16. ULUSAL TURİZM KONGRESİ BİLDİRİLER KİTABI

12-15 Kasım 2015, ÇANAKKALE

Editör:

Prof. Dr. Abdullah KELKİT

Editör Yardımcıları:

Yrd. Doç. Dr. Ş. Okan MERCAN

Yrd. Doç. Dr. H. Mehmet YILDIRIM

DETAY YAYINCILIK

Ankara, 2015

DETAY YAYINLARI : 678

1. Baskı : Ekim 2015
ISBN : **978-605-9189-27-9**
Yayıncı Sertifika No : 13188
Matbaa Sertifika No : 26649

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Büro Matbaacılık ve Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara



GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ
DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.
Adakale Sokak No: 14/1-5 Kızılay/ANKARA
Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42
Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

16. ULUSAL TURİZM KONGRESİ KURULLARI

ONUR KURULU

Ünvanı, Adı ve Soyadı	**Kurumu**
Yalçın TOPÇU	Kültür ve Turizm Bakanı
Hamza ERKAL	Çanakkale Valisi
Prof. Dr. Yücel ACER	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Rektörü

DANIŞMA KURULU*

Ünvanı, Adı ve Soyadı	**Kurumu**
Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Füsun İSTANBULLU DİNÇER	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU	Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Azize TUNÇ HASSAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan İÇÖZ	Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. Nüzhet KAHRAMAN **(Dönem Başkanı)**	İstanbul Ticaret Üniversitesi
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN	İstanbul Medeniyet Üniversitesi
Prof. Dr. Bahattin RIZAOĞLU	Adnan Menderes Üniversitesi
Prof. Dr. Alp TİMUR	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Turgut VAR	İzmir Ekonomi Üniversitesi

** Alfabetik Olarak Soyada Göre Düzenlenmiştir.*

BİLİM KURULU*

Ünvanı, Adı Soyadı	Kurumu
Prof. Dr. A. Akın AKSU	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Adnan TÜRKSOY	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Alp TİMUR	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Atila YÜKSEL	Adnan Menderes Üniversitesi
Prof. Dr. Azize TUNÇ HASSAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Bahar TANER	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Bahattin RIZAOĞLU	Adnan Menderes Üniversitesi
Prof. Dr. Cengiz DEMİR	İzmir Katip Çelebi Üniversitesi
Prof. Dr. Cevat TOSUN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT	Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN	İstanbul Arel Üniversitesi
Prof. Dr. Doğan GÜRSOY	Washington State University
Prof. Dr. Doğan TUNCER	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Doğan Yaşar AYHAN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Ercan BALDEMİR	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Prof. Dr. Fevzi OKUMUŞ	Central Florida University
Prof. Dr. Füsun İSTANBULLU DİNÇER	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Hala HASSAN	Mardin Artuklu Üniversitesi
Prof. Dr. İge PIRNAR	Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal BİRDİR	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Kurtuluş KARAMUSTAFA	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Levent ALTINAY	Oxford Brookes Universirty
Prof. Dr. Mehmet SARIIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet YEŞİLTAŞ	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Metin KOZAK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Mithat Zeki DİNÇER	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Muharrem TUNA	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Muhsin HALİS	Sakarya Üniversitesi

BİLİM KURULU* *(devam)*

Ünvanı, Adı Soyadı	Kurumu
Prof. Dr. Murat GÜMÜŞ	Batman Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa KOYUNCU	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa TEPECİ	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Muzaffer UYSAL	Virginia Polytechnic University
Prof. Dr. Nazmi KOZAK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU	Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Nilüfer TETİK	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Nüzhet KAHRAMAN	İstanbul Ticaret Üniversitesi
Prof. Dr. Rıdvan YURTSEVEN	Batman Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan İÇÖZ	Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. Ozan BAHAR	Muğla Üniversitesi
Prof. Dr. Öcal USTA	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Özcan YAĞCI	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Saime ORAL	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN	İstanbul Medeniyet Üniversitesi
Prof. Dr. Seyfettin ERDOĞAN	İstanbul Medeniyet Üniversitesi
Prof. Dr. Şeyhmus BALOĞLU	Nevada Las Vegas Universirt
Prof. Dr. Şuayip ÖZDEMİR	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Prof. Dr. Teoman DUMAN	Uluslararası Antalya Üniversitesi
Prof. Dr. Ufuk DURNA	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Turgut VAR	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Yüksel EKİNCİ	Oxford Brookes University
Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Z. Sevgin AKIŞ RONEY	Boğaziçi Üniversitesi (E. Öğretim Üyesi)
Prof. Dr. Zeynep ASLAN	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

** **Alfabetik Olarak Ada Göre Düzenlenmiştir.***

KONGRE YÜRÜTME KURULU

Prof. Dr. Abdullah KELKİT, Başkan
Yrd. Doç. Dr. Ş. Okan MERCAN, Başkan Yardımcısı
Prof. Dr. Mustafa KOYUNCU, Üye
Doç. Dr. Lütfi ATAY, Üye
Doç. Dr. Ferah ÖZKÖK, Üye
Doç. Dr. Berna Burcu YILMAZ, Üye
Doç. Dr. Mustafa BOZ, Üye
Yrd. Doç. Dr. Tülay GÜZEL, Üye
Yrd. Doç. Dr. Haluk ERDEM, Üye
Öğr. Gör. Dr. Murat AKSU, Üye
Öğr. Gör. Dr. Hacı Mehmet YILDIRIM, Üye
Öğr. Gör. Hıdır BAŞAR, Üye
Öğr. Gör. Sinan GÖKDEMİR, Üye
Arş. Gör. Halil KORKMAZ, Üye
Arş. Gör. Serdar SÜNNETÇİOĞLU, Üye
Arş. Gör. Bekir EŞİTTİ, Üye
Arş. Gör. Buket BULUK, Üye

SEKRETARYA

Öğr. Gör. Dr. Hacı Mehmet YILDIRIM
Arş. Gör. Halil KORKMAZ
Arş. Gör. Serdar SÜNNETÇİOĞLU
Arş. Gör. Bekir EŞİTTİ
Arş. Gör. Buket BULUK

Bu kitap 16. Ulusal Turizm Kongresi kapsamında yayınlanmakta olup kitapta yer alan bildiriler yazar(lar)ın kendi düşüncelerini yansıtmaktadır.

TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM SORUNLARIYLA İLGİLİ LİTERATÜRDE SUNULAN ÇÖZÜM ÖNERİLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

Yaşar SARI

Doç. Dr., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi

ysari@ogu.edu.tr

Beybala TİMUR

Arş. Gör., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi

beybalat@ogu.edu.tr

Aykut EKİCİ

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi

aykutekici@yahoo.com.tr

ÖZET

Turizmin gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomileri için lokomotif bir sektör olduğu günümüz dünyasında yadsınamaz bir gerçektir. Turizm sektörü iç fiyatlara, ödemeler dengesine, bölgesel ve ülkesel kalkınmaya, gelir dağılımına ve istihdama doğrudan etki etmektedir. Hizmet sektörünün içinde yer alması nedeniyle turizm insan odaklı bir sektördür. Teknoloji ne kadar ilerlerse ilerlesin hizmetlerin tüketicilere ulaştırılmasında insan rolünün ortadan kalkması turizm açısından mümkün görünmemektedir. Bu nedenle turizm sektörü istihdam açısından önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışmada da turizm sektöründeki istihdam sorunları ve bu sorunlara getirilen çözüm önerileri ele alınmıştır. Çalışmada yerli ve yabancı literatür turizm sektöründe tespit edilen istihdam sorunları ve bu sorunlara getirilen çözüm önerileri açısından incelenmiştir. Çalışma sonucunda hem ulusal hem de uluslararası alanda istihdam sorunlarının benzerlik gösterdiği görülmüş, önerilen çözümlere turizm sektörünün mevcut gündemi doğrultusunda katkılar sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Turizm, İstihdam Sorunları, Çözüm Önerileri.

GİRİŞ

Günümüzde küreselleşmenin etkisi ve teknolojinin gelişimi sayesinde bilgi elde etmek ve ulaşım oldukça kolaylaşmıştır. Turizm sektörü de bu gelişmelerden payını almış ve yıllar içinde sürekli bir gelişim göstermiştir. Bugün, birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede turizm sektörü, ekonominin lokomotifi olarak değer-

lendirilmektedir. Sektörün sürekli olarak gelişim gösterme özelliği ülkelerin turizmden yararlanma hedeflerini de sürekli olarak yenileme ve geliştirme eğiliminde olmalarına yol açmaktadır. Nitekim gelişmekte olan ülkeler turizmin döviz getirici ve istihdam yaratma gücünden fazlaca yararlanmaya çalışmaktadırlar. Zira bu ülkelerde, ekonominin zayıf olması nedeniyle işsizlik oranlarının genelde daha yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Bu noktada turizm sektörü yapısal özelliklerinden dolayı istihdam yaratma konusunda diğer sektörlere göre farklılık yaratmaktadır. Turizm sektöründe otel yönetiminde ve hizmetlerin sağlanmasında kullanılabilecek birçok teknolojik sistem olmasına rağmen hizmetlerin yüzde yüz olarak insan gücünden soyutlanması mümkün değildir. Bu noktada turizm doğrudan bir istihdam yaratmaktadır. Aynı zamanda turistik işletmelerin hizmet vermesinin sürdürülmesinde gerekli olan bağlar sayesinde dolaylı olarak da bir istihdam yaratmaktadır.

Turizm istatistikleri incelendiğinde Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği'nin (2015: 28) SGK'nin istihdam verilerini kullanarak yaptığı analize göre turizm sektörü sigortalı çalışanlar bakımından 1 milyon 40 bin kişi ile üçüncü sırada yer almaktadır. Yine bu raporda turizm sektörünün, 2013 yılından 2014 yılına kadar 640 bin kişilik genel istihdam artışının %18,8'ini sağladığı ve turizm sektörünün istihdamdaki payının bir yıl içerisinde ülke içindeki payını %7,25'ten %7,81'e çıkardığı vurgulanmıştır. Bu durum göz önünde bulundurulduğunda gerek bölgesel gerekse ulusal kalkınmada turizmin yarattığı istihdam etkisinin yadsınamaz nitelikte olduğunu söylemek mümkündür. Turizmin istihdam yaratmada etkisi büyük olsa da istihdamla ilgili sorunların varlığı da söz konusudur.

LİTERATÜRDE TURİZM SEKTÖRÜ İSTİHDAM SORUNLARI

Mevsimsellik

Turizm endüstrisinde mevsimsellik; turistik faaliyetlerin gerçekleşmesinde yaşanan zamana bağlı dengesizlikler olarak tanımlanmıştır (Jang, 2004: 819). Dolayısıyla talep kanadında yer alan turistlerin sayıları, harcamaları, geceleme sayılarında mevsimsellikten kaynaklanan değişiklikler olabileceği gibi bu özellik işgücü unsurunu da etkilemektedir.

Turizm sektörünün mevsimsellik özelliği, sektördeki istihdamı çarpıcı bir şekilde etkilemektedir. Bu durum turizm sezonunda istihdamın zirve yapmasına, sezon dışında kalan zamanlarda ise eksik istihdama ve işsizliğe neden olmaktadır. Turizmin mevsimsellik özelliği çalışanların iş hakkında kararsız olmalarına yol açmaktadır. Dolayısıyla insan kaynakları yöneticilerinin yetenekli çalışanları bulma, yetiştirme ve ellerinde tutma ihtiyacı ortaya çıkmaktadır (Jolliffe & Farnsworth, 2003: 312).

Turizm çalışanları yıl boyunca çalışacaklarına inandığında dahi mevsimsellik bunu mümkün kılmamaktadır. Sezonun en yüksek olduğu zamanlar ile sezon dışı zamanlar kıyaslandığında aradaki farkın çok büyük olduğu görülmektedir. Bu durum çalışanların sadece işlerinden ayrılmalarına değil, çalışmak için yaşadıkları yerden göç etmelerine bile neden olmaktadır (Chung, 2009: 87).

Kayıt Dışı İstihdam

Kayıt dışı istihdam kavramı, ilk defa 1970 yılında Uluslararası Çalışma Örgütü tarafından "enformal sektör" olarak tanımlanmıştır. Kayıt dışı istihdam genel olarak, çalışanların sosyal sigortalar kurumuna ya hiç bildirilmemeleri ya da çalışma gün sayıları ile aldıkları ücretlerin eksik bildirilmesi olarak açıklanabilir. Türkiye'nin de içinde bulunduğu, gelişmekte olan ülkelerde kayıt dışı istihdamı tanımlamak için bazı kriterler kullanılmıştır. Bunlar; çalışma kitabı eksikliği, sosyal güvenlik sistemindeki kapsama eksikliği, yıllık ödemelerde ve hastalık izinlerindeki yetki eksikliği, yazılı iş sözleşmesi olmaması ve işin gündelik veya geçici olmasıdır (Hussmanns, 2004). Kayıt dışı istihdamın muhtemel en yaygın türü çalışanların gönüllü olarak kayır dışı çalışmaları olarak gösterilmiştir (Kucera & Roncolato, 2008). Kayıt dışı çalışmaya gönüllü olmanın sebepleri arasında sigorta primi yatırılması yerine ücrete ilave edilmesi ve eğer göçmen personel ise çalışma izni bulunmaması gösterilebilir. Türkiye'de kayıt dışı istihdama yol açan yöntemler üç ana başlıkta toplanmıştır (Karaaslan, 2010: 22-24):

- Çalışmaları hiç bildirilmeyenler
- Çalışmaları ücret veya gün olarak eksik bildirilenler
- Mevzuatın kayıt dışında bıraktığı çalışmalar

Kayıt dışı istihdam çalıştırılması sadece turizmde değil hemen hemen bütün sektörlerde yer alan bir sorundur. Turizm sektöründe kayıt dışı istihdamın önemli nedenlerinden biri dil bilen ancak çalışma izni bulunmayan yabancı uyruklu kişilerdir. Yabancı dil bilen personelin yeterli olmaması ve yabancı turistlerin talepleri gibi sebeplerden dolayı Türkiye'de kayıtlı ve kayıt dışı birçok yabancı uyruklu kişi çalışmaktadır. Aynı zamanda Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olup da turizm sektöründe kayıt dışı istihdam edilenler de bulunmaktadır (Tutar vd., 2013: 22).

Turizm sektöründe yaygın olarak çalıştırılan göçmenler çoğunlukla izinsiz çalışmaları sebebiyle yerli işçilere oranla daha da fazla sömürülmektedir. Göçmenler sınır dışı edilmemek için güvencesiz çalışma biçimlerine, ücret farklılıklarına ve olumsuz çalışma koşullarına yerli çalışanlara göre daha fazla katlanmak zorunda kalmaktadırlar. Ayrıca kayıt dışı istihdamlar mevsimsellikten kaynaklanan işsizlik dolayısıyla yerli işçiler gibi işsizlik fonu kaynaklarından yararlanamamaktadır (Gökmen, 2011: 205).

İşgören Devir Hızı

Personel devri, bir örgütte meydana gelen ayrılma ve katılma hareketleri olarak ifade edilebilir. Bu hareketler, oransal olarak ifade edildiğinde, insan kaynakları açısından önemli bir gösterge oluşturmaktadır (Tuna, 2007: 45). İşten çıkışlar, iş görenin kendi isteğiyle ya da işverenin iradesiyle olabilir. İşgören devir oranı ise; belirli bir dönemde işletmeden ayrılanlar ile, işletmede mevcut ortalama eleman sayısı arasındaki orandır.

Turizm sektörünün hem hizmet ağırlıklı hem de mevsimsel hareketliliğe sahip olması işgören devir hızının diğer sektörlere oranla daha yüksek olmasına sebep olmaktadır. Yapılan çalışmalarda turizm dışındaki endüstrilerde işgören devir hızı %29 bulunurken, turizm işletmelerinde bu devir hızının %46 olarak hesaplandığı görülmektedir (Gün, 2008: 88).

İşgören devir hızı gerek turizm işletmeleri açısından gerek de işgörenler açısından önem taşımaktadır. Turizm işletmeleri tarafından işgören devir hızının yüksekliği, maliyetlerin yükselmesi anlamına gelmektedir. Ayrıca işgören devrinin hizmet kalitesini düşürdüğü belirtilmiştir (Castle & Engberg, 2005).

İşgören açısından ise hem maddi hem manevi yönden zarar vermektedir. Bu zararlar; kıdem tazminatı alamamak, yeni iş bulana kadar ücret kaybı yaşanması, yeni işte ücret farklılığından yaşanan ücret kaybı, işsizlik sigortası, sosyal güvenlik imkânları, ikramiye ve prim gibi avantajlardan yoksun olmak ve işgörenin kendini yalnız ve boşlukta hissedecek olması olarak sıralanmıştır. İşgören devrinin temel sebebi çalışanların iş tatminsizliğidir (Griffeth vd., 2000). Turizm işletmelerinde iş tatminsizliğinin ve işgören devir hızının yüksek olmasının nedenleri şöyle sıralanmıştır (Demir, 2005: 268-295):

- Düşük ücretler,
- Kariyer ve terfi olanakları,
- Yetersiz teşvik/ödüllendirme,
- Düşük iş tatmini,
- Stres,
- İşyerindeki taciz olayları,
- Fiziksel çalışma koşulları,
- İş garantisi ve sosyal güvenlik,
- İş ve çalışma koşulları,
- Örgüt içi iletişim,
- Yönetim anlayışı,

- İşletmenin etik anlayışı,
- Diğer iş olanakları
- Diğer çalışanların işten ayrılması

Uzun Çalışma Saatleri

Çalışma süresi, işçinin çalıştırıldığı işte geçirdiği süre olarak tanımlanmaktadır. İş Kanunu'na göre çalışma süresi haftada en çok 45 saattir. Aksi kararlaştırılmamışsa bu süre, işyerlerinde haftanın çalışılan günlerine eşit ölçüde bölünerek uygulanır. Ancak günlük çalışma süresi her ne şekilde olursa olsun 11 saati aşamaz. Bu sınırlar aşıldığı durumda İş Kanunu gereğince bazı hükümler uygulanmaktadır (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2011: 6).

Campbell (2007) turizm dâhil birçok sektörde personelin uzun çalışma saatleri sorunuyla karşılaştığını belirtmektedir. Turizm sektöründe çalışma süreleri genellikle sabit değildir. Haftalık ortalama çalışma süresi arttıkça, çalışanın iş tatmini düşmekte ve bir istihdam sorunu ortaya çıkmaktadır. Buna sebep olan faktörler; personelin ailelerine, sosyal yaşamlarına ve kendilerine ayırdıkların kişisel zamanın azalmasıdır. Böylece iş tatmini düşük olan personelin işi bırakma eğilimi artmaktadır (Kaya, 2010: 232). Uzun çalışma süreleri ve düşük ücretler sadece işi bırakmaya değil aynı zamanda çalışanların sektörde uzun süreli olarak çalışmayı düşünmemelerine neden olmaktadır (Avcı & Yanardağ, 2012: 60).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın (2011) Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu'na göre turizm işletmeleri çalışma saatleri bakımından denetlenmiştir. Teftiş edilen işletmelerin %93'ünde haftalık çalışma süresinin aşıldığı tespit edilmiştir. Raporda aynı zamanda, personele ek yevmiye ödenmeden resmi tatillerde çalıştırıldığı, 31 gün çeken aylarda çalışanlara 30 günlük ödeme yapıldığı ve haftalık tatillerin kullandırılmadığı belirtilmiştir.

Sendikalaşma

Sendikalar; sendikaların örgütlenmesi ve faaliyetlerini düzenleyen 2821 sayılı Sendikalar Kanunu'nun 2. maddesine göre "İşçilerin ve işverenlerin çalışma ilişkilerinde ortak ekonomik ve sosyal hak ve menfaatlerini korumak ve geliştirmek için meydana getirdikleri tüzel kişiliğe bağlı kuruluşlardır" olarak tanımlanmıştır.

Turizm sektöründe; küçük ölçekli işletmelerin yaygın olmasıyla ve ayrıca işyeri değiştirmelerine çok sık rastlanıldığından dolayı, sendikalaşma olgusunun pek yaygınlaşamamış olması durumundan bahsedilmiştir. Diğer yandan; turizm sek-

töründe yer alan konaklama, yeme – içme ve eğlence yerleri kapsamında ele alınan işletme yöneticilerinin veya sahiplerinin sendikalaşma olgusuna olumsuz yaklaştıkları temel bir saptama olarak belirlenmiştir (Yıldız, 2011: 68).

Türkiye'de turizm sektöründe TOLEYİŞ (Türkiye Otel, Lokanta, dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası), OLEYİŞ (Türkiye Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası) ve MÜZİK-SEN (Müzik ve Sahne Sanatçıları Sendikası) sendikaları faaliyette bulunmaktadır. Ancak diğer iş kollarıyla kıyaslandığında, 28 iş kolundan, konaklama ve eğlence yerlerindeki sendikalaşma oranın 24. sırada olarak sendikalaşma oranının çok düşük olduğu görülmektedir (Demir, 2005: 156).

Turizm sektörüne özgü faktörler de sendikaların gelişememesinde ve güç kaybetmesinde etkin rol oynamaktadır. Bu faktörler (Kılıç & Seymen, 2011: 169):

- İşgören devir hızının çok yüksek olması,
- Mevsimlik ve kayıt dışı istihdam,
- İşletme büyüklüğü ve örgüt yapısı,
- İşgücünün yapısı olarak sınıflandırılmıştır.

Kalifiye Eleman

Turizm istihdamında kalifiye eleman eksikliği de öne çıkan sorunlardan biridir. Liu ve Wall (2006) turizm politikalarında turizmde yöre halkının turistik faaliyetlere katılımlarının yeterince sağlanmadığını ve istihdam edilen çalışanların eğitilmesiyle ilgili yeterli yasal düzenlemelerin olmadığını belirtmişlerdir. Yıldız (2011) turizm sektörünün gelişimi ve istihdam üzerindeki etkisini incelediği çalışmada turizm sektöründe çalışan eğitimli personelin bölge ve işletme türlerine göre farklılık göstermesine rağmen düşük kaldığını vurgulamıştır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı verilerine göre (2011) turizmde istihdam edilenlerin eğitim seviyelerinin çoğunluğunun ortaöğretim düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Kaya (2012) Türk turizm sektöründeki istihdam sorunlarını incelediği çalışmasında turizm sektöründe ülke genelinde eğitim seviyesinin düşük olduğunu belirtmiştir. Tutar, Alpaslan, Tutar ve Erkan (2013) Türkiye'de turizm istihdamında turizm personeli eğitimlerinin teorik temelli kalmasının ve eğitimi tamamlayan elemanların çalıştıkları yerlerde yetersiz olduklarını ve çalışanların yabancı dil problemlerinin varlığını vurgulamıştır.

Kariyer Olanaklarının Kısıtlılığı

Turizm sektörü her ne kadar geniş iş fırsatları ve kısa yükselme imkanı bulunan bir sektör olarak görülse de literatür incelendiğinde turizm çalışanlarının çeşitli nedenlerle kariyerlerini planladıkları gibi yönlendirmede sıkıntı yaşadıkları görülmektedir. Bu nedenlerin önde gelenlerinden biri iş yaşamındaki ayrımcılıktır.

Demir (2011) turizm sektörü örneği üzerinden iş yaşamında ayrımcılık ile ilgili gerçekleştirdiği çalışmada sektörde faaliyet gösteren işletmelerin iş ilanları, iş başvuru formlarının hazırlanması ve işe alım sürecinde kişilerin demografik özelliklerine göre ayrımcılıklar yaptıklarını belirtmiştir. Yine bu çalışmada turizm sektöründe patronların kendi memleketlerinden getirdikleri kişileri istihdam etmeleri, cinsiyet ayrımcılığı, sektörde daha çok genç ve dinamik çalışanların tercih edilmesi de kariyer olanaklarının kısıtlılığı nedenleri arasında gösterilebilir. Kaya da (2012) sektörün çalışma saatleri, düşük ücretler vb. etkenlerle oluşmuş mevcut yapısı nedeniyle mevcut ve potansiyel çalışanların turizmle alakalı meslekleri kariyer fırsatı olarak görmediklerini ve bu nedenle sektöre geçici olarak girdiklerini belirtmiştir.

Hizmet İçi Eğitimin Yetersizliği

Hizmet içi eğitim çalışanların mesleki yeterliliklerini ve kişilik özelliklerini geliştirmeleri adına büyük önem taşımaktadır. Turizm istihdamındaki belli başlı sorunlardan biri de hizmet içi eğitimlerin yetersizliği olarak ortaya çıkmaktadır. Yalçın ve İri (2003) müşteri şikayetlerinin artması, iş kazalarının ve disiplinsizlik olaylarının artması, düzensizlik, karışıklık ve huzursuzluğun ortaya çıkması gibi nedenlerin hizmet içi eğitim ihtiyacına işaret ettiğini belirtmiştir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın (2011) turizm sektöründeki istihdam sorularına yönelik araştırmasında çalışanların diploma, ustalık, kalfalık ve hizmet içi eğitim sertifikaları dikkate alınmış ve %46'sının sertifikasız çalıştığı belirlenmiştir.

Düşük Ücretler

Uzun çalışma saatlerine rağmen düşük ücretler de istihdamın sorunları arasındadır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın (2011) çalışmasına göre turizm çalışanlarının %12'si asgari ücret almakta görünüyor olsa da %88'lik kısmın asgari ücrete çok yakın tutarları aldığı ortaya çıkmıştır. Araştırmanın yapıldığı işyerlerinde ücretlerin zamanında ödenmemesi, fazla mesai ücretlerinin ödenmemesi gibi problemler de belirlenmiştir. Kaya (2012) ülke genelinde turizm sektöründe aylık 1500 TL'nin üzerinde ücret alanların sayısının %5'i bulmadığını belirtmiştir.

Bilinçsiz Yöneticiler

Turizm sektöründeki istihdam sorunları birbirinden bağımsız gelişmemektedir. Buraya kadar bahsedilen sorunlara bilinçsiz yöneticileri de eklemek mümkündür. Baum (2015) turizm sektörünün dünya çapında lider eksikliği çektiğini, işletmelerin, kendilerini ileri taşıyabilecek, yeni trendlere uyum sağlamasına yardımcı olabilecek liderlerin bu sektörde diğer sektörlere göre daha yavaş şekilde yetiştiğini belirtmiştir.

LİTERATÜRDE TURİZM SEKTÖRÜNÜN İSTİHDAM SORUNLARINA ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Mevsimsellik

Yıllar boyunca turizm sektörünün mevsimsellik özelliğinin olumsuz etkileri tartışılmıştır. Bu özellikten kaynaklanan sorunlardan kurtulmak veya bu sorunların etkilerini düşürmek için kamu ve özel sektörler tedbir almaya çalışmıştır. Yapılan çalışmalar doğrultusunda mevsimselliğin etkilerini azaltmak için getirilen öneriler şu şekilde özetlenmiştir.

Turizm aktiviteleri yılın geneline yayılmalıdır. Turizm sezonunun dışında kalan sürelerde iç turizme yönelerek, iç turizm daha canlı hale getirilmelidir (Butler 2001: 12). Festival, kongre, seminer gibi sezon dışı talebi artıracak faaliyetler çoğaltılmalıdır (Holloway 2002: 212). Şehir ve kültür turizmi geliştirilmeli, Pazar ve fiyatlar farklılaştırılmalıdır (Ashword & Thomas, 1999: 735). Yaz tatillerinin yanında kış aylarında kısa süreli tatiller sağlanmalıdır. Alternatif turizm çeşitlerine ağırlık verilmelidir (Günel, 2009: 65).

Jolliffe & Farnsworth (2003: 135) mevsimselliğin önüne geçmek için işletmelerin insan kaynakları birimlerinin odaklarını farklılaştırması gerektiğini vurgulamıştır. Öğrenciler, stajyerler, niteliksiz eleman yerine geçici olmayan kimseleri işe almaları gerektiği belirtilmiştir. İşletme içi eğitimlerin bir kereye özgü değil sürekli devam etmesi gerektiğinden bahsedilmiştir. Ayrıca sezon bittiğinde işten çıkarılmadığı halde, işten kendi istekleriyle ayrılmak isteyen personeller olduğu takdirde personeli tutmak için ikramiyelerin ödenebileceği eklenmiştir.

Kolomiets (2010: 34) turizm işletmeleri ve çalışanlar için bir iletişim sistemi kurulabileceğini ifade etmiştir. Böylece gelecek sezon işletmeler bu verilerden yararlanarak çalışanlara kolayca ulaşabilecektir. Bu sistemde çalışanlar da işletmeleri değerlendirebileceklerdir. Ayrıca oluşturulacak maddi teşviklerin çalışanların işten ayrılmasını önleyebileceği belirtilmiştir.

Kayıt Dışı İstihdam

Kayıt dışı istihdamla mücadele için ILO, AB, OECD ülkelerinin uyguladığı beş temel araç (Candan, 2007: 86):

- Eğitim, bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetleri,
- Kamu kurumları ve ilgili taraflar arasında koordinasyon sağlanması,
- Bürokratik işlemlerin azaltılması,
- İşveren üzerindeki mali yüklerin azaltılması,
- Etkin ve caydırıcı yöntemlerin icrası olarak belirtilmiştir.

Kayıt dışı istihdamın önüne geçmek için, bu soruna yol açan riskli sektörler belirlenmeli ve sektörel özelliklere göre kayıt altına alma politikaları belirlenmelidir. Tarım, tuırizm, inşaat gibi kayıt dışılığın yoğun olduğu sektörlerde işverenler ve çalışanlar için projeler geliştirilmeli ve bu projeler sürdürülebilir olmalıdır (Karadeniz, 2012: 36). Ayrıca bireylerin kayıtlı ekonomi içinde bulunmalarını sağlayacak, kayıt dışılığın zararlarını anlatacak bilgilendirme çalışmaları yapılmalıdır. Bu konuda çeşitli çalışmalar yapılsa da yeterli düzeyde değildir (Şen, 2008: 89).

Turizm işletmelerinde kayıt dışı istihdamın oluşumunda en yüksek pay olarak, göçmenlerin iş gücü piyasasına çalışma izni olmadan dahil olması gösterilmiştir. Bu yüzden göçmenlerin işgücü piyasasına katılımı ve çalışma koşullarının iyileşmesi adına yasal düzenlemeler yapılmalıdır (Lordoğlu, 2009: 13).

Aynı zamanda Korkmaz'a (2007) göre kayıt dışı istihdamın önüne geçmek için atılması gereken adımlardan biri; istihdam vergi ve primlerinin toplamını %25' indirmektir. Ayrıca asgari ücretin tamamının vergiden muaf tutulması gerekmektedir. Bu indirimler yapıldığında kayıt dışı istihdamın yarısından fazlasının kayıt altına alınabileceği düşünülmektedir. Bu görüşü Tutar vd. (2013: 22) de desteklemektedir.

Turizm işletmelerinde kayıt dışı istihdamın önüne geçilmesi için Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı hazırladığı raporda (2011: 65):

- Çalışma izni verilmesindeki uygulama kıstaslarını, tur operatörü ve stajyer çalıştırma kriterlerini belirlemek üzere saha uygulayıcıları olan iş müfettişlerince detaylı bir rapor hazırlanması,
- Turizm sektöründeki sezonluk çalışmalar bölgelere bağlı olarak 180-240 gün arasındadır. Bu nedenle, sezon başladıktan sonraki her gün turizm için değerli hale gelmektedir. Turizm belgeli işletmelerde ve turizme bağlı işyerlerinde çalışma izni için başvurulan yabancılara ön izin verilmesi ve izin başvurusu yaptığı tarihten itibaren yabancıların sigortalı olarak çalıştırılması,
- İşyerlerinde yapılan denetimlerde ibraz edilen çalışma izni belgelerinin ve Bakanlığımız Çalışma Genel Müdürlüğü ile konuyla ilgili yapılan yazışmaların doğruluğunun teyidi amacıyla, elektronik ortamda müfettişlere bu belge ve kayıtları görme imkanın sağlanması gerektiği vurgulanmıştır.

İşgören Devir Hızı

Birçok araştırmada işgören devir oranının düşük olmasının işletmelere olumlu katkılar sağladığı ortaya konmuştur. İşgören devir hızının düşürülmesi için işletmelerin iki temel unsura dikkat etmeleri gerekmektedir. İlk olarak iş güvencesi,

ikincisi ise ücret politikalarıdır (Yılmaz & Halıcı, 2010: 104). Çalışanların iş tatminin yüksek olması iş gücü devir oranını düşük olmasına yardımcı olacaktır. Çalışanların iş tatmininin yüksek olması için örgütsel iletişim sistemi oluşturulmalı ve titiz davranılmalıdır (Karcıoğlu vd., 2009: 73).

Personel devir hızından kaynaklanan olumsuzluklara maruz kalmamak ve bu oranı düşük tutmak için getirilen öneriler şunlardır (Tuna, 2007: 51):

- Çalışanların motivasyonu yüksek tutulmalıdır.
- Çalışanların örgütsel bağlılığı sağlanmalıdır.
- Ücretlerin personeli tatmin edici düzeyde olması ve primler bulunması gereklidir.
- Çalışma koşulları iyileştirilmelidir.
- Çalışanların sosyal imkanları yeterli hale getirilmelidir.
- Terfi ve ödüllendirme sistemleri kurulmalı ve objektif olunmalıdır.
- Çalışanlar önemsenmelidir.
- Katılmalı yönetim tekniği kullanılmalıdır.
- Kişilere kendilerini geliştirmeleri için imkan sağlanmalıdır.
- İnsan kaynakları planlamasına önem verilmelidir.
- İş analizleri yapılmalı ve iş tasarım yöntemlerinden faydalanılmalıdır.
- İşe en uygun personeli seçecek insan kaynakları sistemi kurulmalıdır.

Uzun Çalışma Saatleri

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın (2011) raporuna göre mevcut yasal düzenlemelerde işçilere verilmesi gereken dinlenme süreleri asgari düzeyde tanımlanmıştır. Ancak bu sürelerin üst sınırı belirlenmemiştir. Konuyla ilgili mevzuatta düzenlemeye gidilerek ara dinlenmelerin üst sınırının da belirlenmesi gerektiği ve idari para cezalarının gözden geçirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Bununla birlikte yıllık 270 saat üzerindeki fazla çalışma yasaklanmasına rağmen bu yasakla ilgili olarak herhangi bir idari para cezası öngörülmemiştir. Bu sebeple yeni yasal düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Çalışma sürelerinin belgelenmesi ve hafta ve genel tatil çalışmaları adına İş Kanunu'nda yer alan cezada açık bir düzenleme olmadığı belirtilmiştir. Bu durumun ortadan kalkmasına yönelik düzenlemeye ihtiyaç duyulmaktadır.

Uzun çalışma saatleri problemi turizm işçisinin en önemli problemlerinden biri olarak belirtilmiştir. Çünkü işgören motivasyonunu yüksek tutan en önemli faktörün ücretler ve çalışma süreleri olduğu söylenmektedir. Bu yüzden; Kültür ve

Turizm Bakanlığı'nın çalışan işgörenin haklarını koruyucu yaptırımlarda bulunması elzem olarak görülmüştür. Bu hayati konuların seminerlerle ve toplantılarla sektör yöneticilerine ve işverenlere anlatılması gerektiği söylenmiştir (Avcı & Yanardağ, 2012: 61).

Diğer yandan, 24 saat faaliyet gösteren hizmet işletmelerinin bu durumun üstesinden fazla mesai veya esnek çalışma saatleri ile gelebilecekleri belirtilmiştir. 2000'li yılların başına kadar çalışanları maddi destekle motive etmek başarılı sonuçlara götürmüştür. Ancak çalışanlar artık, maddi imkanların yanında çalışma hayatı kalitesini artırmaya ihtiyaç duymaktadır. Personelin bu ihtiyacı, işletmelerin esnek çalışma saatleri uygulamalarıyla giderilebilir (Kayalar, 1997: 106).

Sendikalaşma

Türkiye'de birçok iş kolunda olduğu gibi turizm sektöründe de sigortasız personel çalıştırıldığı, nedensiz işten çıkarılmaların yaşandığı, çalışanların yeterli sosyal haklara sahip olamamaktan dolayı sektörü terk edip başka sektörlere yöneldiği birçok kez söylenmiştir. Bu sorunların önüne geçmek veya sorunları en alt düzeyde tutmak için, turizm sektörü çalışanlarının örgütlenerek sendikalaşması ve bu konuda bilinçlenmeleri sağlanmalıdır. Sendikaların bulunduğu işletmeler çalışanlarına daha fazla imkan sunabildiğine göre, turizm işletmelerinde çalışan işgörenler faaliyet gösterdiği birime bağlı sendikaya üye olarak sendikalaşmaya gitmeli ve işyerleri ile toplu iş sözleşmesi yapmaya çalışmalıdırlar (Demir, 2005: 224).

Aynı zamanda sendikalar da ortaya çıkış nedenlerinden farklı olarak, kendilerini güncelleyip daha işlevsel hale getirirlerse turizm işletmelerinde kalite, verimlilik ve karlılık daha yükselecek öngörüsü oluşmuştur. Bu yüzden sendikalar da işletmelerle iş birliği içinde olmalı ve eğitimler içinde aktif rol almalıdır (Aymankuy, 2005: 141). Kuruluş felsefelerini çıkar çatışmaları üzerine kuran sendikaların, bu yöntemden uzaklaşıp uzlaşmacı ve akılcı politikalar yürütmeleri gerektiği söylenmiştir (Kılıç & Seymen, 2011: 173).

Kalifiye Eleman Yetiştirilmesi

Sektördeki kalifiye eleman eksikliği akademik çalışmaların bir çoğunun konusu olmuştur. Liu ve Wall (2006) kalifiye eleman sorununun giderilmesinde yerel halkın da katılımının ve eğitiminin önemli olduğunu vurgulamıştır. Kalifiye eleman sorununun giderilmesiyle ilgili yasal düzeyde düzenlemelerin yapılmasını, dört aşamalı bir model kurularak turizmde insan sermayesinin geliştirilmesini önermişlerdir. Çimen ve Akbaba (2006) eğitim kurumlarında fiziki ortam ve müfre-

datların gözden geçirilmesini, ders anlatımlarının görsel içeriği yüksek materyallerle yapılmasını, özellikle dil derslerinin dil laboratuvarında işlenmesini ve stajın uygun ortamlarda amacına uygun yapılmasını önermişlerdir. Kaya (2012) işletmelerde çalışanların düşük eğitim düzeyi sorununun turizm işletmelerinde en az %50 oranında eğitimli personel çalıştırılmasının zorunlu tutulmasıyla çözülebileceğini ileri sürmüştür. Tutar vd. (2013) özellikle dil sorununun giderilmesi amacıyla turizm eğitimi veren kuruluşlarda turizm için gerekli dil eğitiminin yaygınlaştırılmasını ve işverenlerin gerekli dil öğreniminin sağlanması için çeşitli kursları organize etmesini tavsiye etmiştir. Eurico, da Silva ve Valle (2015) yükseköğretim kurumlarında eğitim verecek kişilerin niteliğine dikkat çekmiş ve bu kişilerin seçilmesinde turizm sektörünün ihtiyacı olan kişileri yetiştirebilecek olma kriterini göz önünde bulundurulmasını tavsiye etmiştir.

Kariyer Olanaklarının Kısıtlılığı

Kariyer olanaklarının kısıtlılığı konusunda en çok sıkıntı çeken çalışanların başında kadınlar gelmektedir. Aydın Tükeltürk ve Şahin Perçin (2008) kadınların karşılaştığı sorunların aşılması adına işletmelerin kadın çalışanlara eşit kariyer fırsatı sağlayabilecek şekilde esnek çalışma saati sağlaması, başarıların ödüllendirilmesi, kariyerini planlamada eşit imkanlar sunulması, terfilerde liyakatin esas alınması önerilerini vermiştir.

Hizmet İçi Eğitim Eksikliği

Yalçın ve İri (2003) turizm sektöründe hizmet içi eğitimi araştırmak amacıyla Türkiye'deki 5 yıldızlı otellerde gerçekleştirdikleri çalışmada araştırma yapılan otellerde personelin hizmet öncesi eğitimi ne olursa olsun hizmet içi eğitime tabi tutulmasının gerektiğini belirtmiştir. Bu eğitimlerin üniversite, kamu ve özel kuruluşlarla işbirliği gidilerek koordine şekilde uzmanlar tarafından verilmesi gerektiği de vurgulanmıştır.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada turizm sektöründeki istihdam sorunları ve bu sorunlara çözüm önerileri sunulan çalışmalar incelenmiştir. Çalışmalardan elde edilen verilere göre turizm sektöründeki başlıca istihdam sorunlarının mevsimsellik, kayıt dışı istihdam, yüksek işgören devir hızı, uzun çalışma saatleri, sendikalaşmada yetersizlik, sektörde çalışacak kalifiye eleman eksikliği, kariyer olanaklarının kısıtlılığı, hizmet içi eğitim eksikliği ve düşük ücretler olduğu tespit edilmiştir.

Mevsimsellik, turizm sektörünün karşılaştığı sorunların başında gelmektedir. Uzun süre boyunca bu problem yok edilememiştir. Tam anlamıyla ortadan kal-

dırılamasa bile mevsimselliğin etkisini azaltacak uygulamalar geliştirilmeye devam edilmelidir. Ashword & Thomas'ın (1999) belirttiği gibi sezon dışı olan süreçte farklı hedef pazar ve fiyat stratejileriyle bölgeye turist çekilmelidir. Bu yüzden işletmeler bu dönemde kârı maksimize etmenin peşine düşmemeli, turist hareketliliğin devamını sağlamaya çaba göstermelidir. Böylece sahip olduğu personeli elinde tutacak ve gelecek sezon yeni personelin işletmeye yükleyeceği maliyeti en aza indirmiş olacaktır. Bunu sağlamak için Butler'ın (2001) belirttiği gibi iç turizm pazarını canlandırmak hedeflenebilir.

Turizmin mevsimsellik probleminde, tatil anlayışının deniz-kum-güneş üçlüsü olarak algılanmasının payı büyüktür. Bu yüzden turistlerin bu anlayışı değiştirilmelidir. Trend haline gelen turistik aktiviteler destinasyona getirilerek, destinasyonun sezon dışında da cazibe merkezi olması sağlanmalıdır. Ancak bunun için Günel'in (2009) bahsettiği üzere kış aylarında kısa süreli tatiller sağlanmaktan ziyade turizm hareketliliğini artıracak alternatif turizm seçeneklerine ağırlık verilmelidir.

Jolliffe & Fransworth (2003) ise sezon bitince işletmenin işten çıkarmadığı, ancak çalışanların işten ayrıldığı durumundan söz etmiştir. Bu sorunun önüne geçmek için öğrenci, stajyer, niteliksiz eleman gibi geçici kimselerin işe alınmaması gerektiğini vurgulamıştır. Bu öneriye ek olarak işe alım sürecinde, bölgede yaşayan veya sezon dışında da bölgede yaşayabilecek kişiler değerlendirilebilir.

Kayıt dışı istihdam ile mücadelede en sık üstünde durulan konular Candan (2007) ve Şen'in (2008) bahsettiği gibi eğitim, bilgilendirme ve bilinçlendirme faaliyetleridir. Bu sorun kısa sürede çözülecek veya devamı gelmeyen birkaç eğitim ile önüne geçilecek bir sorun gibi gözükmemektedir. Aksine çözümü için yoğun emek ve kararlılık isteyen bir problemdir. Bu yüzden kamu kurumları ve ilgili taraflar arasında eşgüdüm sağlanmalıdır. Bilinçlendirme çalışmaları sık sık yapılmalı ve teftişler artmalıdır. Ayrıca cezalandırmalar caydırıcı nitelikte olmalıdır.

Lordoğlu (2009) turizm işletmelerinde kayıt dışı istihdamı yaratan çoğunluğun göçmenler olduğunu vurgulamıştır. Bu yüzden göçmenlerin iş gücü piyasasına katılması için yasal düzenlemeler yapılması gerektiğini belirtmiştir. Ancak bu düzenlemeler yapılırken niteliksiz iş gücü içinde yer alan yabancılara imtiyaz tanınmamalıdır. Bunun yerine davetiye sistemi, referans olma gibi sistemler üzerinde durulabilir. Böylece zor koşullarda emek sömürüsünün önüne geçilebilir. Ayrıca yerli halk istihdam edilecek ve işsizliğin azalmasına da katkı sağlanabilecektir. Bu yüzden Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın (2011) konuyla ilgili önerileri dikkate alınabilir.

Korkmaz (2007) ve Tutar (2013) istihdam vergi ve primlerini %25'e düşürmenin ve asgari ücretin tamamının vergiden muaf tutulması gerektiğini belirtmiştir. Bu durumda çalışanın kendi isteğiyle kayıt dışı çalışmasının da önüne geçilebilir.

Turizm sektöründeki istihdam sorunlarının en önemlilerinden biri de işgören devir hızının yüksekliğidir. Bu yüzden mevsimsellik konusunda bahsedildiği gibi işe alım süreci daha dikkatli geçirilmelidir. Aynı zamanda Karcıoğlu (2009) ve Yılmaz & Halıcı (2010) çalışanların iş tatminini yüksek tutmak gerektiğini belirtmiştir. İş tatminini yüksek tutmak için ise çalışan kendini işletmenin parçası olarak hissetmelidir. Çalışanın kendini değerli hissetmesi sağlanmalıdır. Ücret politikaları da gözden geçirilmelidir. Tuna (2007) çalışanın işletmeye bağlılığını artırmak, dolayısıyla işgören devir hızını düşürmek için uygun öneriler getirmiştir.

Turizm sektöründeki istihdam sorunlarından biri de uzun çalışma saatleridir. Bu sorunun ortadan kalkmasının, çalışan motivasyonunu artıracağı söylenmiştir. Ayrıca çalışanın kendine daha fazla zaman ayırması çalışma hayatı kalitesini yükseltecek düşüncesi bulunmaktadır. Bu yüzden Avcı ve Yanardağ'a göre (2012) sektör yöneticileri ve işverenleri konu ile bilgilendirilmeli, Kayalar (1997) ise esnek çalışma saatleri uygulanmalı önerilerini sunmuştur. Ancak bu öneriler soruna tek başına çözüm getirmeyebilir. Bunun yanında kamu Çalşıma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın çalışma süreleri ile ilgili yaptığı teftişler artırılmalı ve kanuna uygun olmayan haller caydırıcı cezalara çarptırılmalıdır.

Turizm işletmelerinde sendikalaşma sorununa çözüm olarak, Demir (2005) çalışanların sendikalaşma konusunda bilinçlendirilmesi önerisi getirilmiştir. Ancak turizmin istihdamının mevsimsellik, işgören devir hızı, çalışma saatleri, düşük ücretler gibi sorunlarının önüne geçildikten sonra sendikalaşma sorununa çözüm getirilebilir. Öncelikle, özellikle nitelikli işgücü sektöre kazandırılmalı ve sektörde tutulmalıdır. Bu yüzden çalışma koşulları daha iyi hale getirilmelidir. Diğer yandan Kılıç & Seymen (2011) sendikaların çıkar çatışmalarından ziyade uzlaşmacı ve akılcı politikalar yürütmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu sayede hem turizm işletmeleri hem de turizm çalışanları karlı çıkacaktır. Ayrıca turizmde sendikalaşma oranının düşük olduğu ve sektörler arası sendikalaşma sıralamasında en alt basamaklarda olduğu görülmektedir. Sendikalaşma oranının yükselmesi için çalışanlar bilgilendirilmelidir. Aymankuv'un (2005) belirttiği gibi sendikalar ve işletmeler iş birliğinde bulunmalıdır.

Sektördeki kalifiye eleman eksikliği sorununun çözülebilmesi için Liu ve Wall (2006) yasal düzeyde düzenlemeler yapılması gerektiğini ve yerel halkın turizmde çalışmaya yönlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Oysa yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimi veren okulların geliştirilerek bu okullarda kalifiye ele-

manların yetiştirilmesinin ve sektöre kazandırılmasının daha uygun olacağı düşünülmektedir. Nitekim Çimen ve Akbaba da (2006) bu kurumların geliştirilmesiyle ilgili tavsiyelerde bulunurlarken Kaya (2012) işletmelerde belli oranda eğitimli personelin çalıştırılması gerektiğini belirtmişlerdir. Bunlara ek olarak Tutar vd. (2013) turizmde istihdam edilen personelin yabancı dil sorununun bulunduğunu ve bu sorunun dil öğrenimi imkanı ile çözülmesi gerektiğini vurgulamıştır. Kalifiye eleman eksikliği konusu bütün olarak ele alındığında yükseköğretim kurumundaki eğitimin kalitesinin artırılması gerektiği ve özellikle dil eğitimi konusunda hassasiyet gösterilmesi gerektiği görülmektedir. Turizm eğitimi alan öğrencilerin, akademik takvimlerinin teorik eğitimlerini aldıkları sırada pratik yapma imkanı da sağlayacak şekilde düzenlenmesi, yabancı dil sorununun giderilmesi için aşılabilmesi amacıyla da öğrenci değişim programlarına yönlendirilmesinin kalifiye eleman sorununun çözülmesinde rol oynayabileceği düşünülmektedir.

Turizm sektöründeki istihdam sorunları incelendiğinde bazı sorunların birbirleriyle yakından ilişkili ve hatta birbirinin nedeni olduğu da görülmüştür. Kalifiye eleman sorunu ile yakından alakalı olan bir sorunun da kariyer olanaklarının sınırlılığı olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Sektöre herhangi bir turizm okulundan mezun olmadan giren ve alaylı olarak tabir edilen çalışanların sayısının çok fazla olması ve bu kişilerin düşük ücretlere razı olarak çalışması, patron otellerinde tanıdık kontenjanıyla yönetici pozisyonlarına gelen kişilerin fazlalığı, kalifiye çalışanları başka sektörlere yöneltmektedir. Ayrıca kadın çalışanların erkeklerle eşit kariyer fırsatları yakalayamamaları (Aydın Tükeltürk ve Şahin Perçin, 2008), ailelerine vakit ayırabilmek için esnek çalışma saatlerine ihtiyaç duymalarına rağmen özel sektörde bu fırsatları bulamama nedeniyle kariyerlerini bitirme veya başka sektörlere yönelmelerine sebep olmaktadır. Sektörde turizm mezunu olmayan çalışanların istihdamının kısıtlanması ve kadın çalışanların haklarının iyileştirilmesi gibi yasal düzeyde düzenlemelere ihtiyaç duyulduğu açıkça görülmektedir.

Sektördeki ücretlerin büyük çoğunluğunun asgari ücret düzeyinde veya asgari ücretten çok az yüksek düzeyde olması, maaşların zamanında ödenmemesi, fazla mesai ücretlerinin ödenmemesi gibi konular da önemli sorunlar olarak ortaya çıkmaktadır (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2011). Maaşların zamanında ödenmesi ve fazla mesai ücretlerinin ödenmemesi gibi konuların devlet eliyle takibinin yapılması ve bu konudaki yaptırımların artırılması bu sorunların çözümünde rol oynayabilir.

Daha önce de belirtildiği gibi istihdam sorunları birbirini etkileyen ve birbirinin nedeni olarak ortaya çıkmaktadır. Literatürdeki en önemli istihdam sorunlarından birisinin ve hatta belki de en önemlisinin düşük ücret konusu olduğu görülmektedir. İşletmelerin, varlıklarını sürdürmede kendilerine en çok ihtiyaç duydukları çalışanlarına daha fazla değer vermeleri ve bu kişilerin insan onuruna yakışır düzeyde maaşlarla çalışmalarının sağlanması hayati önem taşımaktadır. Bu sayede bahsedilen istihdam sorunlarının büyük bir çoğunluğu kendiliğinden çözülebilecektir. Hak ettiği maaşı alabilen, hakları korunan, eşit kariyer imkanları verilen çalışanlar işlerini memnuniyetle yapacaklardır. Bu sayede turizmci olarak yetiştirilmiş kalifiye çalışanlar kendi sektörlerinde kalarak hizmet kalitesini artırabileceği ve Türkiye'nin turizmden hak ettiği payı alabilmesinde önemli rol oynayabilecekleri düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği – AKTOB, *AKTOB Bülteni*, Ocak 2015, Sayı 13.

Ashword, J. ve Thomas, B. (1999). Patterns of Seasonality in Employment in Tourism in the UK, *Applied Economics Letters*, Cilt: 6, Sayı: 11, S: 735-739.

Avcı, M. ve Yanardağ, M.Ö. (2012). Turizm sektöründe istihdam sorunları: marmaris, fethiye, bodrum ilçeleri üzerine ampirik bir inceleme, *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 3, Sayı:2, S: 39-62.

Aydın Tükeltürk, Ş., Şahin Perçin, N. (2008) turizm sektöründe kadın çalışanların karşılaştıkları kariyer engelleri ve cam tavan sendromu: cam tavanı kırmaya yönelik stratejiler, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Sayı: 2, Cilt: 6.

Aymankuy, Ş. Y. (2005). *Turizm sektöründe sendikalaşma ve hizmet kalitesi ilişkisi (otel işletmelerinde bir uygulama),* Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Baum, T. (2015). Human resources in tourism: still waiting for change? A 2015 reprise, *Tourism Management*, 50, pp. 204-212.

Butler, R. (1999). Sustainable tourism: state of the art review, *Tourism Geographies*, Cilt: 1, Sayı: 1, S: 7-25.

Campbell, I. (2007). Long working hours in australia: working-time regulation and employer pressures. *The Economic and Labour Relations Review*, 17, 2, 37-68.

Candan, M. (2007). Kayıt dışı istihdam, yabancı kaçak işçi istihdamı ve toplumumuz üzerindeki sosyo-ekonomik etkileri, *Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü*, Ankara.

Castle, N. ve Engberg, J. (2005). Staff turnover and quality of care in nursing homes, *Medical Care*, 43, 6, 616-626.

Chung, J.Y. (2009). Seasonality in tourism: a review, *E-Review Of Tourism Research*, Cilt:7, Sayı: 5, S: 82-96.

Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2011). *50 Soruda İş Kanunu'nda Çalışma Süreleri*, Ankara.

Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (2011). *Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu*, Ankara.

Çimen, H. ve Akbaba, A. (2006) Otel yöneticilerinin lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenleri ile ilgili değerlendirmeleri: Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerde bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 12, S: 229-251.

Demir, C. (ED.), (2005). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Demir, M. (2011) İş yaşamında ayrımcılık: Turizm sektörü örneği, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt:8, Sayı:1.

Eurico, S. T., da Silva, J. A. M. ve do Valle, P.O. (2015). Model of graduates' satisfaction and loyalty in tourism higher education: the role of employability, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, V:16, pp. 30–42.

Gökmen, Ç. E. (2011). Türk turizminin yabancı gelinleri: marmaris yöresinde turizm sektöründe çalışan göçmen kadınlar. *Çalışma ve Toplum*, 28, 201-231.

Jolliffe, L. ve Farnsworth, R. (2003). Seasonality in tourism employment: human resource challenges, *International Journal of contemporary Hospitality Management*, Cilt: 15, Sayı: 6, S: 312-316.

Gün, G. (2008). *Konaklama işletmelerinde işgören devir hızının personel motivasyonuna etkisini belirlemeye yönelik kapadokya bölgesinde bir araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce.

Günel, Ö. Devrim (2009). *Turizm sektöründe mevsimsellik sorunu ve mevsimsellik istihdamın sektör çalışanlarının örgütsel bağlılıklarına etkisi: konaklama işletmeleri çalışanlarına yönelik bir araştırma*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.

Grıffeth, R. W., Hom. P. W., Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: update, moderator tests, and research implications fort he next millennium. *Journal of Management*, 26, 3, 463-488.

Holloway, J. (2002). *The Business of Tourism*. Pearson Education.

Hussmanns, R (2004). Measuring the informal economy: From employment in the informal sector to informal employment. *Integration Working Paper*, 53.

Jang, S.S. (2004). Mitigating tourist seasonality: a quantitative approach, *Annals of Tourism Research*, Cilt: 31, Sayı: 4, S: 819-836

Karaaslan, E. (2010). Kayıt dışı istihdam ve neden olduğu mali kayıpların bütçe üzerindeki etkileri, *Mali Hizmetler Derneği*, Ümit Ofset, Ankara.

Karadeniz, O. (2012). T.C. Kalkınma Bakanlığı Onuncu Kalkınma Planı (2014-2018) Sosyal Güvenlik Sisteminin Sürdürülebilirliği, Özel İhtisas Komisyonu 1. Taslak Rapor.

Karcıoğlu, F., Timuroğlu, M.K., Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Uygulama, *İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadı Enstitüsü Dergisi*, 20, 63, S: 59-76.

Kaya, İ. (2010). Otel işletmelerinde işgörenlerin iş tatminini etkileyen işi bırakma eğilimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:19, Sayı:2, S: 219-236.

Kaya, İ. (2012) türk turizm sektöründe istihdamın temel özelliklerinin ve sorunlarının ücretli çalışanlar açısından coğrafi bölgelere göre analizi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:15, No:28, S: 241-257.

Kayalar, M. (1997). *Esnek çalışma sisteminin çalışma hayatının kalitesinin arttırılmasındaki etkileri ve bir uygulama,* Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

Kılıç, T., Seymen, O. A. (2011). Türk turizm sektöründe sendikal örgütlenme neden güçlü değil? Baskın faktörlerin rolü ve etkileri üzerine yazınsal bir değerlendirme. *II. Turizmde İnsan Kaynakları Gelişimi Sempozyumu*, S: 144-180.

Kolomıets, A. (2010). *Seasonality in Tourism Employment Case: Grecotel Kos Imperial*, Saimaa university of Applied Sciences, Bachelor Thesis.

Korkmaz, E. (2007). Kayıtdışı istihdam nasıl önlenir. http://www.esfenderkorkmaz.com/tercuman/kayitdisi-istihdam-nasil-onlenir/pdf.html. (Erişim Tarihi: 13.08.2015).

Liu, A. ve Wall, G. (2006). Planning tourism employment: a developing country perspective, *Tourism Management*, 27, pp. 159-170.

Lordoğlu, K. (2009). Türkiye'de Turizmde Çalışan Göçmenler ve İşgücü Piyasasında Oluşan Yeni Sorunlar, *II. Uluslararası Eğitim ve Uyum Bağlamında Avrupalı Türkler Kongresi,* Anvers Belçika.

Şen, G. (2008). *AB ve Türkiye'de kayıt dışı istihdam ve etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tuna, M. (2007). Personel devir oranı analizi: ankara'da yer alan yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:18, Sayı: 1, Sayfa: 45-52.

Tutar, F., Alpaslan, C., Tutar, E., Erkan, Ç. (2013). Turizm sektörünün istihdam üzerine etkileri, *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, Cilt:2, Sayı:4, Sayfa:14-27

Yalçın, İ. ve İri, R. (2003). Hizmetiçi eğitim beş yıldızlı otellerde uygulanmayı bekliyor, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:1, s:91-106.

Yıldız, Z. (2011). Turizm Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 5, Sayfa: 54-71.

Yılmaz, B. ve Halıcı A. (2010). "İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma", *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 4, S: 94-108.