmaktadır.. Ayrıca en çok sıkıntı çeken çalışanların ortaokul mezunu bireylerin olduğunu bu durumda sektörde kendilerini nereye koyacaklarını bilemeyişleri ve pozisyon olarak bir türlü uyum sağlayamamaları olduğunu söyleyebiliriz.

Çalışanlardan aldığımız bir diğer verilerle turizm sektöründe istihdamın sadece sezonluk olarak değil 12 ay boyunca çalışan turizm işletmelerinin çoğalması gerektiğidir. Böylelikle sezonluk çalışmanın yaratmış olduğu stresi azaltmak amaçlanarak, kaynak kullanımlarının tam ve doğru olarak yapılarak tüm yıl boyunca ekonomik olarak fayda ve iş imkânı sağlanmalıdır. İşverenlerin daha çalışkan ve turizm alanında nitelikli elemanlar aradığı, çalışanların ise birden fazla görevde çalıştırılmamak ve daha insani çalışma saatlerini talep ettiği bir döngüyle birlikte devam etmektedir.

Çalışmada elde edilen tüm bulgular ışığında Alanya'da turizm işletmelerinde istihdam edilen bireylerin istihdam sorun düzeyinin orta olduğu anlaşılmaktadır.

## KAYNAKÇA

- AĞAOĞLU, O.K., *İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması*, Sinem Ofset, Ankara, 1992.
- AKAT, Ö., *Turizm İşletmeciliği*, Ekin Yayın Evi, Gözden Geçirilmiş 4. Baskı, yy, 2008.
- AKYILDIZ, H., *Türkiye’de İstihdamın Analitik Dinamiği*, Asil Yayın Dağıtım, Birinci Baskı, Ankara, 2006.
- ALTINIŞIK, R., AVCIKURT, C., BATMAN, O., DEMİRKOL, Ş., SARIŞIK, M., UÇKUN, G. C., UÇKUN, S. ve ZENGİN, B., *Turizm İşletmeleri*, Değişim Yayınları, 1. Baskı, İstanbul, 2004.
- ARSLAN K., *Türkiye’de Kongre Turizmini Geliştirme İmkanları*, İTO Yayınları, İstanbul, 2008.
- AVCIKURT, C., *Turizm Sosyolojisi*, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2003.
- AVCIKURT, C., *Turizm Sosyolojisi*, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, 2007.
- AYDIN, Ş., *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2005.
- BAHAR, O ve KOZAK, M., *Turizm ve Rekabet*, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2012.
- BATMAN, O., *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, Değişim Yayınları, 2. Baskı, İstanbul, 2003.
- BAYER, M.Z., *Turizme Giriş*, Küre Ajans, İstanbul, 1992.
- COLTMAN, M.M., *Introduction to Travel and Tourism: an International Approach*, New York, 1989.
- COOPER, C., FLETCHER, J., GILBERT, D. ve WANHILL, S., *Tourism Principles and Practice*, Pitman Publishing, London, 1993.
- ÇAKIR, P., *Türkiye’nin Turizm Gelirlerinin Ödemeler Dengesine Katkısının Analizi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları; No:1119, Eskişehir, 1999.
- ÇAVUŞ, Ş., EGE, Z. ve ÇOLAKOĞLU, O.E., *Türk Turizm Tarihi*, Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 2009.
- ÇEKEN, H., *Küreselleşme, Yabancı Sermaye ve Türkiye Turizmi*, Değişim Yayınları, İstanbul, 2003.
- DİNLER, Z., *İktisada Giriş*, Ekin Kitabevi Yayınları, Bursa, 2003.
- DURA, C. ve ATİK, H., *“Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye”*, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2002.
- DÜNYA SEYAHAT VE TURİZM KONSEYİ, *Seyahat ve Turizmin İstihdam ve Ekonomi Üzerine Etkisi*, TÜRSAB, İstanbul, 2000.
- ERDOĞAN, H., *Uluslararası Turizm*, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa, 1995.
- EYÜBOĞLU, D., *2001 Krizi Sonrasında İşsizlik ve Çözüm Yolları*, Milli Prodüktivite Yayınları No: 674, Mert Matbaası, Ankara, 2003.



- GOELDNER,C and RİTCHİE,J.R, *Tourism : Principles, Practices, Philosophies*, Hoboken, N.J. : John Wiley, c2009.
- GUNN, C.A., *Tourism Planning*, 2. Ed., Taylor and Francis, New York, 1988.
- GÜRLER, A.Z., *Ekonomi*, MEB Yayınları, İstanbul, 2000.
- İÇÖZ, O., GÖNLÜ, E., YILMAZ, B. S., AKTAŞ, G., ÖZDOĞAN, O. N., ÖTER, Z., YILMAZ, D. VE ŞAHİN, N., *Genel Turizm Turizmde Temel Kavramlar ve İlkeler*, Turhan Kitabevi, 1. Basım, Ankara, 2007.
- İÇÖZ, O., *Turizm Ekonomisi*, 3. baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2005.
- İÇÖZ, O., *Türkiye'ye Yönelik Uluslararası Turizm Talebini Belirleyen Etkenler*, Turizm Yıllığı 1988-1989, Ankara, 1990.
- İÇÖZ, ve KOZAK., *Turizm Ekonomisi*, Turhan Kitabevi, Ankara, 1998.
- İÇÖZ,O., *Turizm işletmelerinde pazarlama(ilkeler ve uygulamalar)*, Turhan Kitabevi yayınları, Genişletilmiş 2. Baskı, Ankara, 2001.
- İNCEKARA, A., *Doğu Anadolu'da Kış Turizmi ve Gelişme Olanakları*, İTO yayınları, İstanbul, 1998.
- KARASAR, N., *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayınları, 2. Baskı, Ankara, 2009.
- KILIÇ, C., “*Turizm Sektöründe İstihdamın Niteliğini Etkileyen Faktörler ve Türkiye’de Beş Yıldızlı Otellerin Analizi*”, Gazi Kitabevi, Ankara, 2000.
- KOZAK, N., ÇAKICI, A.C., KOZAK, M.A., AZALTUN, M., SÖKMEN, A. ve SARIŞIK, M., *Otel İşletmeciliği*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2002.
- KOZAK, N., *Genel Turizm Bilgisi*, Birinci Baskı, Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayını, 2012.
- KOZAK, N., KOZAK, M. A. ve KOZAK, M., *Genel Turizm (İlkeler ve Kavramlar)*, Detay Yayıncılık, 9. Baskı, Ankara, 2009.
- KOZAK,N.,KOZAK,M.A. ve KOZAK,M., *Genel turizm (ilkeler ve kavramlar)*, Detay Yayıncılık, 9. Baskı, Ankara, 2010.
- KÖKLÜ, A., *Makro İktisat*, “S” Yayınları, Ankara, 1973.
- MCINTOSH, R. ve GUPTA, S., *Tourism : Principles, Practices, Philosophies*, Grid Inc., 3rd. ed., USA, 1980.
- MCINTOSH, R.W. ve GOELDNER R.C., *Tourism Principles, practices, philosophies*, Fifth Ed., New York: John Wiley and Sons Inc., 1986.
- OLALI, H. ve TİMUR, A., *Turizm Ekonomisi*, Ofis Ticaret Matbaacılık Şti, İzmir, 1988.
- OLALI, H., *Turizm Politikası ve Planlaması*, Yön Ajans, İstanbul, 1990.
- ONGUN, U. ve ÇİÇEK, U., *Makro İktisat*, Isparta, 2010.
- ÖĞÜT, A., GÜLEŞ, H.K. ve ÇETİNKAYA, A.Ş., *Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim (Enformatik Bir Bakış)*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003.
- ÖZGÜÇ. N., *Turizm Coğrafyası Özellikler Bölgeler*, Çantay Kitabevi, İstanbul, 1998.

- ÖZTAŞ, K., *Turizm Ekonomisi Genel Turizm Bilgileri*, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı, Ankara, 2002.
- ŞENER, B., *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Gazi kitapevi, Ankara, 1997.
- ŞENER, B., *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Detay Yayıncılık, Geliştirilmiş 3. Baskı, Ankara, 2001.
- T.C. Turizm Bakanlığı, *Turizmde Altın Dönem (Bir Yılın İcraat Raporu)*, Ankara, 2002.
- Turizm Bakanlığı, *Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması*, Ankara, 1993.
- TUTAR, F. ve TUTAR, E., *Turizm Sektörünün Ekonomiye Katkıları Açısından Türkiye'nin OECD Ülkeleri İçerisindeki Yeri*, Seçkin Yayıncılık San.ve Tic. A.ş., Ankara, 2004.
- USTA, Ö., *Genel Turizm*, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, 2009.
- ÜNLÜÖNEN, K., TAYFUN, A. Ve KILIÇLAR, A., *Turizm Ekonomisi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2007.
- ÜNSAL, M. E., *Mikro İktisada Giriş*, Turhan Kitabevi, Gözden geçirilmiş 2. Baskı, Ankara, 2004.
- VELLAS, F. ve BECHEREL, L., *International Tourism*, MacMillan Business, London, 1995.
- WALKER, J. R., *Introduction To Hospitality Management*, Prentice Hall, New Jersey, 2004.
- YARCAN, Ş ve PEKÖZ, M., *Seyahat İşletmeleri*, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, 2. Baskı, İstanbul, 1998.
- YARCAN, Ş., *Türkiye'de Turizm ve Uluslararasılaşma*, Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, Yayın No: 603, İstanbul, 1996.

#### **Makale ve Dergiler:**

- ASHLEY, C., BRINE, P.D., LEHR A. And WILDE H., "The Role Of The Tourism Sector İn Expanding Economic Opportunity", PN: 8, 2007.
- ALAEDDİNOĞLU, F. ve CAN, A. S., "Türk Turizm Sektöründe Seyahat Acentaları ve Tur Operatörleri", **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:2, 2007.
- AVCIKURT, C. ve ERDEM, B., "İç Turizm", **Ulusal Eğirdir Turizm Sempozyumu**, Nobel Yayın, 9-12 Kasım, Isparta-Eğirdir, 2006.
- BOZ, C., "Dünya'da ve Turizm Endüstrisinde İstihdam ve Çalışma Şartları", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2006.
- ÇAKIR, P., "Turizm Sektörünün İstihdam Yapısı ve Sorunları", **Eskişehir Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt: XVIII, Sayı:1- 2, 2002.

- DEMİRTAŞ, D., “Turizmin Türkiye Ekonomisindeki Yeri”, **11. Ulusal Turizm Kongresi-Kuşadası**, Ankara: Detay Yayıncılık, 2010.
- DPT, “Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013)”, **Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu**, Ankara, 2007.
- GHOSH, R. N.; MUHAMMED ABU B. S; RONY G., *Tourism and Economic Development: Case Studies from the Indian Ocean Region*, Ashgate Publishing Limited, England, 2003.
- GÜNEL, Ö. D., “Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2009.
- GÜR, M., , “Ülkemiz Turizminin Çeşitlendirilmesi ve Karadeniz Ekonomik İşbirliği”, **Doğu Karadeniz Turizmi Konferansı**, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Trabzon, 22-25 Haziran 1992.
- İLKİN, A. ve DİNÇER, Z., “Turizm Kesiminin Türk Ekonomisindeki Yeri ve Önemi”, **Ekonomik ve Sosyal Sorunlar-Çözümler Önerileri Dizisi:2**, TOBB yayını, No: 217, Ankara, 1991.,
- ILO-International Labour Organization., “Sectoral Activities Programme – Report for Discussion at the Tripartite Meeting on the Human Resources Development”, **Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector**, Genova, 2001.
- HOLJEVAC, IA., “A vision of tourism and the hotel industry in the 21st century”, **Otelcilik Dergisi.**, Elsevier Yayın, Cilt 22, S.2, Haziran, 2003.
- MURAT, S., “Dünden Bugüne İstanbul’un İşgücü ve İstihdam Yapısı”, İTO Yayın No: 2007-73, İstanbul, 2007.
- ÖZDEMİR, E ve AKPİNAR, A.T., “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Alanya’daki Otel ve Tatil Köylerinde İnsan Kaynakları Profili”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** S.3, 2002.
- ÖZTAŞ, K., “Turizmde kalifiye eleman açığı ve meslek yüksek okullarının etkinliğinin artırılması.” **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 6 (3), 92-100, 1995.
- PURCELL, K., “The Relationship Between Career and Job Opportunities Women’s Employment in the Hospital Industry as a Microcosm of Women’s Employment”, *Women in Management Review*, 11(5): 17-24, 1996.
- RİLEY, M., *Human Resource Management in the Hospitality and Tourism Industry* (2nd edn). Oxford: Butterworth-Heinemann, 1996.
- RİLEY, M., *Aspects of Tourism 6 : Tourism Employment Analysis and Planning*, Channel View Publications, 2002.
- JOLLIFFE, L. ve FARNSWORTH, R., “Seasonality in Tourism Employment: Human Resource Challenges”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(6): 312-316, 2003.

- SARI, D ve UÇAR, Z., Turizm Sektörünün İstihdam Yaratmadaki Yeri ve 2009 Krizinin Türkiye Turizm İstihdamına Etkileri, International Conference on Eurasian Economies, 4-5 Kasım 2010, İstanbul, 2010.
- SARIIŞIK, M., “Turizm sektöründe meslek sahibi olmaya yönelten etkenler: meslek yüksekokulu öğrencilerine yönelik bir çalışma.” *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (2), 143-160, 2007.
- SONER, A. ve ÖZGEN, I., “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Uluslar arası Hijyen Standartları”, **Turizm’de Sağlık ve Beslenme; Sorunlar ve Çözümler Sempozyumu**, Başkent Üniversitesi Eğitim Vakfı, Antalya-Alanya, 2002.
- TATLIDİL, H., “Türk Turizminin Mevcut Durumu ve Geleceğe Yönelik Beklentiler”, **Türkiye Sorunlarına Çözüm Konferansı-IV**, 21-24 Mayıs, ss.1-10, 2001.
- TİMUR, A., Turizmin Ekonomik Etkileri Ve Türkiye Bakımından Bir Değerlendirme, (Doçentlik Tezi), İzmir, 1982.
- TOSUN, C. ve ŞAHİN, S.Z., “Uluslararası Turizm Profilinin Analizi”, **3. Ulusal Balıkesir Turizm Kongresi**, s.207-212, Balıkesir, 2008.
- TOPALOĞLU, M. ve TUNA, M., Otel İşletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi: Amprik Bir Çalışma, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Sayı:9, s:39-45, 1998.
- TUTAR, F., Türk Turizm Sektöründeki Gelişmelerin Cari İşlemler Dengesine Muhtemel Etkileri: Akdeniz Ülkeleriyle Karşılaştırmalı Bir Analiz, Anadolu Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir, 1999.
- TUTAR, F. ALPASLAN, C. TUTAR, E. ve ERKAN, Ç., Turizm Sektörünün İstihdam Üzerindeki Etkileri, **Global Journal of Economics and Business Studies Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi**, [www.gjeb.com](http://www.gjeb.com) - ISSN: 2147-415X, Winter-2013 Cilt: 2 Sayı: 4 (14-27), 2013.
- TÜTÜNCÜ, Ö. ve DEMİR, M., “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi**, 5(2):146-169, 2003.
- KESTER, I.G.C., “International Tourism in Africa”, **Tourism Economics**, Vol. 9, (203-221), 2003.
- KILIÇ, Y., “Turizm Sektörü İstihdamının Eğitim Durumu ve İnsangücü Planlaması”, **Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi**, Cilt:4 Sayı: 1 (419- 433), 2014.
- KORZAY, M., “Turizmde İstihdam ve Eğitim”, **III. İzmir İktisat Kongresi, Turizm Çalışma Grupları**, 4-7 Haziran, ss. 289-311, 1992.
- YILDIZ,Z., “Turizm Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, C.3, S.57, 2011.
- UNEP ve UNWTO., Tourism in the Green Economy Background Report, Printed by the World Tourism Organization, Spain 2012.
- UNEP, “Investing In Energy and Resource Efficiency”, **Printed by the World Tourism Organization**, Costa Rica, 2011.

ÜNLÜÖNEN K, ve SAHİN, S.Z., “Turizmde İstihdam”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 10 (37), 2011.

WESTLAKE, J ve ROBBİNSON, D., “ Transportation”, Cooper, C vd.(Edt), **Tourism: Principles and Practices**, 3rd Edition, Essex: Pearson Education Ltd.

YANARDAĞ, M.Ö. ve AVCI, M., “ Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme”, **Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi**, 3(2), 39-62, 2012.



### **Diğer Kaynakları:**

- ‘Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği’, <http://www.aktob.org.tr/pdf/AKTOB.bulten.ekim.2015.pdf>, (Erişim Tarihi: 20.12.2015).
- ‘Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği’, <http://www.aktob.org.tr/pdf/arastirma2014.pdf> (Erişim Tarihi: 20.12.2015).
- ‘Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği’, <http://www.aktob.org.tr/pdf/AKTOB.BULTEN.KASIM.2015.pdf> (Erişim Tarihi: 22.12.2015).
- ‘Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği’ <http://www.aktob.org.tr/pdf/AKTOB.bulten.agustos2015.pdf> (Erişim Tarihi: 21.12.2015).
- BULUT, E., “Turizmin Türkiye Ekonomisindeki Yeri ve Ekonomik Etkileri”, Ankara, 1999, <http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423874614.pdf> (25.12.2015).
- BOUAGNET, F. C. (2005). “Statistic in Focus: Industry, Trade and Services; Population and Social Conditions”, 32/2005, [www.eurostat.com](http://www.eurostat.com) (Erişim Tarihi: 19.12.2015).
- ÇEKEN, H. ve ERDEM, B., 2003, <http://www.isguc.org/?p=article&id=23&cilt=5&sayi=1&yil=2003>, (Erişim Tarihi: 04.12.2015).
- ÇİMAT, A. ve BAHAR, O., 2003, “Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme” <http://www.transanatolie.com/turkce/turkiye/turkiye%20gercekleri/turizm%200ve%20ekonomi-05Cimat.pdf>, (Erişim Tarihi: 03.12.2015).
- TUROFED, “Turizm Raporu”, Sayı:1, Haziran. [http://www.turofed.org.tr/webfolders/istatistik/TURIZM\\_RAPORU\(1\).pdf](http://www.turofed.org.tr/webfolders/istatistik/TURIZM_RAPORU(1).pdf) (Erişim Tarihi: 18.12.2015).
- TÜRKOĞLU, K., Turizm Sektöründe İstihdam İmkanlarının Göç Üzerine Etkileri: Fethiye Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2011.
- GÜLOĞLU, T., KORKMAZ, A. ve KİP, M., “Türkiye’de Kayıtdışı İstihdam Gerçeğine Bir Bakış” <file:///C:/Users/ACER/Downloads/12239-27724-1-SM.pdf> (Erişim Tarihi: 02. 26. 2016).
- “Turizmde Güncel Sorunlar; Turizm Sektöründe Çalışma Koşulları” [http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/67523/34984/tgs\\_08-turizmde\\_%C3%A7al%C4%B1%C5%9Fma\\_ko%C5%9Fullar%C4%B1.pdf](http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/67523/34984/tgs_08-turizmde_%C3%A7al%C4%B1%C5%9Fma_ko%C5%9Fullar%C4%B1.pdf) (Erişim Tarihi: 04.03.2016).
- YUNIS, E., 2009, “Tourism and Employment: an overview by UNWTO”, The Fifth UNWTO International Conference on Tourism Statistics, Bali-Indonesia, on [www.ilo.org](http://www.ilo.org) (Erişim Tarihi: 04.04.2016).

[http://www.istatistikanaliz.com/faktor\\_analizi.asp](http://www.istatistikanaliz.com/faktor_analizi.asp)

## EKLER

### ANKET FORMU

Bu çalışma; Turizm sektöründe istihdam biçimleri, çalışanların sorunları ve çözüm önerilerini belirlemeye yöneliktir. Bu amaç doğrultusunda çalışanlara sorularak elde edilen bulgular akademik olarak değerlendirilecektir. Çalışmaya yapacağınız değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

**Ceyhan İDRİSOĞLU**  
Süleyman Demirel Üniversitesi  
Yüksek Lisans Öğrencisi

### I. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİLER

#### Cinsiyetiniz?

Bayan  Erkek

#### Yaşınız?

.....

#### Medeni Durumunuz?

Evli  Bekâr

#### Eğitim Durumunuz?

İlkokul ve altı  Ortaokul  Lise  
 Lisans  Lisansüstü

#### Aldığınız Eğitim Türü?

Genel Lise  Mesleki Eğitim Lisesi  Meslek Yüksek Okulu  
 Anadolu Lisesi  Fen Lisesi  Güzel Sanatlar Lisesi  Sosyal Bilimler Lisesi

#### Turizm Eğitimine Yönelik Herhangi Bir Uygulamaya Yönelik Programa veya Staj Programına Katıldınız Mı?

Katıldım  Katılmadım

#### Turizm sektöründe toplam çalışma süreniz?

..... yıl

#### Bulduğunuz yerde çalışma süreniz?

..... yıl

#### Çalışma görev/pozisyonunuz nedir?

Müdür  Şef  Resepsiyon  Santral  Önkasa  
 Yemek servisi  Bulaşıkçı  Aşçıbaşı  Aşçı yardımcısı  
 Temizlikçi  Çamaşırhaneci  Muhasebeci  Güvenlikçi  
 İnsan Kaynakları  Pazarlama ve Satış  Teknik Servis  Diğer -----

**Şu An Çalışmakta Olduğunuz Turizm Müessesesinde İstihdam Şekliniz Nedir?**

- ( ) Tam İstihdam ( ) Kısmi İstihdam( part-time) ( ) Mevsimlik Tam Zamanlı  
( ) Mevsimlik Kısmi Zamanlı ( ) Sürekli Tam Zamanlı ( ) Sürekli Kısmi Zamanlı

**Mevsimlik Tam Zamanlı Çalışıyorsanız Yılın Hangi Mevsimi?**

- ( ) Yaz Mevsimi ( ) Kış Mevsimi ( ) İlkbahar Mevsimi ( ) Sonbahar Mevsimi

**Mevsimlik Kısmi (part-time) Zamanlı Çalışıyorsanız Haftada Kaç Saat Çalışıyorsunuz?**

..... . saat.

**Sürekli Kısmi ( part-time) Zamanlı Çalışıyorsanız Haftada Kaç Saat Çalışıyorsunuz?**

..... . saat.

**Hali Hazırdaki İşiniz Dışında Çalışmakta Olduğunuz 2. veya Ek Bir İşiniz Daha Var Mıdır? ( var ise ne olduğunu belirtiniz.**

- ( ) Var ( ) Yok

..... .

**Eğer Hali Hazırda Çalışmakta Olduğunuz Müessese Dışında Başka Bir İşiniz Daha Varsa 2. İşinizdeki İstihdam Şekliniz?**

- ( ) Tam Zamanlı ( ) Kısmi (part-time) Zamanlı ( ) Sürekli Tam Zamanlı  
( ) Mevsimlik Tam Zamanlı ( ) Sürekli Kısmi Zamanlı ( ) Mevsimlik Kısmi Zamanlı

**Aylık gelir seviyeniz?**

- ( ) 1000 TL ve altı ( ) 1001-2000 TL ( ) 2001-3000 TL ( ) 3000 TL üstü

**Ailenizde turizm sektöründe çalışan başka birileri var mı?**

- ( ) Hiç Kimse ( ) 1 Kişi ( ) 2 Kişi ( ) 3 ve daha fazla

**Şuan ki işinizi bulmanıza ne yardımcı oldu?**

- ( ) İnternet ( ) Okul Aracılığı ile ( ) Eş-dost  
( ) İlan ( ) Danışman Şirketi ( ) İş-kur

**Eğer Sezonluk Çalışıyorsanız Sezon Dışı Hangi İş Yapmaktasınız?**

.....(belirtiniz)

**Çalıştığınız Yer İkamet Ettiğiniz Yer İle Aynı mı?**

- ( ) Aynı Yer ( ) Başka İl ( ) Başka İlçe  
( ) Çalıştığım müessesenin olduğu yere bağlı köy

**Yabancı Dil Bilgi Düzeyiniz Nedir?**

- ( ) Hiç Yok ( ) Orta ( ) İyi ( ) Çok İyi



**Şuan Herhangi Bir Yabancı Dil Eğitimi Alıyor Musunuz?**

Evet  Hayır

**Kaç Farklı Dil Biliyorsunuz?**

1  2  3 ve daha fazla

**Sizce Turizm Sektöründe Çalışanlarda En Çok Hangi Dile İhtiyaç Duyulmaktadır?**

İngilizce  Rusça  Almanca  Fransızca

Diğer .....(belirtiniz).

**Şimdiye kadar kaç farklı turizm işletmesinde çalıştınız?**

İlk işyerim  2-5 arası  6-10 arası

**Çalıştığınız işletmenin türü nedir?**

Otel  Motel  Hotel  Tatil Köyü

Pansiyon  Apart  Restoran

## II. BÖLÜM: ÇALIŞAN SORUNLARINI BELİRLEME YÖNELİK FORM

Aşağıdaki ifadeleri turizm sektöründe yaşanan çalışan sorunlarını düşünerek hissedilen en uygun durumu gösteren seçeneği işaretleyiniz.

SORULAR	Çok az	Az	Ne Fazla Ne	Fazla	Çok Fazla
Çalışma saatlerinin düzensizliği ve fazla mesai sorunları					
Kadın çalışanların hamilelik durumlarında sektörden uzaklaştırılması, doğum iznini kullanamamaları					
Genç istihdama değer verilmesi ile ileri yaşlarda işsiz kalma endişesi					
Sezona bağlı olarak turizm çalışanlarının işsizlik sigortası hakediş şartlarını sağlayamaması					
Sendikasızlık ve iş güvencesizliği					
Alınan ücretlerin yaşam standartlarını karşılamaması					
İhtiyaç durumunda izin kullanamama					
Sezonluk istihdamın hayatı olumsuz etkilemesi					
Sezonluk çalışmaya dayalı olarak sosyal güvencenin düzensizliği					
İşveren kaynaklı motivasyon eksikliğinin hissedilmesi					
Sektörde çalışan memnuniyetsizliğinden dolayı iş yeri değiştirme davranışı fazla olması					
İşletme sahiplerinin deneyimleri ve turizm eğitimi almamalarından kaynaklanan sorunların fazlalığı					
Verimlilikten ödün verilerek işgücü maliyetlerinin düşürülmesi					
İşgücü haklarını koruyucu yaptırımların yapılmaması					
Turizm çalışanlarına yönelik yasal ve anayasal hakların sağlanmaması					
Sezon sonu işten çıkartılırken alınması gereken kıdem, ihbar tazminatları ve benzeri hakların alınamaması					
Sosyal güvence bedellerinin düzensiz yatırılmasından kaynaklı sağlık hizmetlerinin alınamaması					
Stajer çalışanlara yönelik ağırlık verilmesi					
İş yaşam kalitesinin düşük olması					
Fazla mesai ücretlerinin düzenli alınamaması					
Çalışanlar arasında ayrımların olması					
İş kazası risklerinin fazla olması					
İşile ilgili kendini geliştirme imkanının olmaması					

Birden fazla görevde çalışılması					
Hukuki geçerliliği olan (iş sözleşmesi) sözleşmenin yapılmaması					
Farklı birimlerde çalışmak için eğitim fırsatlarının olmayışı					

**Çalışan sorunlarına yönelik beklenti ve çözüm önerileriniz nelerdir?**

.....

.....

.....



## ÖZ GEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

**Adı ve Soyadı :**Ceyhan İDRİSOĞLU

**Doğum Yeri ve Yılı :** Alanya/ 1990

**Medeni Hali :** Bekar

### Eğitim Durumu

**Lise Öğrenimi :** Alanya Lisesi (2002-2008)

**Lisans Öğrenimi :** Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi

Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkiler Bölümü, (2008-2012)

**Yabancı Dil(ler) ve Düzeyi :** İngilizce (İyi)

### İş Denevimi

- Süleyman Demirel Üniversitesi, Gönen M.Y.O Ücretli Öğretim Elemanlığı, (2013-2014, Bahar ve Güz Dönemi).

- Süleyman Demirel Üniversitesi, Atabey M.Y.O Ücretli Öğretim Elemanlığı, (2014-2015, Bahar Dönemi)

- Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi,Ücretli Öğretim Elemanlığı, (2015-2016, Bahar dönemi)