



Turizm Sektöründe İstihdam Edilen Personelin Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma: Kahramanmaraş Örneği

An Evaluation on the Problems of the Employed Personnel in the Tourism Sector: The case of Kahramanmaraş

Meryem SAMIRKAŞ KOMŞU¹, Fatma EBAN²

Özet

Bu araştırmanın amacı, son yıllarda kış turizmi bağlamında büyük ilgi gören Kahramanmaraş ilinde turizm sektöründe istihdam edilen personelin çalışma koşullarını ve iş hayatında karşılaştıkları sorunları belirlemektir. Bu amaçla 10 Ağustos-10 Eylül 2020 tarihleri arasında amaçlı- kasti örneklem tekniğiyle sektörel deneyimi olan 15 kişiden yüz-yüze ve telefon aracılığıyla veri toplanmıştır. Araştırma verilerinin analizinde betimsel analiz ve içerik analizi birlikte kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, çalışanların iş hayatında karşılaştıkları sorunların başında müşteriye yönelik şikâyetler yer alırken, ücretlerin düşük olması, mesai ücretlerinin ödenmemesi, haftalık izin sıkıntısı, iş dağılımında adaletsizlik, iş yükünün fazlalığı, vb. faktörlerde belirtilmiştir. Araştırmada çalışanların turizm sektöründe çalışmayı tercih etme nedenleri incelendiğinde, en önemli faktörün turizm alanında alınan eğitim olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışanların büyük çoğunluğunun işletmelerinin ücret politikasından memnun olmadığı, sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarına ilişkin olumsuz görüşlere sahip oldukları anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm Sektörü, İstihdam, Turizm Sektöründe İstihdam, Çalışan Sorunları

Abstract

The aim of this research is to determine the working conditions and problems faced by personnel employed in the tourism sector in Kahramanmaraş, which has attracted great attention in the context of winter tourism in recent years. For this purpose, data were collected from face-to-face and phone conversations with 15 people with industry experience using a purposeful sampling technique between August 10 and September 10, 2020. Descriptive analysis and content analysis were used together in the analysis of the research data. According to the results, complaints against the customers are the main problems faced by employees in business life, while low wages, non-payment of overtime wages, weekly leave problems, unfair job distribution, excessive workload, etc. are also specified factors. When the reasons that employees chose to work in the tourism sector were examined, it was revealed that the most important factor was the education

¹Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin, Türkiye
²Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, Türkiye

ORCID:

M.S.K.: 0000-0002-3264-5896

F.E.: 0000-0002-0222-7108

Corresponding Author:

Fatma EBAN

Email:

fatmaeban1990@gmail.com

Citation: Samırkaş-Komşu, M. ve Eban, F. (2020). Turizm sektöründe istihdam edilen personelin karşılaştıkları sorunlar üzerine bir araştırma: Kahramanmaraş örneği. *Journal of Humanities and Tourism Research*, (Special Issue 5): 1-17.

Submitted: 26.11.2020

Accepted: 10.12.2020

Turizm Sektöründe İstihdam Edilen Personelin Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma: Kahramanmaraş Örneği

received in the field of tourism. In addition, it has been understood that the majority of the employees are not satisfied with the wage policy of their businesses, and they have negative opinions about healthy and safe working conditions.

Keywords: Tourism Sector, Employment, Employment in the Tourism Sector, Problems of Employees

1. GİRİŞ

Turizm sektörü, dünyanın en hızlı büyüyen ve gelişen gelir getirici sektörlerinden biri olması nedeniyle 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren ülke politikalarında önemli yer tutmaktadır (Gülbahar, 2009: 152). Ülkemizde ise 1980 yılından sonra önemli bir gelişme kaydetmiş ve ülkenin ekonomik sorunlar yaşadığı dönemlerde sağladığı döviz girdisi ile dış ticaret açığının kapatılmasında, işsizliğin azaltılmasında ve ödemeler bilançosu açıklarının hafifletilmesinde önemli ölçüde katkı sağlayan gelir kaynaklarından biri haline gelmiştir (Çımat ve Bahar, 2003:1; Akın ve diğerleri, 2012: 64). Turizm aynı zamanda istihdam yaratma potansiyeli ve gelir arttırıcı etkisiyle, ekonomik ve bölgesel kalkınmanın gelişmesine katkıda bulunan ve marjinal ekonomileri canlandıran ve bununla birlikte az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde yoksulluğun azaltılmasında kullanılan önemli bir araçtır (Bahar ve Samırkaş, 2009: 1).

Bir sektörün ülke ekonomisine olan etkilerini gösteren önemli kıstaslardan biri de istihdama sağladığı katkıdır. Hizmetler sektörü içerisinde bulunan turizm insan odaklı bir sektördür ve bu sektör sadece gelişmekte olan ülkeler için değil tüm ülkeler için işsizlik sorununun çözümünde kilit rol oynamaktadır (Şit, 2016: 102). Turizm sektörünün emek- yoğun bir yapıya sahip olması ve diğer sektörlerle oranla otomasyona daha az imkân tanınması bu sektörde insan gücüne olan gereksinimi gün geçtikçe arttırmaktadır (Yanardağ ve avcı, 2012: 43). Ayrıca sektörde yaşanan gelişmeler teknolojik ve fiziksel altyapı yatırımlarını beraberinde getirirse de bu yatırımlar nitelikli insan kaynağı ile desteklenmedikçe önem arz etmemektedir (Cangül, Erbaş ve Temizkan, 2017:1816). Çünkü çalışanların nitelikli olması müşteriye sunulan hizmetlerin kalitesini doğrudan etkilemekte ve müşteri memnuniyetini arttırmaktadır (Erbaş, Cankül ve Temizkan, 2013: 1151). İnsanların turizm sektöründeki çeşitli alanlarda istihdam edilmesi ve bunun için gerekli bilgi ve becerilere sahip olmaları, ülke turizminin gelişimi açısından önemlidir (Ünlüöner ve Şahin, 2011:1).

Turizm sektöründe yılın 12 ayı istihdam olanağı olduğu yüksek sezon ve düşük sezonlara bağlı olarak işgören sayısının azaldığı veya arttığı bilinmektedir. Bu sektörde hangi sezon olursa olsun işgörenlerin gerek müşteriler gerekse uygun olmayan çalışma koşulları nedeniyle çalışma hayatında birtakım sorunlarla karşılaştıkları bunların yanı sıra işverenlerinde kalifiye eleman yetersizliği yüzünden ciddi sıkıntılar yaşadığı görülmektedir (İdrisoğlu, 2016: 2). Bu bağlamda sektörde çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve personelin sorunlarına çözüm önerileri sunulması çalışanların verimliliğinin artmasında ve işletmenin hedeflediği başarıya ulaşmasında oldukça önemlidir (Yanardağ ve Avcı, 2012: 40). 2004 yılında düzenlenen Avrupa Turizm Forumunda turizm sektörünün başlıca sorunları; çalışma saatlerin uzun ve düzensiz olması, nitelikli eleman yetersizliği, işgücü devir hızının yüksek olması, sezonluk çalışmanın fazla olması, , ücretlerin düşük olması, sosyal güvenlik haklarından yoksunluk ve kariyer fırsatlarının yetersizliği olarak belirlenmiştir (İzgi ve Olcay, 2008: 45).

Kahramanmaraş ili geçmiş yıllara dayanan tarihi, gelişen sanayisi, zengin doğal ve kültürel kaynakları ve merkezi konumuna rağmen turizmden istediği payı alamamaktadır. Son yıllarda ise turizm sektörünün bölge ekonomisine ve kalkınmasına sağlayacağı yararların fark edilmesi ile ildeki sivil toplum kuruluşları, özel sektör temsilcileri ve kamu kurum ve kuruluşları politika gündemlerinde turizme ön sıralarda yer vermeye başlamışlardır (Kahramanmaraş İl Turizm Stratejisi ve Eylem Planı 2012-2015: 49-52). Ayrıca 2018 yılında kısmen açılan Yedi kuyular kayak merkezi ise çevreye bölge illerden gelen turist sayısını arttırmış ve bölge ekonomisine katkıda

bulunmuştur. Turizm sektöründe istihdam edilen personel sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Turizm sektörünün en önemli ekonomik etkilerinden biri olan ve özellikle kırsal alanlarda işsizliğin azalmasına katkıda bulunan istihdam olanağından yararlanmak için güçlü bir insan sermayesi oluşturmak gerekmektedir. Buna bağlı olarak personelin çalışma koşullarının ve sorunlarının belirlenmesi önemlidir. Bu sektörde istihdam edilen personelin karşılaştıkları sorunlara yönelik çalışmalar yazında mevcut olup (Ünlüönen ve Şahin, 2011; Yıldız, 2011; Yanardağ ve Avcı, 2012; Kaya, 2012; Tutar ve Diğerleri 2013; Şit, 2016) yapılan yazın taramasında Kahramanmaraş ilinde turizm sektöründe istihdam edilen personelin çalışma koşullarını ve karşılaştıkları sorunları nitel araştırma tekniğiyle inceleyen çalışma sayısının sınırlı olduğu görülmüştür. Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda (Taşlıyan, 2007; Unur, Çakıcı ve Günay, 2019) müşteri sorunları, beklentileri ve işgören devir hızı dikkate alınmış ancak ağır koşullarda istihdam edilen personelin sorunları ihmal edilmiştir. Buradan hareketle çalışma son yıllarda kış turizmi bağlamında büyük ilgi gören Kahramanmaraş ilinde turizm sektöründe istihdam edilen personelin çalışma koşullarını ve sektörde yaşadıkları sorunları ortaya koymak amacıyla tasarlanmıştır. Araştırma personelin karşılaştıkları sorunlara çözüm önerileri sunmak, sorunların hangi nedenlerden ortaya çıktığını belirlemek, sorunlara yönelik beklentileri öğrenmek, işletmelerin eksikliklerini tespit etmek, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, verimliliğin artması, yerel yönetimler ve otel yöneticilerinin hedeflediği başarıya ulaşması açısından önem arz etmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERCEVE

2.1. İstihdam ve Turizm Sektörü İlişkisi

Literatürde istihdam kavramının farklı şekillerde tanımlarını görmek mümkündür. İstihdam genel anlamıyla, “ülkedeki iş gücünün ekonomik faaliyetler içerisinde sürekli biçimde çalıştırılması” olarak ifade edilebilir (İdrisoğlu, 2016: 1). Bu terim, ekonomi biliminde ise geniş anlamıyla “tüm üretim faktörlerinin, dar anlamı ile sadece emek faktörünün gelir sağlamak amacıyla mal ve hizmet üretiminde kullanılması ya da çalıştırılmasıdır” (Bahar ve Kozak, 2015: 16). Turizmde istihdamı ise, çalışacak yaşa gelen bireylerin geçimlerini sağlamak amacıyla devletin veya özel sektörün denetiminde yerli veya yabancı turistlere hizmet ederek çalışmalarını tanımlayabiliriz (Genç ve Karakaş: 2015: 7). Ancak turistler tarafından turistik mal ve hizmetlere ihtiyaç olduğu sürece sektöre iş gücü talebi olacaktır (Sarı ve Uçar, 2010: 339).

Turizm sektörü hem dünya hem de Türkiye ekonomisinde yarattığı iş olanakları ile önem arz etmektedir. Turizm işgücü yoğun bir sektördür ve bu yüzden turizm potansiyeli yüksek olan gelişmemiş ya da kırsal bölgelerde istihdamın ana kaynaklarından birini meydana getirmektedir (Bahar ve Kozak, 2015: 164). Bunların yanı sıra turizm istihdam yaratma potansiyeli ile bölgelerarası gelişmişlik farkının azalmasına katkıde bulunarak bölgelerde dengeli kalkınmaya imkân sağlamaktadır. Ayrıca gelişmemiş ya da az gelişmiş bölgelerde ise turizm yatırımlarının teşviklerle desteklenmesi sonucunda ortaya çıkan yeni iş imkanları çalışan personelin ve yerel halkın gelirlerinin artmasına ve halkın refah seviyesinin yükselmesine neden olur (Tutar vd., 2013: 16).

Bir ülkede turizm sektörünün geliştirilmesinde sektörün vazgeçilmezi olan insan kaynakları oldukça önem taşımaktadır. Örnek vermek gerekirse, bir otel işletmesinde tüm departmanlar da çalışan yöneticiler ve işgörenler eğer gerekli bilgi ve beceriye sahip değilse, otel yatırımı istenildiği kadar modern ve nitelikli olsun, işletmenin büyümesi ve verimli çalışması mümkün değildir. Bu durum sadece konaklama işletmelerini değil, sektör içerisinde doğrudan ve dolaylı yer alan bütün işletmeleri kapsamaktadır (İçöz, 1991: 15).

Turizm Sektöründe İstihdam Edilen Personelin Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma: Kahramanmaraş Örneği

Literatürde Türkiye turizminde istihdam üzerine çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalarda turizmin istihdam açısından önemi, ekonomiye sağladığı katkılar, işsizlik oranını azaltmadaki etkisi ve istihdam edilen personelin karşılaştıkları sorunlar ortaya konulmuş ve sonuç olarak Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerin en büyük sorunlarının başında gelen işsizliğin azaltılmasındaki olumlu etkisi verilerle kanıtlanmıştır. Bu çalışmalar Tablo 1’de kısaca özetlenmiştir.

Tablo 1. Türkiye’de Turizmde İstihdamı Konu Edinmiş Bazı Çalışmalar

Yazarlar	Yöntem	Çalışma Türü	Araştırma Amacı ve Sonuçları
Ünlüöner ve Şahin (2011)	Nicel	Makale	Bu araştırmanın amacı, Turizmin istihdam açısından önemini dünyadan ve Türkiye’ den ikincil veriler yardımıyla ortaya koymaktır.
Şit (2016)	Nicel	Makale	Çalışmada Türkiye’de turizm sektörünün istihdama sağladığı katkılar ve sektörün istihdam yaratma kapasitesi veriler yardımıyla incelenmiştir.
Yanardağ ve Avcı (2012)	Nicel	Makale	Bu çalışma Türkiye turizminde önemli bir paya sahip olan Muğla ilinin Marmaris, Fethiye ve Bodrum ilçelerinde turizm sektöründe istihdam edilenlerin sorunlarını ortaya koymak ve bu sorunlara çözüm önerileri geliştirmek amacıyla yapılmıştır. Araştırma sonucunda çalışanların ücret düşüklüğü, çalışma saatlerinin fazla olması, sosyal güvencelerinin olmaması gibi konulardan şikâyet ettiği belirlenmiştir.
Kaya (2012)	Nicel	Makale	Bu çalışma, Türk turizminde ki ücretli çalışanların özelliklerini ve karşılaştıkları sorunları coğrafi bölgelere göre karşılaştırarak ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma bulguları, Marmara bölgesinde ücretli personelin fazla olduğunu, Güneydoğu Anadolu bölgesinde personelin eğitim seviyesinin oldukça düşük olduğunu ve kayıt dışı istihdamın bu bölgede % 70 oranına kadar çıktığını göstermektedir.
İzgi ve Olcay (2008)	Nicel	Makale	Bu çalışmada Gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan personelin çalışma koşullarına ilişkin ana sorunlarını ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda çalışanların %76’sının sosyal güvenceye sahip olduğu, %53,7’sinin herhangi sendikaya bağlı olmadığı ve %47,9’unun ise iş sözleşmesi imzalamadıkları bulgusuna ulaşılmıştır.
İdrisoğlu (2016)	Nicel	Tez	Bu araştırmanın amacı, Antalya’nın Alanya ilçesinde turizm sektöründe istihdam edilen personelin karşılaştıkları sorunlara neden olan faktörleri belirlemek ve bu sorunlara çözüm önerileri sunmaktır. Sonuçlar; çalışanların uzun mesai saatleri, düşük ücret, düzensiz çalışma saatleri ve sosyal güvencelerinin olmaması gibi durumlardan şikâyet ettiğini göstermiştir.
Benli, İslamoğlu ve Torun, (2019)	Nitel	Makale	Bu çalışmanın amacı, Antalya ilinde istihdam edilen yabancı personelin karşılaştıkları sorunları belirlemektir. Araştırma sonuçları 20 yabancı personelin çalıştıkları işletmelere yönelik olumsuz bir sorun belirtmediğini ve genel olarak çalışma koşullarından memnun olduğunu ortaya koymuştur.
Günel (2009)	Nicel	Tez	Bu çalışmada İzmir ilindeki konaklama işletmelerinde sezonluk çalışan ve sürekli çalışan personeller kıyaslanarak bu personellerin işletmelerine olan bağlılıkları incelenmiştir.

Turizm sektörü irili ufaklı birçok sektörün birleşiminden meydana geldiği için doğrudan, dolaylı ve uyarılmış olmak üzere üç tür istihdam yarattığı kabul edilmektedir (Yanardağ ve Avcı, 2012: 43).

Doğrudan İstihdam: Bu istihdam türü turizm sektörünün kendisinden kaynaklanan ve ona bağımlı olan işleri kapsamaktadır.

Dolaylı İstihdam: Turizm endüstrisinin gereksinim duyduğu mal ve hizmetleri sağlayan istihdam çeşididir.

Uyarılmış İstihdam: Bu istihdam türü doğrudan ve dolaylı istihdamla kazanılan gelirin tekrar harcanması ile ekonomide yaratılan ek istihdamdır (Yanardağ ve Avcı, 2012: 43).

2.2. Türk Turizminde Çalışma Koşulları

İşgücü piyasasındaki diğer tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de işletme çalışanlarının sahip olduğu istihdam olanakları ve iş güvencesi önem taşıyan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. İşletmenin olumlu çalışma koşullarının çalışanların performansını ve verimini olumlu etkilediği bilinen bir gerçektir. Çalışma koşulları esas itibarıyla içerisinde çok farklı unsurları barındırmaktadır. Ancak Türkiye için çalışma koşulları dikkate alındığında ön plana çıkan unsurlar, iş güvencesi, fiziki çalışma koşulları, sosyal güvenlik ve sendikal haklar olarak incelenebilir (İzgi ve Olcay, 2008: 45).

Turizm sektöründe çalışma koşulları denilince akla ilk olarak iş yükünün ağırlığı ve işlerin karmaşıklığı gelmektedir (İdrisoğlu, 2016: 60). Özellikle turizm işletmeleri 7/24 ya da mesai saatleri dışında çalışmayı gerektirmektedir. Bu durum yarı zamanlı çalışma süreleri ya da farklı vardiyalar uygulanmasına neden olur (Yenipınar, 2005: 157). Turizm sektöründe yüksek sezona bağlı olarak turizm işletme faaliyetlerinin artması, çalışanlarda yorgunluk ve ümitsizlik duygularını ortaya çıkararak stres altına girmelerine neden olmaktadır. İş hayatında yaşanan stres, çalışanları hem psikolojik hem de fizyolojik açıdan yıpratmakta ve sağlığını da olumsuz etkilemektedir. Ayrıca stres faktörü çalışanların verimliliğinin azalmasına ve işten ayrılmalarına bile sebebiyet vermektedir (İdrisoğlu, 2016: 60).

Türkiye Ekonomisinde Turizm Sektörü İstihdam Verileri

Çalışmanın bu bölümünde hizmetler sektörü içerisinde yer alan turizmin Türkiye ekonomisine olan katkısı ilgili veriler doğrultusunda incelenmiştir. Bu kapsamda öncelikli olarak Türkiye'de istihdamın ana sektörlerle göre dağılımı dikkate alınmıştır.

Tablo 2. Türkiye’de İstihdamın Ana Sektörlere Göre Dağılımı (2005-2019) (Bin kişi)

YILLAR	Tarım	Sanayi	Hizmetler	Toplam	PAY (%)			
					Tarım	Sanayi	Hizmetler	Toplam
2005	6.493	4.280	11.273	22.046	29,45	19,41	51,13	100
2006	5.713	4.136	11.106	20.954	27,26	19,74	53,00	100
2007	5.601	4.185	11.403	21.189	26,43	19,75	53,82	100
2008	5.016	4.441	11.737	21.194	23,67	20,95	55,38	100
2009	5.240	4.079	11.958	21.277	24,63	19,17	56,20	100
2010	5.683	4.496	12.415	22.594	25,15	19,90	54,95	100
2011	6.143	4.704	13.263	24.110	25,48	19,51	55,01	100
2012	5.301	4.903	13.733	23.937	22,15	20,48	57,37	100
2013	5.204	5.101	14.297	24.602	21,15	20,73	58,11	100
2014	5.470	5.315	15.148	25.933	21,09	20,50	58,41	100
2015	5483	5.332	15805	26.621	20,6	20,0	59,4	100
2016	5305	5296	16604	27205	19,5	19,5	61,0	100
2017	5464	5383	17341	28189	19,4	19,1	61,5	100
2018	5297	5674	17766	28738	18,4	19,7	61,8	100
2019	5392	5616	17505	28512	18,9	19,7	61,4	100

Kaynak: (TÜİK, Şit, 2016: 111)

Yukarıdaki tabloya göre incelenen 14 yıllık dönemde toplam istihdamın 22 milyondan 28 milyona ulaştığı ve % 27,7 oranında bir artış olduğu görülmüştür. Toplam istihdam içerisinde en yüksek pay ise yıllar itibariyle sürekli artan hizmetler sektörüdür. Hizmetler sektörünün toplam istihdam içerisindeki payı 2005 yılında %51,13 iken 2019 yılında bu oran %61,4 olmuştur. Tarım sektörünün toplam istihdam içerisindeki payı ise 2005 yılından 2017 yılına kadar genellikle azalış grafiği izlemektedir.

Tablo 3. Türkiye’de Turizm Sektöründe İstihdam (Bin Kişi)

Yıllar	Doğrudan İstihdam	Yıllık Değişim Oranı (%)	Dolaylı İstihdam	Doğrudan + Dolaylı İstihdam (1)	Türkiye’de Toplam İstihdam (2)	Pay (1/2) (%)
2005	474	-	1.260	1.734	22.046	7,86
2006	488	2,97	1.199	1.687	20.954	8,05
2007	435	-10,78	1.252	1.688	21.189	7,97
2008	458	5,19	1.283	1.742	21.194	8,22
2009	451	-1,47	1.373	1.825	21.277	8,58
2010	458	1,37	1.152	1.609	22.594	7,12
2011	487	6,47	1.367	1.855	24.110	7,69
2012	507	4,00	1.308	1.815	23.937	7,58
2013	531	4,84	1.450	1.981	24.602	8,05
2014	580	9,16	1.550	2.130	25.933	8,21
2015	614	5,86	1.596	2.210	27.341	8,08
2020*	791	28,93	1.807	2.598	-	-
2025*	915	15,69	1.902	2.817	-	-

*Tahmini Veriler

Kaynak: (Kalkınma Bakanlığı, Şit, 2016: 11).

Yukarıdaki tabloya göre turizm sektöründe 2005 yılında 1 milyon 734 bin kişi istihdam edilirken 2015 yılında bu rakam 2 milyon 210 bin kişiye ulaşmıştır. Türkiye’de 2005 yılında toplam 22 milyon kişi istihdam edilirken turizm sektörünün toplam istihdam içerisindeki payı % 7.86’dır. 2005 ve 2015 yılları arasında turizm sektörünün toplam istihdam içerisindeki payının en yüksek olduğu yıl % 8,58 ile 2009 yılıdır.

3. YÖNTEM

Araştırmanın amacı, son yıllarda kış turizmi bağlamında büyük ilgi gören Kahramanmaraş ilinde turizm sektöründe istihdam edilen personelin çalışma koşullarını ve sektörde yaşadıkları sorunları ortaya koymaktır. Nitel veri toplama teknikleri ile ele alınan bu çalışmada, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde kişilerin demografik özelliklerini belirlemek ve işletmede çalıştıkları departman, iş deneyimi ve turizm alanında eğitim alıp almadıklarını ölçen 9 soru yer almıştır. İkinci bölümde ise çalışanların çalışma koşullarını ve karşılaştıkları sorunları belirlemeye yönelik 7 açık uçlu soru bulunmaktadır. Araştırma soruları, İzgi ve Olcay, 2008; Gökmen, 2011; Tuncer ve Yeşiltaş, 2013; Benli, İslamoğlu ve Torun, 2019 çalışmalarından yararlanılarak geliştirilmiştir. Bu sorular Kahramanmaraş ilinde turizm sektöründe çalışan 15 kişiye yüz yüze ve telefon aracılığı ile yöneltilmiştir. Görüşmeler 2020 yılının 10 Ağustos- 10 Eylül tarihleri arasında gerçekleştirilmiş ve her görüşme ortalama 15 dakika sürmüştür. Araştırma verilerin analizinde betimsel analiz ve içerik analizi beraber kullanılmıştır. Betimsel analizde, elde edilen veriler, önceden belirlenmiş olan temalara göre özetlenip yorumlanır. Bu analiz türünde araştırmacı olarak “görüştüğü ya da gözlemiş olduğu bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtılabilmek amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verebilmektedir”. İçerik analizinde ise verilerin derin bir işleme tabi tutulmasının yanı sıra, betimsel bir yaklaşımla fark edilemeyen kavram ve temalar keşfedilir. İçerik analizinde veriler dört aşamada analiz edilmektedir. Bu aşamalar; verilerin kodlanması, temaların bulunması, kodların ve temaların düzenlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanması aşamalarıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 256-260).

3.1. Evren ve Örneklem

Nitel araştırmalarda amaç, az sayıda örneklemden daha derinlemesine bilgiler elde etmektir (Başkale, 2016: 27). Çalışmada, nitel yapının geçerliğini artırmak için amaçlı-kasti örneklem yoluyla, Kahramanmaraş ilinde turizm sektöründe istihdam edilen 15 kişiden oluşan bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Amaçlı- kasti örneklem, araştırmacının, “araştırma sorularına yanıt bulacağına inandığı kişilere dayanır ve rastgele seçilmeyen katılımcılardan oluşturulan bir örneklem yöntemidir ” (Altunışık vd., 2010: 140). Ayrıca amaçlı örnekleme, “ araştırmacılara, büyüklük ve sıklık yerine, saklı anlamı ve derin bilgileri keşfetme fırsatı vermektedir ” (Merriam, 2018: 76).

Bu bölümde çalışma grubunu oluşturan katılımcıların temel demografik özellikleri, işletmede çalıştıkları bölüm, iş deneyimi, turizm alanında eğitim alma durumu ve sosyal güvenceye sahip olup olmadığını gösteren frekans analizi sonuçları yer almaktadır. İlgili tabloya göre katılımcıların %80 ‘ini kadınlar %20’sini erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında, çoğunluğun 21-30 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların %40 ‘ı üniversite, %33 ‘lisansüstü %27 ‘si lise mezunlarından oluşmaktadır. Katılımcılar medeni durum değişkenine göre, %67’si bekâr ve %37’si evli olarak dağılmaktadır. Katılımcıların gelir durumuna bakıldığında, %93’ü 2001-4000 TL ve kalan %7’sinin ise 4001 TL ve üstü aylık gelire sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Otel Çalışanlarının Demografik Bilgileri

Değişkenler		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	12	80
	Erkek	3	20
	Toplam	15	100
Medeni Durumu	Bekâr	10	67
	Evli	5	33
	Toplam	15	100
Yaş	21-30	12	80
	31-40	3	20
	Toplam	15	100
Eğitim Durumu	Lise	4	27
	Üniversite	6	40
	Lisansüstü	5	33
	Toplam	15	100
Gelir	2001-4000 TL	14	93
	4001 TL üstü	1	7
	Toplam	15	100
Turizm Alanında Eğitim	Var	10	67
	Yok	5	33
	Toplam	15	100
İşletmedeki İş Deneyimi	1 yıldan daha az	5	33,33
	2-3 yıl	5	33,33
	3-5 yıl	2	13,34
	5 ve üzeri	3	20
	Toplam	15	100
Çalıştığı Departman	Önbüro	10	66,66
	Yiyecek-İçecek	3	20
	Muhasebe-Finansman	1	6,67
	Diğer	1	6,67
	Toplam	15	100
Sosyal Güvence	Var	15	100
	Yok	0	0
	Toplam	15	100

Katılımcıların %67'si turizm eğitimi almış, %33'ü turizm eğitimi almamıştır. Katılımcıların işletmede çalıştıkları departmana bakıldığında, %66,6'sı önbüro, %20'si yiyecek-içecek, %6,6'sı muhasebe-finansman, %6,6'sı ise diğer alanlarda çalışmaktadır. Katılımcıların çalışma sürelerine bakıldığında, %33,3'ü 0-1 yıl aralığında, %33,3 'ü 2-3 yıl aralığında, %20'si 5 yıl ve üzeri aralığında, %13,3 'nün ise 3-5 yıl aralığında oldukları görülmektedir. 'Sosyal güvenceniz var mı? sorusuna katılımcıların, %100 (15 kişi) evet cevabını vermiştir.

4. BULGULAR

Katılımcılar görüşme sırasına göre G1, G2, G3, G4, G5, G6, G7, G8, G9, G10, G11, G12, G13, G14, G15 olarak kodlanmıştır. Araştırma kapsamında katılımcılara 7 tane açık uçlu soru sorulmuştur. Buna bağlı olarak, araştırmanın temel ve alt amaçları doğrultusunda belirlenmiş olan

araştırma sorularına yönelik katılımcıların vermiş olduğu cevaplardan elde edilen bulgular, betimsel analiz çerçevesinde düzenlenmiş tablolarla sunulmuştur.

Araştırma kapsamında otel çalışanlarına ilk olarak “**turizm sektöründe çalışmayı tercih etme nedenleriniz nelerdir**” sorusu yöneltilmiştir. Tablo 5’te otel çalışanlarıyla gerçekleştirilen görüşmelerde çalışanların sektörde çalışmasında etkili olan unsurların değerlendirildiği bölümlerin içerik analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 5. Otel Çalışanlarının Sektörde Çalışmayı Tercih Etme Nedenleri

Kodlar
Turizm alanında eğitilmiş olunması
Sektöre ilgi duyulması
İnsanlarla sürekli iletişim halinde olmak
Eğlenceli ve aktif çalışma ortamı sunması
Sosyal hayata katkı sağlaması
Network ağını geliştirmesi

Görüşmelerden elde edilen bulgulara göre, katılımcılara turizm sektöründe çalışmayı tercih etme nedenleri sorulduğunda en önemli faktörün bu alanda alınan eğitim olduğu (10 kişi) görülmüştür. Bununla birlikte sektöre duyulan ilgi, sosyal hayata katkı sağlaması, eğlenceli ve aktif çalışma ortamı sunması, insanlarla sürekli iletişim halinde olma ve sosyal çevrenin gelişmesi de çalışanların sektörde çalışmasında etkili olan diğer unsurlar olarak belirlenmiştir.

Aşağıda bazı otel çalışanlarının görüşlerine doğrudan yer verilmiştir.

G-1: “Turizm işletmeciliği ve otelcilik mezunuyum. Hem sektöre olan ilgim hem de okulum nedeniyle 2013 yılından bugüne bu sektörde çalışıyorum.”

G-5: “Bu sektörde çalışmaya turizm meslek lisesi çıkışlı olduğum için lise yıllarımdan itibaren başladım. Daha sonra lisans dönemimde otelde staj yaparak kariyerime bu alanda devam ettim. Sektöre ilgi duymam ve insanlarla sürekli iletişim halinde olmanın bana fayda sağlayacağını düşündüğüm için bu alana yöneldim. Ayrıca sektörün dinamik yapısı nedeniyle sunduğu eğlenceli ve aktif çalışma ortamı ise beni cezbedi. Bununla birlikte sektörde çalışmak yeni yerler keşfetmek ve sosyalleşmek için çeşitli fırsatlar yaratmaktadır.”

G-7: “İşletme okuduğum için staj yapmam gerekiyordu. Kendimi geliştirip, network ağımlı geliştirebileceğimi düşündüğüm için bir otelde staj yapmaya karar verdim.”

Turizm sektöründe istihdam edilen çalışanlara yöneltilen diğer bir soru; “**Sizce turizm sektöründe çalışmanın sağladığı olanaklar nelerdir**” sorusudur. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan kodlar ve temalar Tablo 6’da özetlenmiştir.

Tablo 6. Turizm Sektöründe Çalışmanın Sağladığı Olanaklar

Kodlar	Temalar
Yabancı dili geliştirmesi Özgüven sağlaması Hitap yeteneğini geliştirmesi Olaylara farklı bakış açılarıyla bakmak	İletişim becerilerini geliştirme
Farklı kültürden insanlarla tanışma fırsatı sunması Yeni şeyler öğrenme fırsatı sunması Network ağını geliştirmesi Prestij kazandırması	Sosyal çevrenin gelişmesi
Sorun çözme konusunda pratiklik kazandırması Zamanın verimli kullanılması Farklı alanlarda iş imkânı sunması	Diğer olanaklar

Görüşmelerden elde edilen bulgulara göre, katılımcılara turizm sektöründe çalışmanın sağladığı olanaklar sorulduğunda, yabancı dili geliştirmesi, özgüven sağlaması, hitap yeteneğini geliştirmesi, farklı alanlarda iş imkânı sunması, olaylara farklı bakış açılarıyla bakmak, network ağını geliştirmesi, farklı kültürden insanlarla tanışma fırsatı sunması gibi etkenler belirtilmiştir.

Katılımcıların yanıtlarına ilişkin örnekler ise şöyledir;

G-1: “Benim açımdan ailemden uzakta yaşadığım için otel lojmanında kaldığım için konaklamaya herhangi bir ücret ödemiyorum. Farklı kültürlerden insanlarla tanışmak, sosyal çevrenin gelişmesi, daima ikili ilişkilerde bulunulduğu için sürekli bir şeyler öğrenme, yabancı dili geliştirme, merak duygusunun sürekli açık olması ve çok farklı alanlarda çalışma imkânı sunması gibi olanaklar sağlar. Ayrıca kişinin kendine olan özgüveninin artmasında, problemlere hızlı bir şekilde çözüm bulmasında ve zamanın etkin kullanılmasına olanak sağlar.”

G-9: “Çalışılabilecek birden fazla iş kolu olduğu için kişisel tercihe göre yönelmek mümkün olabilmekte. Bunun dışında turizm sektörü farklı kesimlerden insanların tanınmasını ve yeni şeyler öğrenmeye de yardımcı olmaktadır.”

G-10: “Bu sektörde çalışmanın değişik açılardan faydaları vardır. Yeni insanlarla tanışma yabancı dili geliştirmek, hem çalışıp hem tatil yapmak, farklı kültürleri tanımak ve kendini geliştirmek. Aynı zamanda sektörel çevresi geniş olan birçok iş adamıyla tanışmak gibi.”

Otel çalışanlarına yöneltilen bir diğer soru ise; “**Çalıştığınız işletmede çalışma hayatında karşılaştığınız sorunlara ilişkin neler söyleyebilirsiniz**” sorusudur. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan kodlar ve temalar Tablo 7’de özetlenmiştir.

Tablo 7. Çalışma Hayatında Karşılaşılan Sorunlar

Kodlar	Temalar
Anlayışsız, kaba, saldırgan ve sürekli şikâyet eden müşteri profili	Müşteriyle ilgili sorunlar
Ücret düzeyinin düşük olması Mesai ücretlerinin ödenmemesi	Maddi sorunlar
Çalışma saatlerinin uzun olması Personel alımının zamanında olmaması Aylık izin sıkıntısı yaşanması Sosyal hakların verilmemesi	Özlük Hakları ile ilgili yaşanan sorunlar
Deneyimsiz kişilerle çalışma zorluğu İşini sevmeyen kişilerle çalışma zorluğu İşe yeni başlayan personelin uyum sorunu yaşaması	Çalışanlarla ilgili sorunlar
Eğitimsiz kişilerin yönetici pozisyonunda çalışması Yöneticilerin iş konusunda bilinçsiz olması Yöneticilerin personel ayırımı (Eski-yeni) yapması İşverenlerin baskıcı ve olumsuz davranışlar sergilemesi İş dağılımında adaletsizlik yapılması	Yöneticiyle ilgili sorunlar
Psikolojik ve ruhsal bozukluk İşgücü devir hızının yüksek olması	Diğer sorunlar

Görüşmelerden elde edilen bulgulara göre, çalışanların çoğunluğu uzun çalışma saatleri, ücretlerin düşüklüğü, mesai ücretlerinin ödenmemesi, haftalık izin sıkıntısı, iş dağılımında adaletsizlik, sosyal hakların verilmemesi, yöneticilerin baskıcı ve olumsuz davranışları ve anlayışsız, kaba ve saldırgan müşteri profilinden memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Yanıtlara göre oluşan temalar sıklık düzeylerine göre 5 kategoriye ayrılmıştır. Birinci kategori müşteriyle ilgili sorunlar, ikinci kategori maddi sorunlar, üçüncü kategori özlük hakları ile ilgili yaşanan sorunlar, dördüncü kategori diğer çalışanlarla ilgili sorunlar ve son kategori ise yöneticiyle ilgili sorunlardır. Bu 5 alt temayı oluşturan kavramlar incelendiğinde katılımcılar tarafından en fazla vurgulanan noktanın, *müşteriyle ilgili sorunlar* ve ikinci olarak *maddi sorunlar*, olduğu görülmüştür.

Katılımcıların yanıtlarından bazı örnekler;

G-2: “Çalışma temposu yüksek ve hala yeteri önemi görmüyor.”

G-3: “Sürekli baskı altında çalışıyor olmak bir süre sonra ruhsal olarak zarar vermeye başlıyor. Özellikle yöneticilerin personele karşı çoğu zaman sergilediği tutumları ve eşit iş yükü kavramının olmayışı bu noktada büyük olumsuzluklara sebebiyet veriyor. Ayrıca eşit iş yükü olmayışı sebebi ile mesailerin uzaması ve mesai ücreti gibi bir durumun söz konusu olmayışı insanda emeklerinin boşa olduğu hissini uyandırıyor.”

G-9: “Alt-üst ilişkilerinde yaşanan sıkıntılar olabilmekte. İnsan odaklı bir sektör olması sebebiyle müşteri-müşteri, çalışan-müşteri ve çalışan- çalışan ilişkilerinden kaynaklanan bazı sorunlar çıkabilmektedir. Bunun dışında çalışma ortamının fiziki koşulları da (çalışma alanının büyüklüğü, atmosferi, personel üniformaları vs.) bazen sorun olarak karşımıza çıkabilmektedir.”

G-10 “Aslında birçok sorunla karşılaşıyoruz. Ancak en sık karşılaştığımız problemlerin başında müşteriyle yaşanan sorunlar gelmektedir. Her kişiyi memnun etmek illaki mümkün değildir ama çoğunluğun memnuniyetini sağlayabilmek fakat bazen öyle kişiler ve olaylarla karşı karşıya kalıyorsunuz ki bu hem size bir şeyler öğretiyor hem de o günü unutulmaz kılabilir. Bazen hak etmediğimiz davranışlarla karşılaşmamıza rağmen müşteri daima haklıdır düşüncesiyle hareket edildiği için biz çalışanların düşünceleri işletme açısından çok önemli

Turizm Sektöründe İstihdam Edilen Personelin Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma: Kahramanmaraş Örneği

görülüyor. Çalıştığı mesleği sevmeyen ve iş konusunda deneyimsiz personel ile çalışma zorluğunun sıkıntıları. Turizm alanında nitelikli olmayan kişilerce işletmelerin yönetilmesi büyük sorunlar yaratıyor. Personel alımının zamanında olmaması çalışanların işi öğrenmesinde ve eğitilmesinde sorun çıkarabiliyor. Otellerin doluluk oranına bağlı olarak bazı günler çalışma saatleri uzayabiliyor ve eşit iş yükü anlayışının olmaması motivasyonumuzu düşürebiliyor. Ayrıca ön büro departmanında çalıştığım için kullanılan otel programlarında yaşanan teknik aksaklıklar hem müşteriye hem de biz çalışanlara zor anlar yaşıyor."

Otel çalışanlarına yöneltilen bir diğer soru ise; "**Çalışan sorunlarına yönelik beklenti ve çözüm önerileriniz nelerdir?**" sorusudur. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda oluşturulan kodlar ve temalar Tablo 8'de özetlenmiştir.

Tablo 8. Çalışan Sorunlarına Yönelik Beklenti ve Çözüm Önerileri

Beklenti	Çözüm Önerileri
Malulen emeklilik olmalı Maddi iyileştirmeler yapılmalı İşletmeler psikolojik destek vermeli Anlayışlı ve çalışanı destekleyici yönetici olmalı Sosyal haklar verilmeli Çalışanlar ödüllendirilmeli	Yeterli kalifiye eleman alınması Personel eğitiminin artırılması Çalışma koşullarının iyileştirilmesi İş dağılımının adaletli yapılması Personel eğitiminin işe başlanmadan önce verilmesi Sendikaya üye olup birlikte mücadele edilmesi Çalışma saatlerinin düzenlenmesi İş yükünün azaltılması Haftalık izin gününün 2 güne çıkartılması

Görüşmelerden elde edilen bulgulara göre, katılımcılar çalışan sorunlarına beklenti ve çözüm önerileri görüşleri değerlendirildiğinde, yeterli kalifiye eleman alınması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, personel eğitiminin artırılması, iş dağılımının adaletli yapılması, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, iş yükünün azaltılması, sendikalaşma çalışmalarının birlikte yürütülmesi, personel eğitiminin işe başlanmadan verilmesi gibi çözüm önerileri sunmuştur.

Aşağıda, bazı katılımcıların verdiği yanıtlar görülmektedir;

G-2: "Çalışan personellerin ikinci sınıf insan muamelesi görülmesinin önüne geçilmeli malulen emeklilik getirilmeli ve maddi iyileştirmeler yanında işletmelerin personellerine psikolojik destek verme zorunluluğu getirilmeli."

G-5: "Yöneticiler personele karşı daha anlayışlı ve sabırlı olabilir. Çalışan motivasyonunu yükseltecek ödüllendirmeler yapılabilir. Belirli aralıklarla çalışanlara eğitim verilmeli ve eşit iş yükü anlayışının benimsenmesi ile haksızlıkların önüne geçilebilir. Uzun saatler çalışan personelin mesai ücretleri tam ve zamanında ödenmeli ve çalışan sorunları için sendikalaşma faaliyetleri birlikte yürütülmelidir. Ancak çalışanların çoğu koktuğu için herhangi bir sendikaya üye olmamaktadır. Özel sektör olduğu için 35 yaşından büyük işgören istihdamı zorlaşmakta ve çalışanlar iş bulamıyor."

G-10: "Çalışma koşullarının iyileştirilmesi, sosyal hakların verilmesi, maaşların yüksek olması, adil iş dağılımının yapılması ve daha fazla eleman alınarak iş yükünün azaltılması, işverenlerin işgörelere daha anlayışlı olmaları. Turizm alanında verilen eğitimlerin sık sık ve amacına uygulanarak verilmesi. Özellikle sezonluk çalışan otellere çalışmak için gelenlerin kötü yaşam koşullarının (lojman) iyileştirilmesi."

G-11: "Mesai çok kritik bir konu. Belirli bir çalışma süresi yok. Özel bir gün, bayram vs. tatilleri olmaması genel olarak gündelik hayatta sorun teşkil edebiliyor. Ayrıca ücret ödeme

sıkıntısı da çok fazla. Turizm esnek bir yapıya sahiptir. Küçük bir işletmede çalışınca dönem dönem turist ziyaretleri minimum düzeyde olduğunda bu bizlerin o dönemki maaş ödemelerimizi geciktirebiliyor.”

Otel çalışanlarına yöneltilen bir diğer soru da ise, “**Çalıştığınız işletmede adil ve yeterli ücret sistemlerine yönelik neler söylersiniz**” sorusudur. Bu bağlamda otel çalışanlarının büyük çoğunluğu çalıştıkları işletmedeki yeterli ve adil ücret sisteminden memnun olmadıklarını ve ödenen ücretin emeklerinin karşılığı olmadığı yönünde olumsuz görüş bildirmiştir. Çalışanlardan dördü kalifiye personelin hayatını idame ettirmek için asgari ücrete çalışmak zorunda olduğunu dile getirmiştir. Çalışanlardan ikisi ise, işletmelerin ucuz işçi mantığıyla sektörle alakası olmayan kişileri işe aldığını ve işletmelerinde ek kazanç ve fazla mesai ücretlerinin adil dağıtılmadığı yönünde görüş bildirmiştir. Bunlara ek olarak çalışanlardan bazıları ise personeli satış yapmaya teşvik edecek prim üzerine dayalı bir teşvik sisteminin getirilmesinin kendileri için daha yararlı ve motive edici olacağını ifade etmiştir.

Aşağıda bazı çalışanların görüşlerine doğrudan yer verilmiştir;

G-3: “Çalıştığım işletmede adil ve yeterli ücret verildiğini düşünmüyorum. Birçok işletme maliyetleri düşürmek için mesleki deneyimi olmayan niteliksiz insanları çalıştırıyor. Nerdeyse her çalışan sırtına yüklenen iş yüküne karşılık çok az para alıyor. Ayrıca yönetici pozisyonunda sizden az eğitilmiş birilerinin bulunması ve sizden daha fazla maaş almaları mesleğe olan inancınızı yitiriyor. Kalifiyeli personellerin çoğu ailelerini geçindirmek zorunda oldukları için asgari ücrete çalışıyor. Fazla mesai ücretleri maalesef zamanında ve tam olarak ödenmiyor. Personelin motivasyonunu artıracak bir ödüllendirme sistemi uygulanabilir.”

G-4: “Kesinlikle adil değil. Performansımızın karşılığı aldığımız para değil. Ancak herkese aynı ücret ödendiği için bir adaletsizlik yok. Şehir otellerinde ücretler oldukça düşük seviyede. Eğitim seviyesi daha yüksek insanlara farklı bir ücret uygulanmıyor. Çok uzun saatler mesaiye kalmamıza rağmen çoğu zaman ücretler ödenmiyor. Yapılan iş, çalışma saatleri ve çalışma ağırlığından dolayı daha adil ücretler olmalı.”

G-8: “Aldığımız ücretin emeğimizin karşılığı olmadığı konusunda bütün arkadaşlarımın benimle hem fikir olduğunu düşünüyorum. Gece vardiyasında uzun saatler çalıştığımız halde bunun ücretini alamıyoruz. İşletmeler daha ucuza çalıştırmak amacıyla yabancıları işe alıyor.”

Otel çalışanlarına yöneltilen diğer bir soru ise; “**Otel işletmelerinde güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarına ilişkin neler söyleyebilirsiniz?**” sorusudur. Bu bağlamda çalışanların büyük çoğunluğu sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarından memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların ikisi özellikle pandemi sürecinde çalışanların ve misafirlerin sağlığının önemsendiğini söylemişlerdir. Ancak kalan katılımcıların sekizi ise, uzun çalışma saatlerinden memnun olmadıklarını ve haftalık bir günlük izin gününün dinlenme açısından kendilerine yetmediğini ifade etmişlerdir. Ayrıca izin gününde yaşanan değişikliklerin özel hayatı kötü etkilediği ve psikolojik ruh haline olumsuz yansıdığı söylenmiştir. Kalan iki kişi ise iş güvenliği eğitiminin teorikte kaldığını bu yönde uygulamalı eğitimlerin verilmediğini dile getirmiştir.

G-4: “Kurumsal bir işletmede çalıştığım için sağlık ve güvenlik önlemleri kısmen de olsa alınıyor. Özellikle çalışma saatleri açısından büyük sorunlar var. Özel günlerde tatillerin olmaması ve 7/24 birilerinin otelde olması gerek. İş kazaları açısından yeterli önlemler alınsa da personelin dalgın ve sorumsuz davranışları kazalara neden oluyor. Şehir otellerinde çalışma saatleri 45 saat olsa da gece vardiyası çalışanları yorduğundan haftada 1 günlük izin dinlenme açısından yetmiyor. En az 2 gün aralıksız izin yapılmalı.”

G-7: "Oldukça geri planda tutulan bir faktördür. Hatta genel müdürler tarafından çalışanların iş sağlığı ve güvenliğe karşı takındıkları tutum eleştirilmekte. Turizmcilerin her şart ve koşulda çalışmalarını gerektiği savunulmaktadır."

G-8: "İşçinin iş sağlığı ve güvenliği eğitimlerini alamaması veya sadece kâğıt üzerinde almış gibi gözükmesi. Haftalık izin vardiyasında yaşanan sorunlar özel hayatını olumsuz etkiliyor. Ayrıca müşterinin yoğunluğu doğrultusunda gece vardiyasına kalmak günlük yaşantıyı etkilediği için çok tercih etmediğim bir vardiyadır ve uzun saatler çalıştığım halde mesai ücretleri ödenmemektedir. Aslında iş kazalarına karşı çoğu kurumsal işletme yeterli önlemleri alsa da fazla çalışma saatleri için aynı durum söz konusu değildir."

Araştırmada sorulan diğer bir soru ise; "**Çalıştığınız işletmenin bağlı olduğu bir sendikal örgütlenme var mı? Yanıtınız evetse bu sendika haklarınızı korumak adına ne tür faaliyetler yürütmektedir?**" sorusudur. Bu bağlamda katılımcıların büyük çoğunluğu çalıştıkları işletmenin bağlı olduğu bir sendika olmadığı yönünde olumsuz görüş bildirmiştir. Ancak katılımcılardan biri çalıştığı işletmenin sendikaya bağlı olduğunu ancak bu sendikanın deneyimsiz ve çalışan hakları konusunda bilgi sahibi olmayan kişilerce yönetildiğini dile getirmiştir.

G-6: "Maalesef yok, özellikle ücretlendirme ve izin hakları konusunda faaliyetler yürütülebilir."

G-4: "Sendikal faaliyetler var fakat işçi hakkını savunamayan yetenezsiz ve bilgisiz yöneticilerden oluşuyor. Daha etkili yöneticilerden oluşan sendikal faaliyetler olmalı."

SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Bu araştırma son yıllarda kış turizmi bağlamında büyük ilgi gören Kahramanmaraş ilinde turizm sektöründe istihdam edilen personelin çalışma koşullarını ve sektörde yaşadıkları sorunları ortaya koymak amacıyla tasarlanmıştır. Bu bağlamda araştırma da turizm sektöründe istihdam edilen personelin; sektörde çalışma nedenleri, sektörün sağladığı olanaklar, çalışma hayatında karşılaştıkları sorunlar, sorunlara yönelik beklenti ve çözüm önerileri, işletmelerin adil ücret politikasına yönelik görüşleri, sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarına yönelik deneyimlerini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında turizm sektöründe çalışan 15 kişiyle yüz yüze ve telefon aracılığıyla görüşme yapılmıştır.

Araştırma bulgularında personelin turizm sektöründe çalışmayı tercih etme nedenlerinden; turizm alanında eğitilmiş olmak öncelikli neden olarak görülürken, sektöre ilgi duyulması, sosyal hayata katkı sağlanması, network ağını geliştirmesi, insanlarla sürekli etkileşim içerisinde olunması, eğlenceli ve aktif çalışma ortamı sunması ve diğer nedenlerinde çalışanların sektörde çalışma kararında etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların çoğunluğunun bu alanda eğitilmiş olması verilen hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından oldukça önemlidir.

Araştırma bulgularında çalışma hayatında karşılaşılan sorunlarda; müşteriye yönelik şikâyetler öncelikli neden olarak görülürken, uzun çalışma saatleri, ücretlerin düşüklüğü, mesai ücretlerinin ödenmemesi, haftalık izin sıkıntısı, iş dağılımında adaletsizlik, iş yükü ağırlığı, sosyal hakların verilmemesi ve yöneticilerin baskıcı- olumsuz davranışları, eski-yeni personel ayrımının ise karşılaşılan diğer önemli problemlerden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç daha önce yapılmış araştırmaların (Yanardağ ve Avcı, 2012; Kaya, 2012; İdrisoğlu, 2016) bulguları ile büyük oranda örtüşmektedir. Ancak bu araştırmada diğer çalışmalardan farklı olarak çalışanlar açısından en büyük sıkıntı oluşturan faktörün müşteriyle yaşanan sorunlar olduğunu saptamıştır.

Araştırmada katılımcıların çalışan sorunlarına yönelik beklenti ve çözüm önerileri görüşleri incelendiğinde, büyük çoğunluğu yeterli kalifiye eleman alınması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, iş dağılımının adaletli yapılması, personel eğitiminin artırılması, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, sendikalaşma faaliyetlerinin birlikte yürütülmesi, haftalık izin gününün 2 güne

çıkartılması, iş yükünün azaltılması ve personel eğitiminin işe başlamadan önce verilmesi gibi çözüm önerileri belirtmişlerdir. Katılımcılar tarafından en fazla vurgulanan konu çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve maddi iyileştirilmedir. Bu çözüm önerilerinin otel yöneticileri tarafından dikkate alınması işletmelerin hedeflediği başarıya ulaşması ve çalışanların daha verimli ve işini severek yapmalarında etkili olacaktır.

Araştırmada, işgörenlerin sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarına ilişkin görüşleri incelendiğinde, büyük çoğunluğun bu koşullardan memnun olmadığını söylemek mümkündür. Katılımcılar iş güvenliği eğitiminin teorikte kaldığını bu yönde uygulamalı eğitimlerin verilmediğini; uzun çalışma saatlerinden memnun olmadıklarını ve haftalık bir günlük izin gününün dinlenme açısından kendilerine yetmediğini ifade etmişlerdir. Ayrıca işletmelerin iş kazaları açısından yeterli önlemler almalarına rağmen personelin dalgın ve sorumsuz davranışları nedeniyle iş kazalarının meydana gelmeye devam ettiği de tespit edilmiştir. Bununla birlikte otel yöneticilerinin sağlıklı ve güvenli çalışma koşullarına yönelik önlemleri sadece müşteriye yönelik hususlar olarak görmesi çalışanların kendilerini değersiz hissetmelerine neden olmakta ve işletmeye duyulan güven azalmaktadır.

Katılımcıların adil ve yeterli ücret politikasına yönelik görüşleri incelendiğinde, çalışanların aldıkları ücretlerin emeklerinin karşılığı olmadığı yönünde hem fikir olduğu, işgörenlerin uzun saatler çalışmalarına rağmen yeterli ücret almadıkları ve bu ücret politikasının adil olmadığı yönünde görüşlere sahip oldukları anlaşılmıştır. Çalışmada elde edilen diğer önemli bir sonuç ise, işletmelerin ucuz işçi mantığıyla sektörle alakası olmayan kişileri işe alması ve ek kazanç ve fazla mesai ücretlerinin adil dağıtılmamasıdır. Bu sonuç Tuncer ve Yeşiltay (2013)'in araştırmasındaki çalışanların işletmeye yönelik ücret politikası görüşlerini kısmen de olsa destekler niteliktedir.

Araştırmada katılımcıların %93'ü gibi büyük bir kısmının herhangi bir sendikaya bağlı olmaması elde edilen önemli sonuçlardan biridir. Geriye kalan %7'lik kısmı ise işletmelerinin bir sendikaya bağlı olduğunu ancak sendikada çalışan yöneticilerin çalışan hakları hakkında bilgi sahibi olmadıklarını ifade etmişlerdir. İzgi ve Olcay'a (2008:59) göre bu durum, iş görenleri patronları karşısında haklarını koruma ve elde etme noktasında aciz bırakmakta ciddi sorunlar meydana getirmektedir.

Katılımcıların %100'lük kısmının çalıştığı işletmede sosyal güvenceye sahip olması araştırmanın olumlu sonuçlarından biridir. Bu sonuç İzgi ve Olcay (2008)'in araştırmasında belirttiği çalışanların %76,6 gibi büyük bir oranın sosyal güvenceye sahip olduğu bulgusunu destekler niteliktedir. Bunlara ek olarak çalışanların haftalık izin kullanması, iş güvencesizliği yaşamamaları, sağlıklı ve güvenli çalışmalarından kısmen de olsa memnun olmaları, %67'lik bir kısmının alanında eğitimli olması ise diğer olumlu sonuçlardır.

Literatür ışığında aşağıdaki öneriler sunulabilir (İzgi ve Olcay,2008; Öngöre, 2010; Tuncer ve Yeşiltay, 2013);

- Turizm sektörünün bütün alanlarında çalışacak olan personel için mesleki eğitim alma zorunluluğu getirilmelidir.
- Turizm sektörü insan emeğinden üst düzeyde yararlandığı için çalışma saatleri düzenlenmeli ve vardiyalı sistem uygulanarak çalışanların daha fazla yorulması engellenmelidir,
- Turizm bakanlığı çalışanların haklarını koruyacak yaptırımlarda bulunmalıdır,
- Turizmde çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve çalışan sorunlarına neden olan faktörlerin belirlenerek ortadan kaldırılması için işçilerin sendikalaşma faaliyetleri desteklenmelidir,
- Turizm sektöründe çalışanların yaşam standartlarını karşılayamadığı bir asgari ücret politikası yerine adil bir ücret politikası uygulanmalıdır,

Turizm Sektöründe İstihdam Edilen Personelin Karşılaştıkları Sorunlar Üzerine Bir Araştırma: Kahramanmaraş Örneği

- Çalışanlar iş yerinde alınan kararlarda söz sahibi olmalıdır,
- Konaklama işletmelerinde çalışma ortamları sadece müşterilerin istek ve beklentileri doğrultusunda düzenlenmemeli, çalışanların beklentileri de dikkate alınmalıdır.
- Sektör yöneticilerinin belirli aralıklarla bir araya gelerek sektörün sorunlarını tartışmaları ve çözüm önerileri aramaları sektörün gelişimi açısından sağlıklı sonuçlar doğuracaktır.

KAYNAKÇA

- Akın, A., M. Y. Şimşek ve A. Akın (2012). "Turizm Sektörünün Ekonomideki Yeri ve Önemi", *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 4 (7), 63-81.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (6. baskı). Adapazarı: Sakarya Yayıncılık.
- Bahar, O ve Kozak, M. (2015). *Turizm Ekonomisi*, Detay Yayıncılık 7 baskı. Ankara.
- Bahar, O ve Samırkaş. M. (2009). Mersin 'In Türkiye Turizmindeki Yeri ve Önemi, 10. Ulusal Turizm Kongresi, Mersin.
- Başkale, H. (2016). Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 9 (1), 23-28.
- Benli, A, İslamoğlu, E ve Torun, M. (2019). Turizm Sektöründe Çalışan Yabancılar: Antalya İli Üzerine Nitel Bir Araştırma, *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(2),320-342.
- Cankül, D. Erbaş, A ve Temizkan, R. (2017). Turizm Sektöründe Nitelikli İşgücüne Doğru: Turizm Diplomalıların Sektöre Kazandırılması, *Social Sciences Studies Journal*, 3(8), 1815-1833.
- Çımat, A ve Bahar, O. (2003). Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (6), 1-18.
- Erbaş, A., Cankül, D. ve Temizkan, R. (2013). Turizm Personeli Meslek Yasası Girişimi: Tiyader Örneği. 14. Ulusal Turizm Kongresi. 05-08 Aralık, Bildiri Kitabı İçinde (1150-1162). Kayseri.
- Genç, H ve Karakaş, A. (2015). Turizm Sektörünün Türkiye İstihdamına Etkisi Üzerine Bir Değerlendirme, 2. Turizm ve Yönetim Araştırmaları Kongresi, Muğla.
- Gökmen, E, Ç. (2011), "Türk Turizminin Yabancı Gelinleri: Marmaris Yöresinde Turizm Sektöründe Çalışan Göçmen Kadınlar", *Çalışma ve Toplum*, 28 (1), 201-231.
- Gülbahar, O. (2009). 1990'lardan günümüze Türkiye'de kitle turizminin gelişimi ve alternatif yönelimler, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 151-177.
- Günel, Ö. (2009). *Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Doktora Tezi.
- İçöz, O. (1991).Turizm Sektörünün Gelişmesinde İnsan Unsurunun Önemi, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Sayı:23- 24, Ankara.
- İdrisoğlu, C. (2016). *Turizm Sektöründe İstihdam Yapısı, Çalışan Sorunları ve Çözüm Önerileri: Alanya Örneği*, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- İzgi, B ve Olcay, A. (2008). Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 43-62.
- Kaya, İ. (2012). Türk Turizm Sektöründe İstihdamın Temel Özelliklerinin ve Sorunlarının Ücretli Çalışanlar Açısından Coğrafi Bölgelere Göre Analizi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,15(28), 241-257.

- Merriam, S.B. (2018). *Nitel Araştırma Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber*, Çev Ed: Selahattin Turan, Üçüncü Basımdan Çeviri, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Öngöre, Ö. (2010). Turizmde Çalışma Koşulları ve Esnek Çalışma, 1. Turizmde İnsan Kaynakları Gelişimi Sempozyumu, Antalya.
- Sâri, D ve Zerufe U. (2010). *Turizm Sektörünün İstihdam Yaratmadaki Yeri ve 2009 Krizinin Türkiye Turizm İstihdamına Etkileri*, International Conference on Eurasian Economies, 4-5 Kasım 2010, İstanbul.
- Şit, M. (2016). Türkiye’de Turizm Sektörünün İstihdama Katkısı, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 7(1), 101-117.
- Taşlıyan, M. (2007). Turizm ve Seyahat Sektöründe Çalışanların İş Tatmini İle Müşterilerin Memnuniyeti Arasındaki İlişki: Kahramanmaraş’ta Bir Alan Çalışması, Selçuk Üniversitesi Kahraman İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı, 12 :185-195.
- Tuncer, M ve Yeşiltaş, M. (2013).Çalışma Yaşam Kalitesinin Otel İşletmesi Çalışanları Üzerindeki Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(1),57-78.
- Tutar, F, Alpaslan, C, Tutar, E ve Erkan, Ç (2013), “Turizm Sektörünün İstihdam Üzerine Etkileri”, *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 2 (4), 14-27.
- Unur, K, Çakıcı C, Tümay, M. (2019). Doğu Akdeniz Bölgesi Dört ve Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde İşgören Devir Hızı Üzerine Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(2):319-339.
- Ünlüönen, K ve Şahin, S. (2011). Turizmde İstihdam, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (37), 1-25.
- Yanardağ, Ö ve Avcı, M. (2012). Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme, *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 3 (2), 39-62.
- Yenipınar, U. (2005). Otel İşletmelerinde Ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7/ 3, 148-176.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemler* (9. Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, Z. (2011). Turizmin Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5), 54-71.

İnternet Kaynakları

<https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=istihdam-issizlik-ve-ucret-108&dil=1>

https://www.dogaka.gov.tr/assets/upload/dosyalar/www.dogaka.org.tr_215_XM7B53FJ_Kahramanmaras_Turizm_Eylem_Planı.pdf