

T.C.
MUĞLA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANA BİLİM DALI

**MUĞLA'DA TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ İSTİHDAMIN YAPISAL ANALİZİ,
SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: MARMARİS ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
Abdullah TOPCUOĞLU

DANIŞMAN
Yrd. Doç. Dr. Mehmet AVCI

Kasım, 2010
MUĞLA

MUĞLA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İKTİSAT ANABİLİM DALI

MUĞLA'DA TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ İSTİHDAMIN YAPISAL ANALİZİ,
SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: MARMARİS ÖRNEĞİ

Hazırlayan: Abdullah TOPCUOĞLU

Sosyal Bilimler Enstitüsünde
“Yüksek Lisans”

Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 08.12.2010

Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 08.11.2010

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Mehmet AVCI

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Ercan BALDEMİR

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Mehmet AVCI

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Yasin BOYLU

Enstitü Müdürü : Prof. Dr. Nurgün OKTİK

Kasım, 2010

MUĞLA

TUTANAK

Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün .27/07/2010 tarih ve 4.94.1.7 sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 2.5.1.4. maddesine göre, İktisat Anabilim Dalı Yüksek lisans öğrencisi Abdullah TOPCUOĞLU'nun "Muğla'da Turizm Sektöründeki İstihdamın Yapısal Analizi, Sorunları ve Çözüm Önerileri: Marmaris Örneği" adlı tezini incelemiş ve aday 08/11/2010 tarihinde saat 11:00'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra ...90... dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezinKabul..... olduğunaDy. Dirlikçi..... ile karar verildi.

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Mehmet AVCI

Üye

Doç. Dr. Ercan BALDEMİR

Üye

Yrd. Doç. Dr. Mehmet AVCI

Üye

Yrd. Doç. Dr. Yasin BOYLU.

YEMİN

Yükseklisans tezi olarak sunduğum “Muğla’da Turizm Sektöründeki İstihdamın Yapısal Analizi, Sorunları ve Çözüm Önerileri: Marmaris Örneği” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

.08..12./2010

Abdullah TOPCUOĞLU



YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN

MERKEZİMİZCE DOLDURULACAKTIR.

Soyadı : TOPCUOĞLU

Adı : Abdullah

Kayıt No:

TEZİN ADI

Türkçe : Muğla'da Turizm Sektöründeki İstihdamın Yapısal Analizi, Sorunları ve Çözüm Önerileri: Marmaris Örneği

Y. Dil : Structural Analysis of The Tourism Sector Employment, Problems And Solutions at Mugla: The Case of Marmaris

TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans

Doktora

Sanatta Yeterlilik

●

○

○

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Üniversitesi

Fakülte : -

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Tarih :

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayımlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı : AVCI, Mehmet

Ünvanı : Yrd. Doç. Dr.

TEZİN YAZILDIĞI DİL: Türkçe

TEZİN SAYFA SAYISI:111

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Turizm Sektöründe İşgücü Piyasası
2. Muğla'da Turizm Sektörü
3. Turizm Sektörü ve İstihdam

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER:

1. Turizm
2. Turizm Sektörü
3. Turizm Sektöründe İşgücü Piyasası
4. Turizm Sektörü ve İstihdam
5. Muğla'da Turizm Sektörü

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMER:

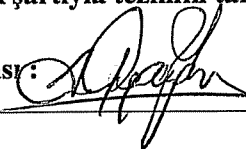
1. Tourism
2. Tourism Sector
3. Labor Market in Tourism Sector
4. Tourism Sector and Employment
5. Tourism Sector in Muğla

1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum

2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir

3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir

Yazarın İmzası:



Tarih : 08/12/2010

İÇİNDEKİLER.....	I
ÖZET.....	IV
ABSTRACT.....	V
TABLOLAR, ŞEKİLLER VE GRAFİKLER LİSTESİ.....	VI
KISALTMALAR DİZİNİ.....	X
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜNÜN İSTİHDAMA KATKISI VE İŞGÜCÜ PİYASASININ YAPISI

1.1. Hizmet Kavramı ve Hizmet Sektörü.....	4
1.2. Turizm Kavramı ve Turizmin Özellikleri.....	7
1.3. İşgücü Piyasası Kavramı ve İşgücü Piyasasının Yapısı.....	8
1.4. Turizm Sektöründe İşgücü Piyasasının Yapısı ve Özellikleri.....	11
1.4.1. Turizm Sektöründe İşgücü Piyasasının Yapısal Analizi.....	13
1.4.1.1. Mevsimsellik.....	14
1.4.1.2. İşgücü Devir Hızı.....	15
1.4.1.3. Eğitim.....	17
1.4.1.4. Cinsiyet Durumu.....	21
1.4.2. Turizm Sektöründe İşgücü Arzı ve Talebi.....	22
1.4.3. Turizm Sektöründe İşgücü Piyasasını Etkileyen Unsurlar.....	24
1.4.4. Turizm Sektöründe İşgücünün İş Tatmini ve Karşılaştığı Sorunlar....	25
1.5. Turizm Sektörünün Ekonomik Etkileri.....	29

1.5.1. Turizm Sektörünün İstihdama Etkileri.....	30
1.5.2. Turizm Sektörünün Milli Gelire Etkileri.....	32
1.5.3. Turizm Sektörünün Yabancı Sermaye Yatırımlarına Etkileri.....	34
1.5.4. Turizm Sektörünün Bölgesel Kalkınmaya Etkileri.....	35
1.5.5. Turizm Sektörünün Ödemeler Dengesine Etkileri.....	38

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE TURİZMİN GELİŞİMİ VE EKONOMİYE KATKILARI

2.1. Türkiye'de Turizm Sektörünün Gelişimi.....	40
2.2. Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisindeki Yeri ve Önemi.....	41
2.2.1. Turizm Sektörünün İstihdama Etkileri.....	42
2.2.1.1. Turizm Sektöründeki İstihdamın Yapısal Analizi.....	46
2.2.2. Turizm Sektörünün Milli Gelire Etkileri.....	49
2.2.2.1. Turizm Gelirlerinin GSYİH içindeki Yeri.....	49
2.2.2.2. Turizm Gelirlerinin İhracat Gelirleri İçindeki Yeri.....	51
2.2.3. Turizm Sektörünün Dış Ticaret Açığına Etkileri.....	53
2.2.4. Turizm Sektörünün Yabancı Sermaye Yatırımlarına Etkileri.....	54
2.3. Muğla'da Turizm Sektörünün Gelişimi.....	56
2.4. Muğla'da Turizm Sektörüne İlişkin Göstergeler.....	57
2.5. Muğla'da Turizm Sektörünün Ekonomik Etkileri.....	58
2.5.1. Muğla'da Turizm Sektörünün İstihdama Etkileri.....	58
2.5.2. Muğla'da Turizm Sektörünün Milli Gelire Etkileri.....	60

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MUĞLA'DA TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ İSTİHDAMIN YAPISAL ANALİZİ, SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	62
3.2. Araştırmanın Yöntemi.....	63
3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları.....	63
3.3.1. Anket Formunun Hazırlanması.....	64
3.3.2. Pilot Uygulama.....	65
3.3.3. Veri Toplama.....	65
3.3.4. Örnek Büyüklüğünün Seçimi.....	66
3.4. Güvenilirlik Testi.....	67
3.5. Hipotezler.....	67
3.6. Araştırmanın Bulguları ve Bulguların Değerlendirilmesi.....	68
3.6.1. Örnekleme İlişkin Demografik Bulgular.....	68
3.6.2. Verilerin “t” Testi Analizleri.....	80
3.6.3. Verilerin Varyans Analizleri.....	83
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	90
KAYNAKÇA.....	95
EK	
Anket Metni.....	103
Özgeçmiş.....	106

MUĞLA'DA TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ İSTİHDAMIN YAPISAL ANALİZİ, SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: MARMARİS ÖRNEĞİ

ÖZET

Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerin karşılaştığı en önemli sorunların başında istihdam yer almaktadır. Turizm sektörü emek yoğun yapısı ile istihdam sorununun çözümünde önemli bir yere sahiptir. Turizm sektörünün yapısı ve özellikleri, sektördeki işgücü piyasasını ve doğal olarak da istihdam edilen işgörenlerin çalışma koşullarını etkilemektedir.

Bu çalışmanın amacı, Muğla turizm sektöründeki istihdamın yapısını ve sorunlarını belirlemek, turizm konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin karşılaştığı sorunları belirtmek ve bu sorunların çözümüne yönelik öneriler sunmaktır. Bu amaçla, Marmaris'te üç yıldız ve üzeri seviyedeki konaklama işletmelerindeki 320 işgörene anket uygulanmıştır. Anket yoluyla elde edilen veriler SPSS 13.0 paket program ile analiz edilmiştir. SPSS 13.0 paket programı ile verilerin frekans dağılımları, varyans analizleri, "t" ve duncan testleri yapılmıştır.

Bu çalışma üç bölümden oluşmakta, birinci bölümünde, turizm sektörünün ekonomik etkileri, istihdama katkısı ve turizm sektöründeki işgücü piyasasının yapısı; ikinci bölümde, Türkiye'de ve Muğla'da turizm sektörünün ekonomiye katkıları ve turizm sektöründeki istihdamın yapısal analizi ele alınmıştır. Üçüncü bölümde ise, araştırmanın amacı, önemi, yöntemi ve kapsamı incelendikten sonra, elde edilen araştırma bulgularının analizi yapılmıştır. Sonuç ve değerlendirme kısmında ise elde edilen bulgular doğrultusunda sorunların neler olduğu ve çözüm önerilerinin neler olacağı açıklanmıştır.

Anahtar Sözcükler: Turizm, Turizm Sektörü, Turizm Sektöründe İşgücü Piyasası, Turizm Sektörü ve İstihdam, Muğla'da Turizm Sektörü.

STRUCTURAL ANALYSIS OF THE TOURISM SECTOR EMPLOYMENT, PROBLEMS AND SOLUTIONS AT MUGLA: THE CASE OF MARMARIS

ABSTRACT

Employment is one of the most important problems faced by developing countries like Turkey. Tourism sector has an important role in resolving the labor-intensive structure and employment problem. Structure and properties of the tourism sector affects the labor-force market in the sector and naturally affects the working conditions of employees.

The purpose of this study is to identify the structure and problems of employment in the tourism sector in Mugla to specify the problems faced by employees who are employed in tourism accommodation establishments and to provide suggestions for solving these problems. For this purpose, a survey was applied to 320 employees who take place in consist of three star and higher-level accommodation establishments in Marmaris. The data collected through the survey were analyzed with the SPSS 13.0 package program. It was made the frequency distribution of the data with SPSS 13.0, variance analysis, "t" and Duncan tests.

This study consist of three parts; the first section involves the economic effects and employment contribution of the tourism sector, and the structure of the labor market in the tourism sector. It was handled the contribution of tourism sector to economy in Mugla and Turkey and structural analysis of employment in the tourism sector. In the third section, after the purpose, importance, methodolgy, and scope of research were examined, research findings obtained from survey were analyzed. In conclusion and evalution part, line with the findings, what are the problems and what solutions will be was explained.

Key Words: Tourism, Tourism Sector, Labor Market in Tourism Sector, Tourism Sector and Employment, Tourism Sector in Mugla.

ŞEKİLLER VE GRAFİKLER LİSTESİ

Şekil 1.1: Turizm Eğitiminin Çerçevesi.....	19
Grafik 2.1: Türkiye’de ve Turizm Sektöründe Çalışanlarına Mesleki Eğitim Sağlayan Girişimlerin Oranı (2007).....	48

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1: Merkezi Ürün Sınıflandırma Sisteminde Turizm Hizmetleri.....	6
Tablo 2.1: Türkiye’de İstihdamın Sektörel Dağılımı ve Turizm Sektörünün İstihdamdaki Payı (1000 Kişi).....	42
Tablo 2.2: Türkiye Turizm Sektöründe İstihdam (1992-2001).....	43
Tablo 2.3: Toplam İstihdam ile Oteller ve Restaurantların İstihdamdaki Yeri (1000 Kişi).....	43
Tablo 2.4: Sektörlere Göre Kişi Başına İstihdam Maliyeti (2008).....	44
Tablo 2.5: Türkiye’deki Turizm İşletme ve Yatırım Belgeli Tesisler.....	45
Tablo 2.6: Türkiye’deki İstihdamın Cinsiyete Göre Dağılımı (1000 Kişi).....	46
Tablo 2.7: 2009 Yılı Turizm İstihdamının Aylara Göre Dağılımı.....	47
Tablo 2.8: Turizm Sektöründeki İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri (2000).....	48
Tablo 2.9: Turizm Gelirlerinin GSYİH İçindeki Payı (Cari Alıcı Fiyatlarıyla).....	49
Tablo 2.10: Türkiye’de Turizm Gelirinin Kaynağı.....	50
Tablo 2.11: Türkiye’de Yıllar İtibariyle Kişi Başına Düşen Turizm Geliri.....	51
Tablo 2.12: Aylara Göre Yabancı Ziyaretçi Harcaması (Milyon \$).....	51
Tablo 2.13: Turizm Gelirlerinin İhracat Gelirleri ve Turizm Giderlerinin İthalat Giderlerine Oranı.....	52
Tablo 2.14: Türkiye’de Turizmin Dış Ticaret Açığını Kapatmadaki Pay (%).....	53
Tablo 2.15: Uluslararası Doğrudan Yatırım Girişlerinin Sektörlere Göre Dağılımı (Milyon \$).....	55
Tablo 2.16: Uluslararası Sermayeli Firma Sayılarının Sektörlere Göre Dağılımı....	55

Tablo 2.17: Türkiye'ye Gelen Yabancı Ziyaretçilerin Turistik Merkezlere Göre Dağılımı.....	57
Tablo 2.18: Muğla'da Bulunan İşletme ve Yatırım Belgeli Tesis Sayısı (2009).....	57
Tablo 2.19: Belgeli Turizm İşletmelerinin Başlıca Turistik Merkezlere Göre Dağılımı (2008).....	58
Tablo 2.20: Muğla Turizm Sektöründe İstihdam Rakamları (1995–2006).....	59
Tablo 2.21: Türkiye ve Muğla, Aydın ve Denizli (TR 32) Bölgesi Turizm Sektörü İstihdam Rakamları (2002-2006).....	59
Tablo 2.22: Muğla ve Türkiye Turizm Gelirleri(2001–2009).....	60
Tablo 2.23: Muğla'daki Müzelerin Ziyaretçi Sayısı ve Elde Edilen Gelirler (2008).	61
Tablo 3.1: Muğla ve Marmaris'teki Turizm İşletme Belgeli Tesisler (2009).....	64
Tablo 3.2: Araştırmanın Güvenilirlik Analizi.....	67
Tablo 3.3: Araştırma Hipotezleri.....	67
Tablo 3.4 : Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yaş Grupları İtibariyle Dağılımı.....	69
Tablo 3.5: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyete Göre Dağılımı.....	69
Tablo 3.6: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetleri ve İstihdam Edildikleri Departmanlar.....	70
Tablo 3.7: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Çalıştıkları Tesisteki Cinsiyet Ayrımcılığı ile İlgili Görüşleri.....	70
Tablo 3.8: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı.....	71
Tablo 3.9: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim ve Mesleki Eğitim Seviyeleri.....	71
Tablo 3.10: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyesi ve Tesisin Derecesi.....	73
Tablo 3.11: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Mesleki Eğitim Seviyesi ve Tesisin Derecesi.....	73

Tablo 3.12: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Mesleki Eğitimi İle Çalıştıkları Departmanlar Arasındaki İlişki.....	74
Tablo 3.13: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yabancı Dil Bilgisi ve Tesisin Derecesi	74
Tablo 3.14: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Çalıştıkları Departmanlara Göre Dağılımı.....	75
Tablo 3.15: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Turizm Sektöründe Çalıştığı Süre İle Mevcut Tesiste Çalıştığı Süre.....	75
Tablo 3.16: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Turizm Sektöründe Çalışma Durumu ve Çalıştığı Tesis Sayısı.....	76
Tablo 3.17: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Günlük Çalışma Süresi ve Sektördeki Çalışma Koşulları.....	76
Tablo 3.18: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Günlük Dinlenme Süreleri ve İzin Kullanma Durumları.....	77
Tablo 3.19: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yararlandığı Sosyal Güvenlik Kuruluşları.....	78
Tablo 3.20: Tesisin Derecesi ve İşgörenlerin Günlük Çalışma Süreleri.....	78
Tablo 3.21: Tesisin Derecesi İle İşgörenlerin Performans Değerlendirmesi.....	78
Tablo 3.22: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Aldığı Ücretlerin Dağılımı.....	79
Tablo 3.23: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Ücreti İle Mesleki Eğitim Düzeyleri.....	80
Tablo 3.24: Verilere İlişkin “t” İstatistikleri.....	81
Tablo 3.25: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar İle İlgili Görüşleri ve Turizm Sektöründeki Çalışma Süreleri İle İlgili Varyans Analizi.....	83
Tablo 3.26: Turizm Sektöründe Çalışma Süresi İle Eğitim, Performans ve Turizm Sektöründeki Sorunlarla İlgili Duncan Testleri.....	83

Tablo 3.27: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri İle İşgörenlerin Çalıştığı Tesisin Derecesi İle İlgili Varyans Analizi.....	84
Tablo 3.28: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri İle İşgörenlerin Mevcut Tesisteki Çalışma Süresi İle İlgili Varyans Analizi.....	85
Tablo 3.29: İşgörenlerin Mevcut Tesisteki Çalışma Süresi İle Eğitim, Performans-ve Turizm Sektöründeki Sorunlar İle İlgili Duncan Testleri.....	85
Tablo 3.30: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri ve İşgörenlerin Çalıştığı Departman İle İlgili Varyans Analizi.....	86
Tablo 3.31: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri ve İşgörenlerin Aldığı Ücret İle İlgili Varyans Analizi.....	86
Tablo 3.32: İşgörenlerin Ücret Düzeyleri İle Eğitim, Performans ve Turizm Sektöründeki Sorunlar İle İlgili Duncan Testleri.....	87
Tablo 3.33: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri ve İşgörenlerin Günlük Çalışma Süresi İle İlgili Varyans Analizi.....	88
Tablo 3.34: İşgörenlerin Günlük Çalışma Süresi İle Eğitim, Performans ve Turizm Sektöründeki Sorunlarla İlgili Duncan Testleri.....	88
Tablo 3.35: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri ve Turizm Sektöründeki Çalışma Koşullarının Ağırlığı İle İlgili Varyans Analizi.....	89

KISALTMALAR DİZİNİ

AB	: Avrupa Birliği
AIEST	: Uluslararası Bilimsel Turizm Uzmanları Cemiyeti
BEC	: Geniş Ekonomik Kategoriler Sınıflaması
CN	: Birleştirilmiş Mal Sınıflaması
CPA	: Avrupa Birliği Faaliyete Göre rnlerin İstatistik Sınıflaması
CPC	: Merkezi rn Sınıflaması
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
UNWTO	: Birlemiş Milletler Dünya Turizm rgt
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
GSYİH	: Gayri Safi Yurt İçi Hasıla
IBBS	: İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması
ILO	: Uluslararası alışma rgt
ISIC	: Ekonomik Faaliyetlerin Uluslararası Standart Sanayi Sınıflaması
NACE	: Avrupa Birliğinde Ekonomik Faaliyetlerin İstatistiki Sınıflaması
OECD	: Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği rgt
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SITC	: Standart Uluslararası Ticaret Sınıflaması
TİSK	: Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
TYD	: Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği
TUGEV	: Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı
TURAD	: Turizm Araştırmacıları Derneği
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

- UN : Birleşmiş Milletler
- US-97 : Ulusal Faaliyet ve Ürün Sınıflaması
- WTTC : Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi

GİRİŞ

Turizm sektörü, döviz ve sermaye girişlerini artırması, istihdam ve milli gelire katkısı, ek ihracat özelliği göstermesi, sosyo-ekonomik ve kültürel gelişmelere katkıları, altyapının gelişmesine yardımları, mal ve hizmet üretimini artırması ve bölgesel kalkınmayı hızlandırması gibi etkileri ile ülkelerin gelişmesine önemli katkılar sağlamaktadır. Turizm sektörü, ülke ekonomileri açısından sahip olduğu bu etkileri ile özellikle gelişmekte olan ülkeler açısından büyük önem arz etmekte ve sektörün geliştirilmesi öncelikli hedef olarak görülmektedir.

Turizm sektörünün geliştirilmesi, istihdam sorunlarının çözümü için de büyük önem taşımaktadır. Özellikle hızlı nüfus artış hızına sahip olan gelişmekte olan ülkeler, emek yoğun bir özellik gösteren turizm sektörünün geliştirilmesinden büyük faydalar elde etmektedir. Büyük ölçüde hizmete dayanan ve ileri tekniklerin yoğun bir şekilde uygulanamadığı turizm sektörü, her yıl işgücüne katılan binlerce kişinin istihdamı için önemli imkânlar sağlamaktadır. Turizm sektörü, alt sektörlerle olan ilişkileri dolayısıyla ülke ekonomileri için hem doğrudan hem de dolaylı yollardan istihdam imkânı sağlamaktadır. Turistlerin yaptıkları harcamalar doğrudan istihdam yaratırken, elde edilen döviz gelirlerinin ekonomide el değiştirmesi ile de dolaylı istihdam yaratılmaktadır.

Son yıllarda, Türkiye ekonomisinin de vazgeçilmez temel taşlarından birisi haline gelen ve ülke kalkınmasında lokomotif görevi üstlenen turizm sektörü; ödemeler dengesi, dış ticaret açığı, enflasyon ve işsizliğe çare arayan Türkiye’de hükümetlerin üzerinde önemle durduğu sektörlerden birisi olmuştur. Turizm sektörünün, Türkiye’nin GSMH’sı içindeki payı 1980 yılında % 0,6’dan 2009 yılında % 3,4’e, ihracat geliri içindeki payı % 11,2’den % 20,8’e, dış ticaret açığını kapatmadaki payı ise % 6,5’den % 55,2’ye çıkmıştır. Ayrıca, turizm sektörü 2009 yılında Türkiye genelinde çalışan nüfusun % 4,93’üne tekabül eden bir milyonu aşkın bir istihdam yaratmıştır. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi’ne (WTTC) göre, 2020 yılında Türkiye turizm sektöründeki doğrudan istihdamın 592.545 ve toplam turizm sektörü istihdamının ise 1.847.000 kişi olması beklenmektedir (WTTC, 2009:5).

Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği'nin (TYD) yaptığı araştırmaya göre, 2009 yılında Muğla, Antalya ve İstanbul'dan sonra Türkiye'nin en çok yabancı ziyaretçi çeken üçüncü ili konumunda bulunmaktadır. Ayrıca, turizm yatırım ve işletme belgeli tesis sayısı bakımından ise, Muğla Antalya'dan sonra en çok tesise sahip ikinci il durumundadır. Türkiye'deki turizm işletme ve yatırım belgeli tesislerin sayısı ve yatak kapasiteleri ile ilgili 2008 yılı verilerine göre; Türkiye'deki turizm yatırım belgeli tesislerin % 18,3'ü, yatak kapasitesinin % 20,7'si, işletme belgeli tesislerin % 14,5'i ve yatak kapasitelerinin % 14,3'ü Muğla'da yer almaktadır (TYD, 2009:13).

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü istatistiklerine göre, 2009 yılında Muğla'da 411 tane turizm işletme belgeli tesis bulunmakta ve bu tesislerin % 33,1'i Marmaris'te yer almaktadır. Muğla'daki turizm işletme belgeli tesislerin oda ve yatak kapasitelerine ait rakamlara göre, tesislerin oda sayılarının % 30,3'ü ve yatak kapasitelerinin % 29,3'ü Marmaris'te yer almaktadır. Muğla'nın turist çekme bakımından Türkiye'deki üçüncü ve turizm işletme ve yatırım belgeli tesisler açısından ise ikinci il konumunda olduğu göz önüne alındığı zaman, Marmaris'in sahip olduğu turizm potansiyelinin önemi daha net anlaşılmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Muğla'da turizm sektöründeki istihdamın yapısını analiz etmek ve konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin karşılaştıkları sorunları belirlemek ve bu sorunların çözümüne yönelik öneriler sunmaktır. Çalışmada alan araştırması yöntemi seçilmiş olup, veriler anket yöntemi ile elde edilmiştir. Çalışmada kullanılan bilimsel yöntem, sosyal bilimler için en uygun ve geçerli yöntemlerden birisi olan tümdengelimdir.

Çalışma üç bölümden oluşmakta, birinci bölümünde öncelikle hizmet ve turizm kavramları açıklanmış ve turizm sektörleri ile ilgili bilgiler verilmiştir. Devamında, işgücü piyasası kavramı, yapısı, özellikleri, turizm sektöründeki işgücü piyasasının yapısı ve turizm sektöründeki işgücünün iş tatmini ile karşılaştıkları sorunlar incelenmiştir. Birinci bölümün son kısmında ise, turizm sektörünün ekonomik etkileri, bu etkilerin neler olduğu ele alınmıştır.

İkinci bölümde, Türkiye'de turizm sektörünün gelişimi, turizm sektörünün Türkiye ekonomisindeki yeri ve etkileri ile ilgili bilgiler verildikten sonra Türkiye'de

turizm sektöründeki istihdamın yapısı analiz edilmiştir. Son kısımda ise, Muğla'da turizm sektörüne ilişkin göstergeler ve turizm sektörünün Muğla ekonomisindeki yeri ve etkileri incelenmiştir.

Üçüncü bölümde ise, araştırmanın amacı, yöntemi ve kapsamı belirtilmiş, bu amaçla anket formalarının hazırlanması, pilot uygulama, veri toplama ve örneklem seçimlerinin nasıl yapıldığı ayrıntılı olarak açıklanmıştır. 320 çalışana uygulanan anket sonuçları ve elde edilen bulgular, SPSS 13.0 (Statistical Packages for Social Sciences) paket programı kullanılarak analiz edilmiş ve sonuçları yorumlanmıştır. Bulgulara ilişkin frekans tablolarının ardından, "t" testlerinin, Duncan testlerinin ve varyans analizlerinin sonuçları yorumlanmıştır.

Sonuç kısmında ise elde edilen bulgular ve analizler sonucu elde edilen veriler doğrultusunda Marmaris'te faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin sorunları ve bu sorunların çözümüne ilişkin öneriler belirtilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜNÜN İSTİHDAMA KATKISI VE İŞGÜCÜ PİYASASININ YAPISI

1.1. Hizmet Kavramı ve Hizmet Sektörü

Hizmetler, insanların günlük hayatlarında yer alır ve insanlara maddi doyumdan çok manevi doyum sağlar (Şenel, 2007:2). Hizmetler, mal üretimiyle karşılaştırıldığında, heterojen yapıları nedeniyle tanımlanması güç faaliyetlerdir. Bundan dolayı da hizmetleri tanımlamanın belki de en basit ve klasik yolu, onların ne olmadığını tanımlamaktır. Hizmetler bu bakımdan artakalan sektör olarak ifade edilir. Yani tarım, madencilik ve sanayi sektörü dışındaki bütün faaliyetler hizmetler sektörü olarak tanımlanır (Miles ve Boden, 2000:5).

Hizmetin genel kabul gören bir tanımını yapmak zordur. Bu sebepten ötürü hizmet kavramının genel kabul gören bir tanımı yerine birbirine benzerlik gösteren farklı tanımları yapılmaktadır. Kotler ve diğerleri (2006:96) hizmeti, doyum yada yarar sağlamaları için bir bedel karşılığında tüketicilere sunulan aktiviteler olarak tanımlamıştır. Dibb ve diğerleri (2001:194) hizmeti, insanların ve makinelerin kullanımına sundukları elle tutulamayan ürünler olarak tanımlamaktadır. Hizmetleri tanımlamanın bir diğer yolu da, hizmetleri mallardan yada diğer ekonomik faaliyet türlerinden farklı yapan özelliklerine bakmaktır. Bu özellikler şunlardır (Miles ve Boden, 2000:5; Gündoğan, 2002: 2):

1. Hizmetlerin maddi bir yapısının olmaması,
2. Depolanamaz ve transfer edilemez olması,
3. Üretici ve tüketici arasında doğrudan bir etkileşim yaratmamaları,
4. Ayırt edilememe, değişkenlik ve sahiplik özelliği (Palmer, 1994: 3-7; Kılınç ve Akbaba, 2001:163).

Hizmetlerin elle tutulamaz olma özellikleri onların somut varlıklar olamamalarından kaynaklanmaktadır. Hizmetlerin görülememesi, tadılamaması, hissedilememesi, duyulamaması ve koklanamaması onların somut özellik kazanmasına engel olmaktadır (Witt ve Muhlemann, 1994:419).

Hizmetlerin çoğu yukarıdaki özelliklere sahip olmakla birlikte, kimi hizmetlerde bu özelliklerden bazılarını göremeyebiliriz. Örneğin, bir fotoğrafçı tarafından çekilen bir fotoğraf tutulabilir, fiziksel yapısı olan bir hizmettir. Yeni bilgi ve iletişim teknolojileri bir çok hizmetlerde artık kişisel iletişim zorunluluğunu ortadan kaldırmıştır. Bankacılık ve uzaktan eğitim gibi alanlarda internet kişiler arası yüz yüze iletişime son vermiştir (Gündoğan, 2002:2).

Buna rağmen yine de hizmet sektöründe faaliyet gösteren çoğu işletme, sektörünün genel özelliklerine sahiptir. Hizmetler maddi özelliklere sahip değildir, bu yüzden depolanıp saklanması ve sonra tüketilmesi mümkün değildir. Hizmeti satın alan kişi için hizmetin somut olmaması ve depolanamamasına bağlı olarak sahiplikten söz edilemez (Dibb ve diğerleri, 2001:667). Bu yüzden hizmetlerin genellikle üretildiği anda tüketilmesi gerekir ayrıca üretilen hizmetin tüketilmesi için hizmetin üretildiği yere gidilmesi gereklidir. Örneğin, turizm sektöründe üretilen bir hizmeti tüketmek isteyen bir tüketici, bunu tüketmek için hizmetin üretildiği yere gitmek zorundadır.

Hizmetler sektörünün içerdiği faaliyetler oldukça geniş bir alanı kapsamaktadır. Danışmanlık, mühendislik, ulaştırma, yazılım, sağlık, eğitim gibi alanlar hizmetler sektörünün içinde yer almaktadır. Taşımacılık, iletişim, finans gibi altyapı hizmetleri herhangi bir işletme için destek sağlarken, eğitim, sağlık ve eğlence gibi hizmetler firmalara kaliteli işgücü sağlanması açısından önemlidir. Kamu hizmetlerinin kalitesi, firmalara faaliyette bulunduğu ticari çevredeki etkinliklerini arttırmada yardımcı olurken, profesyonel hizmetler ise firmaların rekabet gücünü artırıcı etkide bulunmaktadır.

Hizmetler sektörünü için genel bir sınıflandırmanın yapılması zordur. Yaşanan teknolojik gelişmeler, yeni işlerin ve faaliyet kollarının ortaya çıkması hizmetler sektörü için genel bir sınıflandırma yapılmasını zorlaştırmaktadır. Tüm hizmetleri içine alan bir sınıflandırma yapılması oldukça güçtür. Çünkü hizmetlerin kapsamını belirlemek kolay değildir. Sosyal ve ekonomik değişimler ile teknolojik gelişmelere bağlı olarak yeni hizmet kavram ve çeşitleri ortaya çıkmakta ve mevcut hizmetler farklılaşmaktadır (Şenel, 2007:3).

TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu)'in hizmetlerin sınıflandırılmasında kullanılan bazı istatistiki sınıflandırmalar şunlardır; ISIC (Ekonomik Faaliyetlerin Uluslararası Standart Sanayi Sınıflaması), NACE (Avrupa Birliğinde Faaliyetlerin İstatistiki Sınıflaması), CPC (Merkezi Ürün Sınıflaması), CPA (Avrupa Birliği Faaliyete Göre Ürünlerin İstatistiki Sınıflaması), US-97 (Ulusal Faaliyet ve Ürün Sınıflaması), CN (Birleştirilmiş Mal Sınıflaması), SITC (Standart Uluslararası Ticaret Sınıflaması), BEC (Standart Uluslararası Ticaret Sınıflamasına Dayalı Geniş Ekonomik Gruplara Göre Sınıflama) ve IBBS (İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflaması).

Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan Merkezi Ürün Sınıflandırma Sistemi'nde hizmetler sektörünün sınıflandırması 12 ana başlık altında toplanmıştır. Bunlar; Mesleki Hizmetler, Haberleşme Hizmetleri, Müteahhitlik ve İlgili Mühendislik Hizmetleri, Dağıtım Hizmetleri, Eğitim Hizmetleri, Çevre Hizmetleri, Mali Hizmetler, Sağlıkla İlgili ve Sosyal Hizmetler, Turizm ve Seyahat İle İlgili Hizmetler, Eğlence, Kültür ve Spor Hizmetleri, Ulaştırma Hizmetleri ve Başka Yere Dahil Edilmemiş Diğer Hizmetler (UN, 2001).

Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan Merkezi Ürün Sınıflandırma Sistemi'nin yaptığı hizmetler sektörü sınıflandırmasında, Turizm ve Seyahat İle İlgili Hizmetler dört başlık altında toplanmaktadır. Bu başlıklar aşağıdaki Tablo 1.1'de verilmiştir.

Tablo 1.1: Merkezi Ürün Sınıflandırma Sisteminde Turizm Hizmetleri

<p>TURİZM VE SEYAHAT İLE İLGİLİ HİZMETLER</p>	A.Otel ve Konaklama Hizmetleri
	Otel Konaklama Hizmetleri
	Motel Konaklama Hizmetleri
	Diğer Konaklama Hizmetleri
	B.Restaurant Hizmetleri
	Yiyecek Servis Hizmetleri
	İçecek Servis Hizmetleri
	Diğer Yiyecek Servis Hizmetleri
	C.Seyahat acenteleri ve tur operatörlüğü hizmetleri
	Turist rehberliği hizmetleri

Kaynak: UN, Central Product Classification, CPC Version 1.1 (2002).

1.2. Turizm Kavramı ve Turizmin Özellikleri

Turizm ile ilgili bir çalışmada yaşanan zorlukların başında turizmin net bir tanımının yapılamaması gelmektedir. Konuya eğilenlerin bakış açıları ve önem verdikleri unsurların farklı olması turizmin çeşitli tanımlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Turizmin ilk tanımı Guyer-Feuler tarafından 1905 yılında yapılmıştır. Guyer ve Feuler turizmi; “Gittikçe artan hava değişimi ve dinlenme gereksinimleri, doğa ve sanatla beslenen göz alıcı güzellikleri tanıma isteğine; doğanın insanlara mutluluk verdiği inancına dayanan ve özellikle ticaret ve sanayinin gelişmesi ve ulaşım araçlarının kusursuz hale gelmelerinin bir sonucu olarak ulusların ve toplulukların birbirlerine daha çok yaklaşmasına olanak veren modern çağa özgü bir olay” olarak tanımlamaktadırlar (Kozak vd. 2001;1).

Uluslararası Bilimsel Turizm Uzmanları Cemiyeti (AIEST) ise turizmi, “insanların devamlı ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan ihtiyaçlarını karşıladıkları yerlerin dışına seyahatleri ve buralardaki, genellikle turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep ederek, geçici konaklamalardan doğan olaylar ve ilişkiler bütünüdür” şeklinde tanımlanmaktadır (Kozak vd. 2001: 4).

Uluslararası turizm araştırmaları literatüründe; turizmin tanımlanması konusunda birbirinden farklı tanımlamalar yapılsa da genel olarak en çok kullanılan tanımlama Dünya Turizm Örgütü'nün yaptığı tanımlamadır. DTÖ'ye göre, “Turizm, insanların geçici olarak farklı amaçlarla, yaşadıkları, çalıştıkları evlerinin olduğu çevreden ayrılarak; turistlerin ihtiyaçlarını temin etmek için yapılan tesislerin olduğu, turizm faaliyetinin ve aktivitelerinin yapıldığı yerlere geçici olarak gidilmesidir” (UNWTO,1989).

Günümüzde teknoloji, iletişim ve ulaşım olanaklarında ortaya çıkan gelişmeler turizmin tanımının değişmesine sebep olmuştur. DTÖ'nün yeni tanımına göre turizm, sadece bir gecelik hatta gününbirlik de olsa herhangi bir amaçla yapılan bütün ziyaretleri kapsamaktadır (Middleton, 1998: 27; Purkis, 2009:4).

Turizm ile ilgili yapılan bu tanımlamalardan yola çıkarak genel bir turizm tanımı oluşturulabilir. Turizm, asıl olarak yaşanan çevreden ayrılarak başka bir yere, bir yılı aşmayan bir süreyle, zevk ve eğlence, mesleki gereksinimler veya diğer

nedenlerle gidilen ve gidilen yerde para karşılığında bir iş yapmamak kaydıyla gerçekleştirilen seyahat ve ilişkilerdir, şeklinde tanımlanabilir.

Turizm olayının gelişmesi, ulusal ve uluslararası önem kazanması, kendi bünyesi içinde birtakım özelliklerin de ortaya çıkmasına neden olmuştur (Bulut, 2000: 73). Turizmin sahip olduğu temel özellikler şunlardır (Ürger, 1992: 13):

1. Turizm bir hizmet sektörüdür,
2. Turizmde üretilen mal ve hizmetler üretildikleri yerde tüketime sunulurlar,
3. Turizm sektöründe müşteri, mal ve hizmetin üretildiği yerde tüketimde bulunur,
4. Turizm sektörünün ürettiği mal ve hizmetlerin tüketilmesi boş zaman yaratılması ile mümkündür,
5. Turizmde talebin artışına cevap verecek arzın sunuluşu uzun bir süreyi gerektirir,
6. Turizm hareketleri, yılın belirli aylarında yoğunluk kazanmakta ve turist kabul eden ülkelerde söz konusu aylarda hareketlilik artmaktadır,
7. Seyahat ve konaklama, normal olarak yaşanan ve çalışılan yerlerin dışındaki yerlerde olmaktadır. Böylelikle, seyahat edilen ve konaklanan yerlerde buralarda yaşayan ve çalışan insanlarınkinden farklı faaliyetler ortaya çıkmaktadır (Bulut, 2000:73-74),
8. Yer değiştirmeler, geçici ve kısa dönemli bir nitelik taşımaktadır. Seyahate çıkan kişinin birkaç gün, hafta ya da ay içerisinde geriye dönme niyeti bulunmaktadır (Bulut, 2000:73-74),
9. Ziyaret edilen yerlerde kazanç sağlamaya yönelik çalışmalar söz konusu değildir.

1.3. İşgücü Piyasası Kavramı ve İşgücü Piyasasının Yapısı

İşgücü piyasası kavramı günümüzde sıklıkla kullanılan kavramların başında gelmektedir. Bunun temel nedeni de, piyasanın temel unsurları olan emek ve sermayenin işgücü piyasasında karşılaşmasıdır. Ayrıca işgücü piyasası insan unsurunu ön plana çıkardığı için değişken bir yapıya sahiptir. İşgücü piyasası kavramını, bu yapısı ve kapsamı dolayısıyla tek bir tanım altında toplamak oldukça zordur.

En geniş anlamıyla işgücü piyasası, emeğini arz edenlerle bu emeği talep edenleri bir araya getirerek, emeğin fiyatının ve bu fiyat üzerinden ne kadar emek arz edileceğinin belirlendiği yerdir (Ataman, 1999:7). İşgücü piyasalarını arz ve talebin karşılaştığı ve belirli bir ücretin oluştuğu bir yer ve sosyal bir organizasyon olarak tanımlamak da mümkündür (Lordoğlu vd., 1999: 73). Etöz ve Çubuk (1999:34) işgücü piyasasını, işgücü arzı ile işgücü talebi arasındaki karşılıklı etkileşim nedeniyle dinamik bir yapıya sahip mekanizmalar bütünü, olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanımlama ise; bir ülkedeki toplam emek arzını ifade eden işgücünün emek talebi ile karşılaştığı yerdir (Zaim, 1997:11).

Herhangi bir zamanda insanlar iş arıyor ya da mevcut işlerini değiştirmeye çalışıyor olabilirler. Aynı zamanda işverenlerde yeni işçiler arıyor olabilir. Ücret oranları belirlenir, yeni işe alım politikaları uygulanır, insanlar çalışır, iş değiştirirler. Bu işgücü piyasasındaki günlük yaşamdır. Binlerce serbest çalışan ve işverenlerin bu kararları işgücü mobilitesi oranını belirler, işgücü arzı artar ya da azalır, aynı şekilde işgücü talebi de buna bağlı olarak artar ya da azalır. Diğer bir deyişle, işgücü piyasasındaki arz ve talebin durumu, binlerce özgür ve bağımsız insanın kararları doğrultusunda belirlenir (Riley,1991:7)

Bu bilgiler ve tanımlamalardan yola çıkarak işgücü piyasası; belli bir dönemde geçerli ücret ve çalışma koşullarını kabul eden ve çalışma arzusunda olan işgücü arzı ile bu işgücüne yönelik talebinin karşılaştıkları yerdir, şeklinde tanımlanabilir. İşgücü piyasasında dengenin sağlanması için işgücü arzı ve talebinin birbirini dengelemesi gerekir. İşgücü arzı, bir ekonomideki ekonomik faaliyetlere katılmak için gerekli koşulları kabul ederek, emeğini arz edenler olarak tanımlanabilir. İşgücü talebi ise, ekonomide belirli bir dönem içerisinde talep edilen toplam işgücü miktarıdır şeklinde tanımlanabilir. İşgücü piyasalarının özellikleri şunlardır; (Biçerli, 2003:4-8)

1. Piyasaların çok sayıda oluşu,
2. İşgücünün bir mal gibi alınıp satılması ve piyasa koşullarında fiyatının belirlenmesi mümkün değildir (Lordoğlu vd., 1999: 73),
3. İşlerin homojen olmamaları,
4. İstihdam ilişkisinin sürekliliği,

5. İşçinin emeği ile birlikte kendisini de sunması,
6. İşçilerin pazarlık güçlerinin az olması,
7. Emek talebinin türetilmiş bir talep olması,
8. İş piyasalarında belirgin bir standartlaşma sağlanamadığı için işgücünün ikame imkanı da son derece sınırlı kalmakta, işgücü yerine sermaye belirli alanlarda ikame edilebilmektedir (Lordoğlu vd., 1999: 73),
9. İş piyasalarının nesnesi olan işgücünün mobilitesi bireylerin öznel koşulları, içinde buldukları toplumun nitelikleri ve sermayenin ihtiyaçları oranında değişmesi (Lordoğlu vd., 1999: 73), işgücü piyasalarının sahip oldukları ortak özelliklerdir.

İşgücü piyasaları birbirleri ile ilişki içindedirler. Daha açık bir ifadeyle, bireylerin bu piyasaların birinden diğereine geçmeleri mümkündür. İşgücü piyasalarında eksik bilgilenmenin oluşu ve iş aramanın maliyetinin yüksek olması işsizlerin iş arama çabalarını belirli bir noktada keserek kendilerine o ana kadar yapılan en iyi teklifi kabul etmelerine neden olmaktadır. Fakat işçiler, eksik bilgilenme sebebiyle piyasada kendileri için en iyi istihdam şartlarının hangi firmalarda olduğunu bilmediklerinden dolayı, kabul ettikleri iş teklifinin en iyi teklif olmaması mümkündür. Bu da iş gücü piyasalarında tek bir merkezi fiyatın olmayışına yol açmaktadır.

Mal ve hizmetlerin alınıp satıldığı piyasalarda belirli standartlar bulunmaktadır. Buna göre kalite, fiyat ve diğere niteliklerin belirgin ulusal ve uluslararası normları bulunmaktadır. İşgücü piyasalarında yapılabilen tek ayırım işgücünün niteliğine ilişkin olmaktadır. Bu da iş piyasalarında yeterince berrak bir sınıflama sağlayamaz (Lordoğlu vd., 1999:73). Yani işgücü piyasalarında çalışan işçilerin emeklerinin homojen olmaması, işverenler açısından işçi seçimini zorlaştıran bir faktördür.

İşgücünün sunduğu hizmetin kalitesi ve miktarı nihai ürünlerin kalitesi üzerinde önemli ölçüde etkilidir. Doğru kalitede emek hizmetinin kullanılması emeğin sürekli işbirliği ile mümkündür. Emeğin işbirliği içinde olması ise, kendisine yeterli çalışma koşullarının sağlanıp sağlanmadığı yönündeki sübjektif değerlendirmesine bağlıdır (Biçerli, 2003:6).

İşgücü piyasalarının diğer mal ve hizmet piyasalarından farklı en temel özelliği emek talebinin türetilmiş talep olmasıdır. Diğer mal ve hizmet piyasalarında talep mal ve hizmetlerin sağlayacağı fayda nedeniyle yapılırken, emek talebi türetilmiş bir nitelik taşır ve mal ve hizmet üretimine bağlıdır. Emek talebinin bu özelliği emek piyasaları ile mal ve hizmet piyasaları arasında sıkı bir ilişkinin olmasını gerektirmektedir. Emek talebi mal ve hizmet üretimine bağlı olduğundan, ekonomide mal ve hizmet talebinin arttığı genişleme dönemlerinde emek talebi de buna bağlı olarak artmaktadır. Bunun tersine mal ve hizmet talebinin azaldığı duraklama dönemlerinde ise emek talebi daralmaktadır (Biçerli, 2003:8).

Çok sayıda çevresel makro faktör (şehir, ülke, ırk v.b.), işgücü piyasasının karakteristiğinin belirlenmesinde rol oynamaktadır. İşgücü piyasasının bulunduğu bölgenin tarihi ve kültürel düzeyi, ekonomik sistemi ve endüstrinin yapısı, sektörlerde faaliyette bulunan firmaların yapısı, şirketler arasındaki rekabet düzeyi, uygulanan bölgesel, ulusal ve uluslararası politikalar, işgücünün demografik özellikleri, eğitim düzeyi ve yetenekleri işgücünün karakteristiğinin belirlenmesindeki önemli olan faktörlerdir (Baum,1996:69).

1.4. Turizm Sektöründe İşgücü Piyasasının Yapısı ve Özellikleri

Turizm sektörü hizmetler sektörünün alt bir dalı olması dolayısıyla emek yoğun bir üretim tekniğine sahiptir. Turizm sektörü, emek yoğun özelliği sebebiyle ülke ekonomileri için önemli bir istihdam kaynağı olmaktadır. Turizm sektörü sahip olduğu özellikler ile diğer sektörlerden farklı bir yapıya sahiptir. Turizm sektörünün sahip olduğu bu yapı, turizm sektöründeki işgücü piyasasını da etkilemektedir. Turizm sektöründeki işgücü piyasasının özellikleri şu şekilde özetlenebilir:

1. Turizm sektörü yüksek oranda aile işletmeleri veya serbest meslek sahiplerinin hakim olduğu alt sektörlerden oluşmaktadır (Baum, 1996:76),
2. Turizmde genellikle birçok iş yüksek beceri düzeyinde olmayı gerektirmez. Bu durum, işgücü arzının geniş olduğu piyasalarda ve özellikle yüksek sezonlarda niteliksiz işgücünün bu alanda istihdam edilmesine olanak tanır (Yağcı, 2003:169),
3. Turizm sektöründeki işler yüksek oranda niteliksiz, nispeten kolay öğrenilebilen ve düşük ücretli işlerdir (Baum, 1993:48),

4. Turizm sektörünün alt sektörlerinin çoğunluğu da emek yoğun bir yapıya sahiptir. Teknolojinin etkisine rağmen, bu durumun önemli ölçüde değişmesi mümkün değildir (Baum, 1996:76).

5. Turizmde işgücü piyasası sezon ve sezon dışı olmak üzere iki ayrı piyasa özelliği gösterir. Sezon dışında işgücü arzının fazlalığı ücret düzeylerini geriletirken, sezonda genel olarak ücretlerde artış gözlenir (Yağcı, 2003:170),

6. Turizmde çalışma süre ve koşullarının da etkisiyle işgücü devir oranları yükselir ve dolayısıyla örgütsel bağlılık düşüktür. Bu durum başlangıç ücret düzeylerinin düşük olması sonucunu doğurmaktadır (Yağcı, 2003:169).

Turizm sektörü içerisinde mal ve hizmet üretiminin kendine has ve spesifik özellikleri ve sektörün yapısal bütünleşmesinde hakim olan emek yoğun üretim tarzı sebebiyle, makineleşme ve otomasyona gidilmesi bazı üretim dallarında belli oranlar dışında mümkün olmadığından (Timur, 1992:47), turizm sektörünün meydana getirdiği istihdam yoğunluğu diğer sektörlerle göre daha yüksektir. Diğer bir ifadeyle, turizm sektöründeki işletmelerin görevi ağırlama olduğundan, bu kişisel hizmetin makineleştirilmesi ve otomasyona dönüştürülmesi olanağı diğer sektörlerle nazaran sınırlı kalmakta, teknolojik yeniliklerin uygulanmasına rağmen yine de işlerin büyük bir bölümü insanlar tarafından yapılmaktadır (Boz, 2006:43). Örneğin, otel odalarının düzenlenmesi, yemeklerin hazırlanması, servis yapılması, resepsiyon ve ön büro hizmetlerinin gerçekleştirilmesi vb. işler insan emeğine dayanmaktadır.

Turizm sektörü hizmetler sektörünün alt bir dalı olduğundan dolayı, sektördeki çalışma ortamında birçok alt sektörün etkisi vardır. Konaklama, yiyecek, içecek, ulaştırma, haberleşme, eğlence, sağlık ve bunun gibi birçok alt sektörde turizme yönelik üretim yapıldığından sektörel yapı oldukça dağınık ve yaygın bir özellik göstermektedir. Turizm sektörünün bu yapısı ve bünyesindeki alt sektörler ile olan bağlantıları sayesinde, ülke ekonomilerine hem doğrudan hem de dolaylı yollardan istihdam imkânı sağlamaktadır.

Turizm amaçlı tüketim harcamaları ilk aşamada doğrudan istihdam etkisi oluştururken, elde edilen gelirlerin tekrar harcanmasıyla ikinci aşama olarak dolaylı istihdam etkisi sağlanmaktadır (Lea, 1988:46). Daha açık bir ifadeyle, turistlerin gittikleri turizm tesislerindeki yaptıkları harcamalar sonucunda doğrudan istihdam

meydana gelmektedir. Turizm tesislerinin üretimlerine devam etmeleri için elde ettikleri gelirleri harcamaları sonucunda ise dolaylı istihdam oluşmaktadır.

Bir bölgede turizmin gelişimine ve artan turizm talebine paralel olarak, yeni tesis ve yatırımlara başlanılmaktadır. Böylece, turizmden elde edilen gelirler ülke ekonomisi içinde diğer sektörlerle de yayılarak bir harcama ve gelir akımı meydana getirmektedir. Turizmin yol açtığı gelişmeyle birlikte yeni yatırımların ve iş sahalarının ortaya çıkması, işgücüne olan talebi arttırarak istihdam artışına neden olmaktadır.

Turizm işletmelerinin büyük bir bölümünde istihdamın mevsimlik özellik taşıması, toplam istihdam içerisinde özellikle mevsimlik ve kısmi süreli istihdam şekillerinin yaygınlaşmasına neden olmaktadır. Bu istihdam şekillerinin artışı ise turizm işgücü piyasasında genç ve kadın işgücünün kullanımını arttırmaktadır. Fakat turizm sektörünün belirtilen mevsimlik özelliği, sektörde yoğun bir nitelikli işgücü sıkıntısı ile birlikte yaygın bir işsizliği de beraberinde getirmektedir. Ayrıca işgücü piyasası içerisinde, işgücü devir oranının yüksek olmasına da neden olmaktadır (Kılıç, 2000:53). Turizmin mevsimlik özelliği gereği turizmin yoğunlaştığı yaz dönemlerinde turizm sektöründeki istihdam artışı, kışa oranla daha da artmaktadır. Turizm mevsimlik özelliğinden dolayı, bu dönemlerde kalifiye olmayan işgücünün istihdam edilmesine de büyük katkı sağlamaktadır. Mevsim dışında ise işgücüne talep azalsa da yine de bir devamlılık göstermektedir (Bahar ve Kozak, 2008:164).

Turizm sektöründeki işgücü, sosyo-ekonomik ve sosyo-demografik açılardan karma bir özelliğe sahiptir. Değişik yaş, meslek, gelir ve kültür grubunda yer alan kimseler turizm sektöründe aynı işletme içinde görev alabilmektedir. Turizm sektöründe istihdam edilen kadın personel sayısı, diğer bazı sektörlerle göre daha yüksektir. Bunun nedeni olarak, kadınların bilgi ve becerisine dayanan iş alanlarının daha fazla sayıda olması söylenebilir (İçöz ve Kozak, 2002:237).

1.4.1. Turizm Sektöründe İşgücü Piyasasının Yapısal Analizi

Turizm sektörü, emek yoğun üretim tarzı ve sektörel özellikleri ile işgücü açısından diğer sektörlerle göre farklı özelliklere sahiptir. Turizm sektörünün bu yapısı ve özellikleri, sektördeki işgücü piyasasını etkilemektedir. Turizm

sektöründeki işgücü piyasasının yapısal analizi mevsimsellik, işgücü devir hızı, eğitim ve cinsiyet olmak üzere dört başlık altında incelenecektir.

1.4.1.1. Mevsimsellik

Dünyadaki birçok ekonomik etkinliğin temelinde mevsim faktörünün küçümsenmeyecek bir etkisi vardır. Bu etkiyi turizm hareketlerinde de görmek mümkündür ve turizm talebindeki mevsimlik yoğunlaşmalar evrensel bir olgudur (Getz vd., 2004:85; Ünlüönen vd., 2008:314).

Turizm, bütün bir yıl süresince karşılaşılan bir faaliyet olmakla beraber, esasında yılın belirli dönemlerinde yoğunlaşma özelliği gösterir. Turizm faaliyetlerinin yoğunlaştığı bu döneme turizm mevsimi adı verilir (Olalı, 1968:159; Ünlüönen vd., 2008:314). Turizm sektöründeki mevsimsellik, turizm talebindeki periyodik değişimler olarak tanımlanabilir (Jolliffe ve Farnsworth, 2003:312).

Mevsimlik dalgalanma, özellikle turistik ürünü deniz, kum ve güneş olan turistik alanlar için büyük bir problem olarak görülmektedir (Morales, 2003: 942). Mevsimsellikte sözü edilen yılın belirli zamanları (hafta, ay, üç ay) boyunca yıldan yıla tekrar eden hareketler serisidir. Mevsimlik gösterge, mevsimsel dalgalanmanın ortalamasıdır. Mevsimlik dalgalanma ise bir periyottan diğerine kendi kendine tekrar eden zaman serilerinin ortalama değeri olarak yüzdelerle ifade edilir (Lundberg vd., 1995:160; Ünlüönen vd., 2008:315). Turizmin ana karakteristiği olarak mevsimsellik özelliği, konaklama işletmelerinin tüm çehresini etkileyen bir faktör olarak kabul edilmektedir (Jolliffe ve Farnsworth, 2003:312).

Turizm sektörünün mevsimsellik özelliği işgücü piyasasında işsizlik, sezonluk ve eksik istihdam gibi ani ve sert etkiler yaratabilir. (Jolliffe ve Farnsworth, 2003:312). Turizm istihdamındaki sezonluk işler; sürekli ve devamlı bir ücret elde edilemeyen, belirli bir zamanda veya kısa bir süre içinde sona erecek, sezonun yoğunluğunun geçmesiyle bitecek olan sıradan işler olarak tanımlanabilir (Marshall 1999:20; Jolliffe ve Farnsworth, 2003:313).

Turizm sektöründeki işgörenler tüm bir yıl boyunca çalışmak istese de, turizm sektörü çalışanın tam zamanlı çalışması ve tüm yıl boyunca tesiste kalması, mevsimsel koşullardan dolayı zordur (Pearce, 1989:112, Chung, 2009:87). Durgun sezonda çok fazla iş talebi olmadığı için, istihdam oranı yüksek sezonun istihdam

seviyesine oranla düşüktür. Bu durumda, işçiler sabit bir iş bulmak amacıyla bölgeden ayrılırlar ve bu yüzden bölgedeki çalışan kişi sayısı azalır (Sziwas vd., 2003: 67).

Turizm sektöründe faaliyetler bütün yıla dağıtılamadığından, istihdam edilen kişi sayısında mevsimlik talep değişmelerinden kaynaklanan aşırı dalgalanmalar söz konusu olmaktadır. Bu durum, turizm mevsimi dışında destinasyonda atıl kapasite, işsizlik, ekonomik durgunluk gibi sorunlar ortaya çıkarken, yoğunluğun yaşandığı turizm mevsiminde ise trafik kazaları, alt yapı yetersizlikleri, kalabalık, çevresel bozulma gibi problemler ortaya çıkarmaktadır (Hinch ve Higham, 2003: 165).

Turizmin yılın bütününe yayılamaması ve sadece sezonun açık olduğu dönemlerde istihdam olanağı sağlaması, işgücü devir hızının artmasına yol açmaktadır. Turizm bu açıdan değerlendirildiğinde, sezonun birkaç ayla sınırlı olarak gerçekleştiği bölgelerde mevsimlik işsizliğe yol açmakla birlikte, turizm mevsiminde yöre halkına iş olanakları sağlanabilir (İçöz ve Kozak, 2002:236).

Turizm istihdamındaki mevsimsellik, artan işgücü hareketliliği veya mevcut turizm istihdamının bir önceki dönemdeki istihdamdan daha verimli olduğu durumlarda, ekonomi için yararlıdır. Turizm sektöründeki işgücünün daha verimli çalışabileceği sektörlere yöneltilmesi ve turizm sektöründeki işlerin daha verimli yapılması için ihtiyaç duyulan işgücünün ise turizm sektörüne yöneltilmesi ile birlikte sektördeki işgücü verimsizliği sorunu çözülebilecektir (Sziwas ve Riley, 1999:751). Böylece turizm sektöründeki verimlilik artacaktır. Turizm sektöründeki verimliliğin artmasının ise hem bölge hem de ülke ekonomilerinin gelişmesini olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir.

1.4.1.2. İşgücü Devir Hızı

İşgücü devri; belirli bir dönemde işletmeden ayrılanların işletmede mevcut ortalama işgören sayısına oranı olarak tanımlanabilir (Tütüncü ve Demir, 2002:36). Eren'e (1993:176) göre işgücü devri; bir işletmede çalışanların işe alındıktan sonra kendi isteğiyle ayrılması veya işletme tarafından işten uzaklaştırılması şeklinde tanımlanabilir. Tuna'ya (2007:45) göre ise işgücü devri; bir örgütte meydana gelen ayrılma ve katılma hareketleri olarak ifade edilebilir.

Yapılan bu tanımlar dikkate alındığında, iş görenin işletme yönetimi tarafından ya da kendi isteği doğrultusunda işten ayrılması söz konusudur. Ayrılan bu çalışanların yerinde yeni personellerin alınması ile bu süreç tamamlanmaktadır. Genel olarak işgücü devrini; belli bir dönemde herhangi bir işletmeye alınan çalışanların belli bir süre sonra, işletme içi veya işletme dışı etmenler ya da diğer herhangi bir sebeple, kendi isteğiyle veya işletme yönetimince işine son verilmesi sonucunda yeni personelin işe alınması ile oluşan işgücü hareketidir şeklinde tanımlamak mümkündür.

Çoğunlukla insanlar yetenek ve becerilerine en uygun işi ilk girdikleri işte bulamayabilirler. Buna çeşitli faktörlerde eklenince, işgörenler kendilerine en uygun olduğuna inandıkları işleri buluncaya kadar işlerini veya işyerlerini değiştirirler. İşverenler de aynı şekilde kendi işletmelerinin amaçları açısından en uygun elemanları buluncaya kadar veya başka etkenler nedeniyle iş görenlerini değiştirirler. Bu şekilde bir yandan işgörenin en uygun işi bulma arzusu, diğer yandan işverenin en uygun işgöreni bulma amacı gerçekleştirilmiş olacaktır (Baysal, 1984:82). Fakat bu amaca ulaşmak için yapılan faaliyetler işgücü devrine yol açmaktadır.

İşgücü devrine etki eden faktörler, işletme dışı faktörler ve işletme içi faktörler olmak üzere ikiye ayrılarak incelenebilir. İşgücü devrine etki eden işletme dışı faktörler, genel olarak işletmenin ve işgörenlerin dışında gelişen, etki zamanı belirsiz ve aynı zamanda işletme tarafından kontrol edilmesi güç olan etkenlerdir. Bu etkenlerin çıkış kaynağı olarak ülkenin içinde bulunduğu ekonomik, siyasal ve toplumsal şartlar gösterilebilir. Devletin ya da siyasal otoritenin uygulamaları sonucunda oluşan ve işletmenin faaliyette bulunduğu sektörü de etkileyen bu tür etkenler kişilerin işlerini kaybetmelerine yol açabilir (Tütüncü ve Demir, 2003:149). Harris (2000:17-20)'e göre, işgücü devrine neden olan işletme dışı etkenler; ülkedeki genel ekonomik durum, teknolojik gelişmeler, turist gönderen ya da kabul eden ülkelerden birinde oluşabilecek herhangi bir olumsuz siyasal, sosyal ve ekonomik istikrarsızlık, sektörlerarası işgören akışı, turizmin mevsimsellik özelliği ve toplumun genel değer yargısından kaynaklanan değerlendirmelerdir.

Turizm sektöründe, turist gönderen ya da turist kabul eden ülkelerden birinde yaşanabilecek herhangi bir olumsuz siyasal, sosyal, ekonomik veya salgın hastalık

gibi gelişmeler turizmi olumsuz yönde etkilemektedir. Turizm sektörünün kırılgan yapısı, yaşanan sorunların sektörün durumunu çok çabuk etkilemesine yol açmakta ve istikrarsızlığa sebep olmaktadır. Gerek ekonomik gerekse sosyal açıdan ülkelerde yaşanan istikrarsızlıklar, ülkeye gelen turist sayısında önemli dalgalanmaların yaşanmasına yol açabilmektedir. Bunun gibi durumlar, işgücü devrine etki eden işletme dışı faktörlere örnek olarak verilebilir.

Konaklama işletmelerinde işgücü devrini etkileyen en önemli temel etkenlerden bir diğeri de işletme içi etkenlerdir. Bu tür etkenler işletme dışı etkenlerin aksine kontrol edilebilen, zaman ve nedeni bilinebilen etkenlerdir. İşgücü devrine etki eden işletme içi etkenlerin belki de en önemlisi yönetsel uygulamalardan kaynaklanan iç sorunlardır. İşgörenin işten ayrılması, kişisel yada iş veya işletme ile ilgili olabilir. İşgörenlerin işten ayrılmalarına neden olan bir diğerk faktörde işgörenlerin aldıkları ücret ve yan gelirlerdeki yetersizliktir (Tütüncü ve Demir, 2003:149).

Turizm sektöründeki işgörenlerin en çok şikâyet ettikleri konulardan birisi de çalışma zamanının karışıklığı ve günlük çalışma sürelerinin fazla olmasıdır. Konaklama işletmeleri, haftanın yedi günü yirmi dört saat hizmet veren işletmelerdir. Bu nedenle oluşan değişken çalışma vardiyaları kişinin sosyal hayatını olumsuz bir biçimde etkilemektedir. Bu gibi durumlar ise işgücü devrine etki eden işletme içi faktörlere örnek olarak verilebilir.

Konaklama işletmelerinde işgücü devrine etki eden faktörler arasında doğrudan işgörenlerden kaynaklanan ve yöntemin işgöreni işten çıkarmak zorunda olduğu durumlarda söz konusudur. Genel olarak işten çıkarılmaya neden olarak, işgörenin işe devamsızlığı, performans düşüklüğü, disiplinsiz hareketleri, hırsızlık yapması, alkol ve uyuşturucu kullanması, takım çalışmasına uygun olmaması, işletmenin mali durumu ve turizmin mevsimlik özellik göstermesi nedeniyle sezon sonunda işletmenin kapanması gibi etkenler gösterilmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003:152).

1.4.1.3. Eğitim

Üretime katılan kişinin sahip olduğu ve genel anlamda insanın niteliğini vurgulayan bilgi, beceri, tecrübe ve dinamizm gibi pozitif değerler, beşeri sermaye

olarak kabul edilmektedir (Tansel ve Güngör, 1997:532). Kişinin sahip olduğu bilgi, beceri, eğitim, tecrübesi, üretimde kullanılan diğer faktörlerin verimliliğini arttırmaktadır.

İşgücünün sahip olduğu beşeri sermayenin artması, onun daha etkin ve verimli çalışmasına sebep olmaktadır. Bu sebeple, beşeri sermayesine yatırım yapan kişilerin, diğer çalışanlardan olan farklarından dolayı daha yüksek ücret ile çalışma imkanına sahip olacağı söylenebilir. Beşeri sermaye ve istihdam arasında yakın bir ilişki vardır. İşgücünü oluşturan insan faktörünün bilgi düzeyi, yetenekleri ve eğitim seviyesi istihdam sürecinde önemli bir etken olmaktadır. İşgücünün bilgi düzeyi, yetenekleri ve eğitim seviyesi hem çalıştığı sektörün kalitesini artırmakta hem de işgücünün istihdam edilme durumunu belirlemektedir.

luslararası turizm pazarından daha fazla pay almak isteyen ülkelerin fiyat ve fiyat dışı unsurlara bağlı olarak rekabete giriőmesi, modern turizm anlayışının gerektirdiği hizmet kalitesinin sağlanması ve turist ile turiste hizmet eden işgörenler arasındaki ilişkilerin sağlıklı ve kaliteli olarak gerçekleştirilmesi zorunluluğu, büyük lde sektörde istihdam edilen işgücünün mesleki ve teknik eğitim düzeylerinin yüksek olmasına bağlıdır (Akdoğan ve Kozak, 1995:5). Turizm sektöründe, planlama çalışmalarından baőlamak üzere turistik mal ve hizmetlerin turiste sunulmasına kadar geçen süreçte en yetkilisinden, tabandaki kitleye kadar her kademedede, turizm eğitimini gerektiren birçok neden vardır. Turizm eğitimini gerektiren nedenler Şu şekilde özetlenebilir (Olalı, 1982:212):

1. Turizmin insancıl bir yönü vardır. Turizmin bu insancıl özelliğini geliştirmek için turizm eğitimi gereklidir.
2. Turizm eğitimi, turizmin ana faktörleri olan doğal ve tarihi eserlerin korunması gerektiğini insanlara ğretir.
3. Turizm eğitimi, bireylere işbirliği için gerekli olan bilgi ve tecrübeyi kazandırır.
4. Turizmin esas kaynaklarını korumak, bu sayede turizme süreklilik kazandırabilmek turizm eğitimini gerektirir.

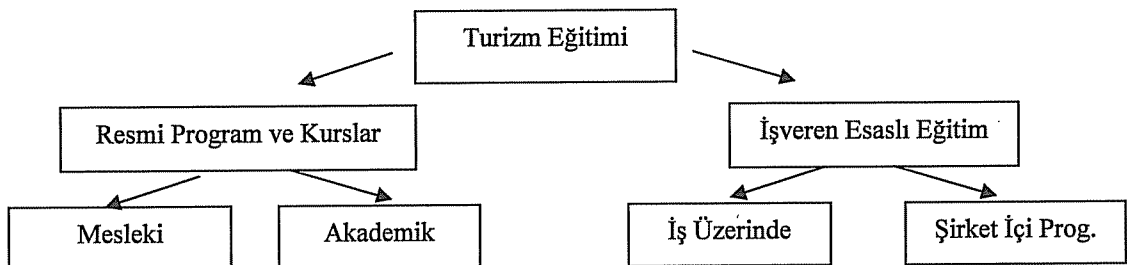
5. Turizmle ilgili faaliyetlerde bulunanların turizm endüstrisinde karşılaştıkları olayları değerlendirmek, sorunlara objektif çözüm getirmek, sonuçları kontrol etme yeteneğini kazandırabilmek için turizm eğitimi gereklidir.

6. Turizm endüstrisinde güçlü, dinamik bir pazarlama anlayışını benimsemek; uluslar arası ilişkilerde Türkiye lehine bir lobi, kamuoyu oluşturmak; modern tanıtma, halkla ilişkiler ve pazarlamanın ortaya çıkardığı karmaşık sorunlara çözüm getirmek turizm eğitimi gerektirir.

Turizm eğitimi kapsamında üzerinde asıl durulan konu mesleki eğitimidir. Mesleki eğitim; uzmanlaşmamış ya da yarı uzman işgücünü, uzmanlık gerektiren ve özel nitelikteki görevlere hazırlamak amacıyla yapılan çalışmaların bütünüdür. Turizm mesleki eğitimi ise; turizm alanında uzmanlığı olan ya da olmayan bireyleri, turizm sektörüne hazırlamak, sektörün beklentilerine cevap verecek bilgi ve beceri ile donatılarak turizm sektörüne kazandırmaktır. Ayrıca; turizm mesleki eğitimi, teorik ve pratik öğrenimden meslek ahlakına ve mesleğin temel prensiplerine kadar uzanan çeşitli disiplinlerin verildiği ve belli bir iş için sağlanması gereken eğitimidir (Üzümcü ve Bayraktar, 2004:80).

Çeşitli düzeylerde bilgi ve beceri ihtiyaçlarını karşılayan mesleki eğitim programları ise ulusal ve uluslararası boyutta büyük bir çeşitlilik arz etmektedir. Buna göre, eğitim kurumları, DTÖ tarafından Resmi Program ve Kurslar ile İşveren Esaslı Eğitim Programları olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Yağcı, 2001:25). DTÖ'nün bu program ve kurslara ile ilgili olarak çizdiği tablo şu şekildedir;

Şekil 1.1: Turizm Eğitiminin Çerçevesi



Kaynak: Yağcı, 2001:25.

Şekilde yapılan sınıflandırma, turizmde teknik ve klasik eğitim faaliyetlerinin hangi başlıklar altında incelenmesi gerektiği konusunda bilgi vermektedir. Resmi program ve kurslar başlığı altında yer alan mesleki eğitim programlarının odak

noktasını pratik beceri eğitimi oluşturmaktadır. Turizm eğitim faaliyetlerine katkıda bulunan akademik programlar kapsamında iki ve dört yıllık eğitim veren programlar yer almaktadır. Genellikle otel yönetimine göre şekillendirilmiş dört yıllık programların ilk iki yılı genel dersleri, sonraki iki yılı ise mesleki dersleri kapsamaktadır. Staj çalışmaları ise bu tür programların tamamlayıcısıdır (TUGEV, 1999: 9-10).

Şirket içi eğitim programları ise hizmet içi eğitim kapsamında değerlendirilen daha düşük bütçe ve daha kısa süreli eğitim faaliyetlerinden oluşmaktadır. Hizmet içi eğitimden beklenenler özetle aşağıdaki gibidir (Özdemir, 1984:71-80; Yağcı, 2001:27);

1. Personelin hizmete yatkın kılınması ve moralinin yükseltilmesi,
2. Kurum içi iş ilişkilerinin geliştirilmesi,
3. Personelin üst yönetim kademelerine hazırlanması,
4. Yönetim ve personel arasında anlaşma olanaklarının geliştirilmesi,
5. İşletmede personel devri ve uyumunun sağlanması.

Turizm eğitiminin amacı; halkta turizm bilinci uyandırmak, emeğe dayalı turizm kesiminde verimliliği artırmak, turistlere doğrudan hizmet veren personele mesleki bilgi ve davranış biçimini kazandırmak, personel yetki, beceri ve sorumlulukları arasında denge kurmayı sağlamaktır (Maviş ve Kozak, 1992:169; Olcay, 2008:384).

Turistik mal ve hizmet üretiminin kendine has yapısı ve turizm sektörünün emek yoğun bir özellik göstermesi dolayısıyla, turizm sektöründe insan faktörü diğer sektörlere oranla daha büyük bir önem arz etmektedir. Sektörde istihdam edilen insan faktörünün, gerekli eğitime ve mesleki bilgiye olması gerekmektedir. Turizm sektöründe istihdam edilen personelin mesleki eğitim seviyesi arttıkça, gelen turistlere verdikleri hizmetin kalitesinin de artacaktır. İstihdam edilen işgörenlerin mesleki eğitim düzeylerinin yüksek olması ülkenin rekabet gücünün artmasına ve böylece de turizm sektöründen elde edilen gelirlerin artmasına yol açacağı söylenebilir.

1.4.1.4. Cinsiyet Durumu

Kadın işgücünü ele alan yaklaşımlar incelendiğinde, özellikle az gelişmiş ve sanayileşmemiş ülkelerde ve ataerkil aile yapısına sahip olan toplumlarda, genel olarak kadının asli görevinin, ev ve ailesinin sorumlulukları olarak tanımlanmaktadır. Bu durumda ataerkil aile anlayışının yansımalarının işgücü piyasalarında da değişmeden kabul edildiğini göstermektedir. Bu ataerkil ve geleneksel toplumsal yapılardan dolayı, çalışan kadınlar erkek meslektaşlarına göre daha dezavantajlı bir konuma gelmektedirler.

Kadınların işe girme sürecinde yaşadıkları sorunlar ve işe girdikleri zaman yükselmelerinde desteğin olmaması da kadınların yetkiye ulaşmasını güçleştirmektedir. Bu ise günümüzde birçok örgütte cinsiyet ayrımcılığını ifade eden “cam tavan” kavramını ortaya çıkarmıştır (Dalkıranoglu ve Çetinel, 2008:281). Cam tavan, karşılaşılan sorunların belirsizliğini ifade etmektedir. Günümüz çalışma yaşamında cam tavan etkisi en baskın sorunlardan biridir ve kadınların yükselmesini engellemektedir (Ng ve Chui, 2001:256).

Sanayileşmenin ilk aşamalarında genellikle erkek işgücünün yerine tarım sektöründe istihdam edilen kadın işgücü, sanayileşmenin ilerlemesiyle tarım dışı kesimlere kaymıştır. Hizmetler sektöründeki birçok işin fiziksel bir güç gerektirmemesi, sektördeki esnek çalışma saatleri ve hizmet kesimindeki işlerin genellikle yerleşim bölgelerinde veya bu bölgelere yakın yerlerde bulunması, kadınların hizmetler sektöründeki istihdam oranlarını sanayi sektörüne göre daha fazla arttırmıştır (Dura ve Atik: 2002:104, Gündoğan: 2002:11).

Gelişmekte olan ülkelerde, kadınlar genellikle erkek meslektaşlarına oranla bazı görünür veya görünmez engeller dolayısıyla daha dezavantajlı durumdadır. Evlilik, çocuğunun olması, iş hayatındaki ayrımcılık ve kalıplaşmış önyargılar bu dezavantajlara örnek olarak verilebilir. Turizm sektöründeki uzun çalışma saatleri ve yüksek orandaki işgücü devir hızı ise bu problemi daha da büyük hale getirmektedir. Bunun bir sonucu olarak kadın işgörenlerin daha yüksek bir pozisyona geçmek için gerekli olan deneyime sahip olmamaları dolayısıyla, böyle bir mevkide çalışma istekleri gerçekleşmemektedir. Ayrıca turizm sektöründeki işverenler, kadın

işgörenlerin yerine erkek işgörenlerin kariyerlerinde ilerlemesini desteklemektedir (Pınar vd., 2009:3).

Kadın işgörenler turizm sektöründe; temizlik görevlisi, garson, bar görevlisi, tur rehberi, resepsiyonist, sekreter, muhasebe görevlisi ve yönetici olmak üzere birçok görevde çalışabilmektedir. Eğitim seviyesi yüksek olmayan kadın işgörenler ise genellikle temizlik görevlisi veya kat görevlisi olarak çalışmaktadırlar. Erkek işgörenlerin bu görevlere ilgisinin olmaması da, eğitim düzeyi düşük olan kadın işgörenlerin bu görevlere yönelmesinde etkili olmaktadır. Kadın işgörenlerin turizm sektöründe çalışma durumu; eğitim seviyelerine, sahip oldukları niteliklere, tecrübeleri ile sosyal ve kültürel açıdan toplumun kadınların çalışacakları işkoluna bakış açısına göre belirlenmektedir (Sinclair, 1997:66).

Erkek işgörenler, turizm sektöründe istedikleri yerde çalışma özgürlüğüne sahiptirler ve genellikle turizm sektörünün geliştiği yerlere göç ederek bu bölgelerde yaşamlarını devam ettirirler. Kadın işgörenlerse genellikle evleninceye kadar bu özgürlüğe sahiptirler. Evlendikten sonra ise, eş ve anne olarak sorumluluklarını yerine getirebilmesi için ailesinin yanında olması beklenir (Sinclair, 1997:66). Ayrıca turizm sektöründeki uzun çalışma saatleri, izin sürelerinin az olması, ağır çalışma koşulları gibi etkenlerde kadın işgörenlerin turizm sektöründeki çalışma durumunu etkilemektedir. Turizm sektörünün bu yapısına rağmen, diğer sektörlerle göre kadın işgörenlerin daha yoğun olarak istihdam edildiği sektörlerden birisinin turizm sektörü olduğu söylenebilir.

1.4.2. Turizm Sektöründe İşgücü Arzı ve Talebi

Emek yoğun bir yapıya sahip olan turizm sektöründe, hem çalışanlar hem de turistler açısından insan faktörü her zaman ön plandadır. Yani turizm sektöründe hem girdi hem de çıktı insandır. Turizm sektörü emek yoğun bir üretim tarzına sahip olduğu için, üretim sürecinde kullanılan emek faktörüne diğer sektörlerden daha yoğun bir şekilde gereksinim duyulmaktadır.

Turizm sektöründeki işgücü talebi, sektörde faaliyette bulunan konaklama işletmeleri ve alt sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerin, çalıştırmak için talep ettikleri işgücü miktarıdır. Turizm sektöründeki işgücü talebinin belirlenmesinde etkili olan faktörlerden birisi mevsimsellikdir. Mevsimsellik, turizmin yapılabildiği

dönem sayısının yılın tümüne yayılamaması ve sadece belirli mevsimlerde yapılabilmesine sebep olmaktadır.

Turizm sektörünün gelişmesi ile istihdam etkisi, turizmin gelişmesine ve turizm talebinin yoğunluğuna bağlı olarak artar. Turizmin gelişmesine paralel olarak turistik tesis yatırımlarının artması, işgücü talebini arttırdığı gibi, turizmin mevsimlik özelliğinin bir sonucu olarak talebin yoğunlaştığı dönemlerde turistik işletmelerde işgücü talebini arttırıcı rol oynayacaktır (Külahçı, 1992:106; Çeken ve Erdem, 2003:2). Turizmin mevsimlik özelliği gereği turizmin yoğunlaştığı yaz aylarında turizm sektöründeki istihdam artışı, kış aylarına oranla daha da artmaktadır. Turizmin mevsimlik özelliğinden dolayı, bu dönemlerde kalifiye olmayan işgücünün istihdam edilmesine de büyük katkı sağlamaktadır. Mevsim dışında ise işgücüne talep azalsa da yine de devamlılık göstermektedir.

Firmalar, faaliyet stratejilerine göre mevsimsellik özelliğine karşı iki yol izlerler. Birincisi, firma mevsimsel etkiyi kabul eder, onunla birlikte yaşamaya çalışır. Mevsimselliği kabul eden turizm işletmeleri, belli dönemlerde faaliyette bulunmayı tercih ederler. İkinci yol olarak ise, turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeler mevsimsellik özelliğini aşmaya çalışırlar. Mevsimsellik özelliğiyle mücadele etmeyi tercih eden firmaların seçtikleri yollar; gelen turist sayısının az olduğu dönemlerde turistlere yönelik indirim teklifleri, ekstra servis hizmetleri, aktiviteler, hükümete ve işçilere ücret ile istihdam açısından destek verileceği belirtilerek hükümetten yardım istenebilir (Jolliffe ve Farnsworth, 2003:314). Mevsimsellik sorununun aşılması ile turizm faaliyetleri tüm yıla yayılabilir ve böylece hem turizm talebi hem de turizm sektöründeki işgücü talebi de arttırılabilir.

İşgücü talebinin belirlenmesindeki bir başka önemli faktör ise işgücü devir hızıdır. Turizm sektöründe işgücü devir hızı, diğer sektörlerle oranla yüksektir. İşgücü devri; belirli bir dönemde işletmeden ayrılanların işletmede mevcut ortalama işgören sayısına oranı olarak tanımlanabilir (Woods, 1995:345). Turizm faaliyeti yılın belli dönemlerinde yapılabilmesi dolayısıyla, turizm sektöründe çalışanlar belirli bir süre için işe girmektedir ve turizm sezonu sona erince de başka bir iş aramak zorunda kalmaktadırlar. Bu gibi sebepler turizm sektöründe işgücü devir hızının yüksek olmasına yol açmaktadırlar.

İşgücü talebini etkileyen bir diğer faktör eğitim ve iş tecrübesidir. İşgücünü oluşturan kişilerin bilgi düzeyi, yetenekleri, beceri ve eğitim seviyesi, istihdamda önemli bir seçim kriteridir. Talebi etkileyen bir diğer faktörde çalışma koşullarıdır. İstihdam edilecek personelin sosyal güvence durumu, çalışma koşulları ve çalışma ortamı da önemli faktörlerdir.

Turizm sektöründeki işgücü arzı ise, turizm sektöründe faaliyette bulunan konaklama işletmeleri ve ilgili alt sektörlerdeki ekonomik faaliyetlere katılmak üzere emeğini arz edenlerin toplamıdır. Turizm sektöründeki işgücü arzını etkileyen faktörlerin başında sektördeki çalışma koşulları gelmektedir. Turizm sektöründeki ücretlerin düşüklüğü, uzun çalışma saatleri, izin sürelerinin az olması ve ağır çalışma koşulları turizm sektöründeki işgücü arzının belirlenmesinde etkilidir. Turizm sektöründeki işgücü arzının belirlenmesinde, çalışma yaşındaki işgören sayısı ve sektörde çalışan kadın işgören sayısı da önemli faktörler arasında yer almaktadır. Turizm sektörünün geliştiği bölgelere yönelik yaşanan göç hareketleri de turizm sektöründeki işgücü arzının belirlenmesindeki bir diğer önemli faktördür. Turizmdeki işgücü arzını etkileyen faktörlerden bir diğeri ise, turizm sektörünün görünümü ve genel yapısıdır. Yani işgücünün turizm endüstrisine bakış açısıdır. Bu gibi faktörler turizm sektöründeki işgücü arzının belirlenmesinde etkilidir.

1.4.3. Turizm Sektöründe İşgücü Piyasasını Etkileyen Unsurlar

Turizm sektöründe işgücü piyasasını etkileyen birçok etken söz konusudur. Bu etkenler genellikle turizm işletmelerinin dışında gelişir ve turizm talebini önemli ölçüde etkiler. Bu etkenleri şu şekilde sıralayabiliriz (Tütüncü ve Demir, 2002:44);

1. Ekonomik Etkenler,
2. Toplumsal Etkenler,
3. Siyasal Etkenler,
4. İşletmeler Arası Rekabet,
5. Yasalar.

Turizm sektörü ekonomik, politik ve sosyal alanda yaşanan gelişmelere oldukça duyarlıdır. Uluslararası alanda yaşanan ekonomik ve siyasi krizler, terör olayları ve salgın hastalıklar gibi olayların varlığı turizm talebini etkide

bulunmaktadır. Turizm talebindeki değişmeler ise sektördeki işgücü piyasasını etkilemektedir. Ekonomik ve sosyal alanda görülen değişmeler, teknolojilerde sağlanan gelişmeler, küreselleşme olgusu ve bunun yarattığı uluslararası rekabet, işgücü piyasalarını derinden etkilemekte, işgücünün ve çalışma sistemlerinin yapısı değişmekte, işgücüne yönelik taleplerde yeni tercihler oraya çıkmakta, genelde düşük nitelik gerektiren tekrara dayalı işler azalmakta, iş görenlerde artık daha yüksek mesleki nitelik aranmaktadır (Kenar, 2000).

Turizm sektöründe mevsimlik konaklama işletmeleri yasalarla getirilen bazı kısıtlamalar karşısında iş görenlerin belirli bir oranını sosyal güvenlik kapsamı dışında çalıştırmaktadır (Tütüncü ve Demir, 2002:45). Çalışma ve sosyal güvenlik alanında yasaların sürekli değişmesi ve belli bir standardın sağlanamaması, iş görenler ve işverenler açısından belirsiz bir ortam oluşmasına yol açmaktadır.

Turizm sektöründe çalışanlara verilen ücretlerin diğer sektör çalışanlarına verilen ücretle karşılaştırıldığında daha düşük olduğu görülmektedir (İçöz ve Kozak, 2002:226). Diğer sektörlerin sunduğu yüksek ücret ve daha iyi çalışma koşulları, turizm sektöründe çalışan personel için diğer sektörleri daha cazip hale getirmekte ve mevcut işgücünü etkilemektedir. Bu durum ise turizm sektöründe çalışan personelin diğer sektörlerle geçmesini kaçınılmaz hale getirmektedir. Turizm sektöründeki ücretlerin düşük olması, çalışma koşullarının ağırlığı ve sosyal güvenlik imkânların yetersiz olması gibi faktörler dolayısıyla turizm sektöründe çalışan personel diğer sektörlerle yönelmektedir. Bu faktörlerin oluşması da turizm sektöründeki işgücü devir hızının artmasına yol açmaktadır.

1.4.4. Turizm Sektöründe İşgücünün İş Tatmini ve Karşılaştığı Sorunlar

İş tatmini, işin özellikleriyle işgörenlerin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve işgörenin işinden hoşnutluk duymasını belirleyen bir olgudur (Akıncı, 2002:3). İş tatmini, işgörenin işine ve iş ortamına karşı olan olumlu tutumdur ve eğer işgören üzerinde iş tatmini sağlanmazsa verilecek olan hizmetin kalitesinin düşmesi kaçınılmaz olacaktır. Bu anlamda iş tatmini çalışanların performansını, işgören devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini nihai olarakta kârlılığını etkileyen önemli bir öğedir (Örücü ve Esenkale, 2005:145).

Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe ve turizm sektörüne bağlı olarak hizmet veren konaklama işletmelerinde işgörenin önemi diğer sektörlerle oranla daha fazladır. Turizm sektörünün bu yapısı dolayısıyla sektördeki en önemli üretim faktörü emek yani insan faktörüdür.

Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan işgörenin yüz yüze olduğu bir sektörde, personelin işine olan memnuniyeti ve iş tatmini, işgörenin müşterisine sunduğu hizmetin kalitesini, müşterinin tatmin düzeyini ve doğal olarak da işletmenin başarı düzeyini etkileyen önemli faktörlerden birisidir. Yani kısaca; iş tatmini düşük olan işgörenin müşterisine tatmin edici bir düzeyde hizmet sunması mümkün değildir.

Turizm sektörünün bir alt sektörü olan konaklama işletmelerinde aynı işgören tarafından verilen aynı türdeki hizmetler bile birbirinden farklılık göstermektedir. Çünkü işgörenin iş tatmini, hizmeti verdiği sırada taşıdığı duygu ve düşünceleri hizmetin kalitesini etkileyebilmektedir. Dolayısıyla konaklama işletmelerinde işgörenin iş tatmini ile müşteri memnuniyeti ve işletmenin başarısı arasında doğru orantılı bir ilişki bulunduğu söylenebilir (Örücü ve Esenkal, 2005:144).

Turizm sektöründeki işlerin çoğunluğu hizmete yönelik olduğu için, işgörenleri motive etmek ve verimliliklerini arttırmak ancak işlerinden tatmin ve mutlu olmalarını sağlayacak bir çalışma ortamının sağlanması ile mümkün olacaktır. İşgören için ideal bir çalışma ortamının yaratılması ile işgörenin iş tatmini sağlanabilir. Böylelikle, işgörenlerin daha yüksek performans ile çalışmalarını sağlayacak ve buna bağlı olarak da verilecek hizmetin kalitesinin artması sağlanacaktır.

İşgörenin işine karşı genel tutumunu etkileyen faktörler birbirleri ile etkileşim içindedirler. Bir faktör işgören iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahip olsa da tek başına belirleyici olamaz (Akıncı, 2002:4). İşgören tatminini etkileyebilen faktörleri altı başlık altında ele alabiliriz; demografik faktörler ve işgörenin kişilik yapısı, işletmedeki ücret ve sosyal güvenlik politikası, işyerinin fiziki koşulları, işletme içi iletişim ve yönetim, işletmedeki çalışma saatleri ve tatil imkânları, işgörenin eğitim düzeyi (Örücü ve Esenkal, 2005:147-151). Turizm sektöründeki çalışma koşulları, çalıştıkları süre, işletmeden aldıkları ücret ve sosyal güvenlik durumları işgörenlerin

verimliliklerine etki eden faktörlerdir. Bu faktörlerden birinde yaşanacak sorun, işgörenin verimliliğini ve sunduğu hizmetin kalitesini etkilemektedir. Buna bağlı olarak da işgörenin çalıştığı işletmede karşılaştığı sorunlar ile iş tatminini seviyesi arasında doğrusal yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir.

İşgörenin cinsiyeti, yaşı veya yetiştiği çevrenin sosyal yapısı iş tatminini etkileyebilecek faktörler arasında sayılabilir. Ayrıca yaşadığı çevrenin sosyo-ekonomik yapısı da işgörenin iş tatminine etkide bulunabilir. Bu faktörler genellikle işgörenin iş tatminine etkide bulunan bireysel faktörlerdir.

İşgörenin genetik eğilimi, aile faktörü, almış olduğu eğitim, değer yargıları, iş hayatı tecrübesi, içinde yaşadığı sosyal yapı ve çevresi iş tatminin üzerinde önemli rol oynamaktadır. Bu kişisel özellikler, her işgöreni diğer işgörenlerden farklı kılar. Aynı zamanda kişinin yaşam biçimini de belirleyen bu kişisel faktörler, beklentilerin karşılanmasında, işgörenin örgüte karşı takınacağı tutum üzerinde olumlu ya da olumsuz etkiye sahiptirler (Akıncı, 2002:4). Örneğin, turizm ile ilgili mesleki eğitim almış işgören ile mesleki eğitimi olmayan işgörenin aynı ücret düzeyinde çalışması, turizm sektöründe yaşanan sorunlardan biridir. Böyle bir durum ile karşılan eğitim sahibi işgörenin, beklentileri karşılanmadığından dolayı verimliliği azalacak ve bunun doğal bir sonucu olarak da sunduğu hizmetin kalitesi düşecektir.

İş ortamına bağlı olarak işgören iş tatminini etkileyen birçok dışsal faktör de söz konusudur. Ancak bu faktörlerin algılanmasında ve değerlendirilmesinde sahip olunan kişisel özelliklerin etkisi büyüktür (Eren, 1993:234). Örneğin, aynı turizm işletmesinde aynı görevde çalışan iki işgörene eşit düzeyde ücret verildiği zaman, beklentilerinin karşılanma düzeyleri arasında farklılık yaşanması mümkündür.

Turizm talebindeki elastikiyet işletmeleri personel politikaları açısından bazı önlemler almaya itebilir. Bu önlemlerin başında özellikle kıyı otellerinin ölü sezon olarak adlandırdıkları kış mevsiminde daha az personel çalıştırmaya yönelmeleri gelmektedir (Örücü ve Esenkal, 2005:147). Bu durum ise işgörenin ölü sezonda işsiz kalmasına neden olabilmektedir. Bunun bilincinde olan işgörenin iş tatmini düşmekte ve bu da verilen hizmetin kalitesinin düşmesine neden olabilmektedir.

Konaklama işletmeleri hizmet akışının yoğun bir şekilde gerçekleştiği işletmeler olduğu için çalışanların ekip ruhuyla çalışmaları gerekir. Çalışanların bu

şekilde çalışmalarını sağlayan en önemli etken kuşkusuz çalışanlar arasında iletişimin kuvvetli olmasıdır (Aydoğan ve Okay, 2001:71; Örcü ve Esenkal, 2005:150). İşgörenlerin arasında gerekli iletişimin sağlanması hem işgörenlerin iş tatminine hem de hizmet kalitesine olumlu yönde katkı sağlamaktadır.

Yaşamının önemli bir kısmını çalıştığı iş yerinde geçiren bir işgörenin tatmin düzeyi, özel yaşamını ve sağlığını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. İş tatmininin yüksek olmasının işgören mutluluğuna katkıda bulunduğu, düşük olmasının ise işgörenin işine yabancılaşmasına neden olduğu, buna bağlı olarak da ilgisizliğin ve uyumsuzluğun ortaya çıktığı genel kabul gören bir anlayıştır (Akıncı, 2002:7). Turizm sektöründeki uzun çalışma süreleri, izinlerin az olması ve ağır çalışma koşulları dolayısıyla işgörenlerin sosyal hayatlarına ayırdıkları zaman azalmakta ve sosyal hayatlarında sorun yaşamalarına sebep olmaktadır. İşgörenin sosyal hayatlarında yaşadığı sorunlar ise işgörenin işine yabancılaşmasına ve verimliliğinin azalmasına yol açmaktadır.

Turizm sektöründe çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile sektörde karşılaştıkları sorunlar arasında yakın bir ilişki bulunduğu söylenebilir. İşgörenlerin çalıştıkları işletmelerde karşılaştıkları sorunların artması ile iş tatminleri de azalmaktadır. Buna bağlı olarak işgörenin karşılaştığı sorunlar ile iş tatminini olumsuz yönde etkileyen faktörler arasında ilişki olduğu söylenebilir. Turizm sektöründe çalışan işgörenlerin karşılaştıkları sorunlar şöyle özetlenebilir;

1. Düşük ücret (Cooper ve Hall, 2008:299),
2. Hafta sonu ve tatillerde çalışması dolayısıyla işgörenin sosyal hayatına ayırdığı sürenin azalması. Ayrıca bu sorun iş ve ev hayatı arasındaki dengenin bozulmasına yol açmaktadır, (Cooper ve Hall, 2008:299),
3. Aşırı iş yükü ve ağır çalışma koşullarından kaynaklanan stresli çalışma ortamı (Law vd., 1995:277)
4. Yoğun, düzensiz ve uzun çalışma süreleri (Pavesic ve Brymer, 1990:90-96; Pelit ve Türkmen, 2008:123)

5. Sağlık ve güvenlik sorunları. Örneğin; mutfakta çalışan işgörenin yaşadıkları kazalar ve vardiyası geç saatte biten işgörenin eve dönmede karşılaştığı sorunlar (Cooper ve Hall, 2008:299).

Bu olumsuz koşulların varlığı, turizm sektöründeki işgörenlerin iş tatminini olumsuz yönde etkilemekte ve hatta sektörden uzaklaşmalarına yol açabilmektedir. Turizm ve konaklama sektöründe olumsuz çalışma koşullarının varlığı işgörenlerin iş tatminini, verilen hizmetin kalitesini ve buna bağlı olarak da işletmenin başarısını olumsuz yönde etkilemektedir.

1.5. Turizm Sektörünün Ekonomik Etkileri

Turizm sektörü, birçok gelişmekte olan ülke tarafından cazip bir kalkınma aracı olarak görülmektedir. Turizm öncelikle, döviz kazandırarak ve ödemeler dengesi açıklarını azaltarak, ülkelerin ekonomik kalkınmasına yardım edebilmektedir. Ayrıca turizm ticaret kısıtlamaları yönünden kalkınmakta olan ülkelerin mal ihracatlarına benzememekte ve bu tür kısıtlamalarla nadiren karşılaşmaktadır (Aslan, 1988:112). Çünkü, turizm gelirleri politik ve ekonomik kısıtlamalardan uzaktır ve herhangi bir baskı aracı olarak kullanılamaz (Çeken, 2008:298). Bu açıdan, özellikle gelişmekte olan ülkelerde tasarrufların yetersiz olması, yeterli ihracat olanaklarının ve kaynaklarının olmaması, gerekli olan döviz gelirlerinin ucuz ve zahmetsiz elde edilmesi yönünde turizm sektörünün önemli bir yere sahip olduğu söylenebilir.

Bu özellikleri ile turizm sektörü, turist kabul eden ülkenin ekonomik yapısını önemli ölçüde değiştiren bir sektör olabilmektedir. Ayrıca turizm geliri istihdam açısından ülkenin bölgesel farklılıklarını dengeleyebilmektedir. Özellikle turizm kalkınmasına elverişli bölgeler, büyük ekonomik faaliyet merkezlerinden uzakta olduğu zaman, bu durum daha da belirgin olarak ortaya çıkmaktadır. Turizm sektörü, ülkenin dışarıdaki imajını olumlu yönde değiştirerek, ülkeyi yabancı yatırımcılar için cazip hale getirebilmektedir (Aslan, 1988:112).

Turizm sektörünün ekonomik olarak taşıdığı önemi ya da faydaları iki ayrı düzeyde incelemek mümkündür. Bunlar; makro ya da ulusal ve mikro ya da bölgesel faktörler olarak ele alınabilir. Makro anlamda bakıldığında zaman, bir ülkede turizm sektöründen sağlanan gelirin ve sonuçta döviz kazancının artması, o ülkenin

ekonomik kalkınma ve büyüme çabalarını olumlu yönde etkileyecektir. Mikro anlamda bakıldığı zaman ise, turizm bölgesindeki yeni istihdam alanlarının gelişmesi, gelirin yeniden dağılımı ve bölgesel gelişmeyi dengelemesi gibi etkileri mevcuttur. Dolayısıyla, turizmin bölgesel kalkınmada oynadığı rol açısından bir değerlendirme yapıldığında, turizm sektörünün ekonomik olduğu kadar sosyal, kültürel ve çevresel yapının da gelişmesine katkı sağladığını söylemek mümkündür (Dieke, 2003:287; Bahar, 2007:7).

1.5.1. Turizm Sektörünün İstihdama Etkileri

İstihdamın artırılması, gelişmiş ve gelişmekte olan tüm ülkelerin çaba sarf ettikleri temel konulardan biridir. Otomasyonun yaygınlaşması, sınırlı ölçüde yeni mesleklerin ve istihdam alanlarının ortaya çıkmasına yol açarken, insan faktörüne duyulan ihtiyacı da önemli ölçüde azaltmıştır. Ancak bu durum turizm sektörü için geçerli değildir. Turizm sektöründe hizmetlerin yüz yüze ilişkiler sonunda üretilmesi, otomasyon imkânlarının sınırlı kalmasına yol açmış ve turizm sektörü önemli bir istihdam alanı olma özelliğini korumuştur (Şahin, 1990:2; Atik, 1995:418). Turizm sektöründe istihdam edilen kişi sayısını arttıran dört temel neden vardır (İçöz ve Kozak, 2002:225);

1. Emek Yoğunluğu,
2. Çok sayıda düşük ücretli iş alanı bulunması,
3. Çok sayıda yarı zamanlı ve geçici iş alanının bulunması,
4. Sezon yoğunluğu.

Turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olması ve otomasyona diğer sektörlerden çok daha az imkân sağlaması bu sektörde insan gücüne olan ihtiyacı daha da arttırmaktadır (İlkiz ve Hitay, 1992:159; Çeken ve Erdem, 2003:2). Turizm sektörü sahip olduğu bu yapı dolayısıyla hem nitelikli hem de niteliksiz emeği bünyesinde bulundurmaktadır. Nitelikli ve niteliksiz emeğin bir arada bulunması ise düşük ücretli iş bulma olanaklarını arttırmaktadır. Bu sebepten ötürü turizm sektörü işsizlik sorununun çözümünde önemli bir rol oynamaktadır.

İşsizlik sorununun çözümünde, turizm sektörünün rolü ile ilgili olarak birbirinin karşıtı iki görüş ileri sürülmektedir. Birinci görüşe göre, bir hizmet

faaliyeti olarak turizm, önemli ölçüde iş alanları yaratacaktır. Ayrıca bu sektör, kalkınmakta olan ülkelerde bol miktarda bulunan yarı hünarlı ya da hünarsız işgücüne gereksinim duyan, işgücü yoğun bir sektördür. Ancak bazı iktisatçılar bu görüşe tamamen reddetmekte, bunun tam aksi görüşü ileri sürmektedirler. Bu görüş ise turizm sanayinin kurulması için gerekli tüm yatırım toplamı göz önüne alındığında, bu sektörün, nispeten sermaye yoğun olduğunu ve ayrıca turizmin kendisine özel altyapı yatırımlarına gereksinim duyduğunu ileri sürmektedir (Aslan, 1988:117).

Turizmin ana karakteristiği olarak mevsimsellik özelliği, konaklama işletmelerinin tüm çehresini etkileyen bir faktör olarak kabul edilebilir. Mevsimsellik özelliğinin genel olarak etkileri; sezonluk istihdam, eksik istihdam ve işsizlik (Jolliffe ve Farnsworth, 2003:312). Turizm sektörünün sahip olduğu mevsimsellik özelliği dolayısıyla yarı zamanlı, geçici ve mevsimlik iş alanları bulunmaktadır. Turizm sektörünün mevsimsellik özelliğinin bir başka etkisi de istihdamın mevsimsel olarak dalgalanmasıdır. Turizm mevsimi olarak adlandırılan yaz aylarında istihdam artmaktayken, dönem sonunda ise istihdam azalmaktadır.

Turizm sektörü, emek yoğun bir sektör olduğu için istihdam yaratmada diğer sektörlere nazaran daha etkilidir. Turistlerin yapmış oldukları tüketim harcamaları turizm sektöründe doğrudan ve dolaylı istihdam olanakları sağlamaktadır (Çakır, 2002:195). Turizm sektörünün genel olarak doğrudan, dolaylı ve uyarılmış olmak üzere üç tür istihdam meydana getirdiği kabul edilmektedir. Bunlar şu şekilde özetlenebilir (İçöz ve Kozak, 2002:220):

1. Otel, motel, restoran gibi turizm sektöründe yer alan tesislerdeki turist harcamaları nedeniyle, bu tesislerde yaratılan doğrudan istihdam,
2. Turizm sektörünün arz bölümünde yer alıp, turistik harcamalar sonucu oluşmayan, fakat turizmle ilgili, sektöre girdi veren diğer sektörlerde oluşan dolaylı istihdam,
3. Bölge halkının turizmden kazandığı gelirin yeniden harcanması sayesinde ve bir bakıma turizm çarpanının etkileri sonucu ortaya çıkan ek istihdam ya da uyarılmış istihdam.

Turistlerin yeme-içme ve konaklama ile ilgili ihtiyaçlarını karşılayan tesisler, ulaştırma işletmeciliği, bar gibi eğlence ile ilgili tesisler dolaysız istihdam

yaratmaktadır. Öte yandan, turizm sektörüne mal ve hizmet arz eden sektörlerdeki işler ya da turizmin yarattığı harcamalardan yararlanan faaliyetler, dolaylı istihdam alanlarını oluşturmaktadır. İnşaat, turizm, balıkçılık, imalat gibi iş kolları bu faaliyet alanlarına örnek olarak gösterilebilir (Aslan, 1988:118). Ek veya uyarılmış istihdam ise turizm nedeniyle gelirleri artan bölge halkının elde ettikleri bu geliri, gerek bölge ekonomisinde gerekse de ülke ekonomisinde harcamaları sonucunda ekonominin diğer sektörlerinde de istihdam yaratılmasını sağlamaktadır.

Turizm sektörü, sadece turistik tüketim harcamalarının yapılması ve bu yolla gelir yaratılmasından oluşmamaktadır. Bununla beraber turizm talebini karşılamak için işletmelerin yeni yatırımlar gerçekleştirmeleri ve emek yoğun olan bu sektörün gelişimi istihdamı artırarak ülke ekonomisine katkılar sağlamaktadır. Konaklama tesislerinin inşa edilmesi, daha çok iş gören istihdamını ve inşaat malzemesi kullanımını gerektireceğinden, yatırım harcamalarında meydana gelen bir artış, ilk andan itibaren ekonomiye yayılarak bir harcama ve dolayısıyla gelir akımı yaratmaktadır. Ayrıca turizm, emeğin yoğun olarak kullanıldığı bir sektör olduğundan yatırımın başlaması ile istihdam artışı sağlamaya başlarken, tamamlanmasıyla da o sektördeki kalifiye işgücünün istihdamı için yeni iş olanakları yaratmaktadır (Kar vd., 2004: 90-91).

Turizm sektörünün sahip olduğu bu etkileri, özellikleri ve diğer sektörlerle olan ilişkileri dolayısıyla tüm ülke ekonomileri için önemli bir istihdam yaratma etkisine sahip olduğu söylenebilir. Gerek doğrudan gerekse dolaylı yollardan sağladığı istihdamla, ülkelerin karşı karşıya oldukları işsizlik sorununun çözümünde turizm sektörünün önemli bir yeri bulunmaktadır.

1.5.2. Turizm Sektörünün Milli Gelire Etkileri

Turizm sektörünün en önemli ekonomik ve olumlu etkilerinden birisi, gelir yaratma etkisidir. Turistlerin seyahat amacıyla gittikleri ülke veya bölgede; konaklama, gezi-eğlence, yeme-içme, ulaşım, alışveriş, hediyelik eşya vb. gereksinimlerini karşılamak amacı ile yaptıkları harcamalar söz konusu yerin ekonomik olarak gelirinin artmasına neden olmaktadır (Bahar ve Kozak, 2008:161). Daha açık bir ifadeyle, turistlerin gittikleri ülkede yaptıkları harcamalar hem gidilen

bölge ekonomisi hem de ülke ekonomisi için olumlu ekonomik katkılar sağlamakta ve ülkenin gelirlerinin artmasına yol açmaktadır.

Turizm faaliyetleri her şeyden önce ülkeler arası döviz dolaşımını sağlamakta ve bu suretle bir gelir transferi oluşturmakta ve milli gelire doğrudan bir katkı sağlamaktadır. Turistlerin yapmış oldukları harcamalar sonucunda meydana gelen gelir, toplumun gelir ve refah seviyelerini yükseltirken, döviz geliri olması sebebiyle de ülkemizin ithalat gücünü arttırmakta ve yeni yatırımlar yapabilme imkânları ortaya çıkarmaktadır.

Turizme katılanların yapmış oldukları harcamalar ve turizm sektörüne yapılan yatırımlar, turizm sektöründe ve bağlantılı diğer sektörlerde de gelir yaratmaktadır. Turistlerin yapmış oldukları harcamalar konaklama tesisleri, dükkânlar, ulaştırma işletmeleri vb. işletmeler için dolaysız gelir yaratır. Dolaysız turizm gelirlerini elde edenlerin çeşitli nedenlerle yaptıkları harcamalar, ekonomide devir ederek dolaylı gelirlerin yaratılmasına neden olur (Atik, 1995:419).

Turizm sektörü birçok sektör ile ilişkili olduğundan, elde edilen turizm gelirleri bu sektörlerdeki birçok mal ve hizmetin üretim, tüketim, ihracat ya da ithalatına yol açmaktadır. Böylece, elde edilen turizm gelirleri diğer sektörlerdeki üretim faktörü sahipleri tarafından harcanarak ve ekonomi içinde çeşitli şekillerde el değiştirerek, diğer faktör sahiplerine de gelir oluşturacaktır (Bahar ve Kozak, 2008:162).

Turist harcamaları nedeniyle gelirleri yükselen otel, restoran sahipleri, tur işletmecileri kendi harcamalarını arttıracaklar, daha fazla mal ve hizmet satın alacaklardır. Bütün bu gelişmelerin yanı sıra aynı zamanda turizm sektörünün istihdam artırıcı etkisinden yararlanan ve ekonomiye giren yeni işgücü sahiplerinin de kişisel gelirleri ve tüketim harcamaları artar (Aslan, 1988: 115). Turistlerden gelir elde eden turizm işletmeleri, verdikleri hizmeti sürdürebilmek için farklı sektörlerdeki diğer işletmelerden mal ve hizmet satın almakta ve böylece, turistlerden elde edilen gelirin bir kısmı tekrar harcama yoluyla ekonomiye geri dönmektedir (Bahar ve Kozak, 2008:163). Bu süreç turizm sektörünce yaratılan katma değer tamamen sıfır olana kadar azalan etki ile devam eder (Aslan, 1988: 115).

1.5.3. Turizm Sektörünün Yabancı Sermaye Yatırımlarına Etkileri

Turizm yatırımları, turizm işletmesinin amacı olan faaliyetlerin tatmin edici koşullar içinde yapılabilmesi, geliştirilmesi, rekabet gücünün korunabilmesi vb. için, bir yıldan uzun süre kullanılabilecek sermaye mallarının temin edilmesi ve gerekli sermaye varlıklarının satın alınmasıdır (Kuru ve Özen, 1998:37). Turizm sektörünün gelişmesi ve böylece ülke ekonomisine sağladığı katkıların artması sürecinde sermaye yatırımları önemli bir yer tutmaktadır. Bu süreçte ülkeye gelen yabancı sermayede çok önemli bir yere sahiptir. Yabancı sermaye; hisse senedi, tahvil gibi sermaye piyasası enstrümanlarına yönelik portföy yatırımı olarak yada uzun vadeli ülkenin sermaye stokunu ve üretimi arttıracak fabrika, araç-gereç, teknoloji yatırımı ile bina ve arsa satın alımı gibi yollarla ülkeye giriş yapabilmektedir (Bahar, 2010:28).

Turizm sektörünün hem gelişmekte olan hem de gelişmiş ülkeler için önemli ekonomik katkıları bulunmaktadır. Dolayısıyla turizm sektörünün geliştirilmesi tüm ülkelerin öncelikli hedefleri arasında yer almaktadır. Turizm sektörünün geliştirilmesinde ise sermaye yatırımlarının önemli bir yeri bulunmaktadır.

Turizm sektöründe yabancı yatırımların amacı; turizm sektöründeki sermaye eksikliğini gidermek, turizmde uzmanlaşmış diğer ülkelerin uluslararası alanda sahip olduğu tecrübe ve tanıtıcı gücünden yararlanmak, riski azaltmak ya da paylaşmak, kitle turizminin gerektirdiği büyük ölçekli konaklama yatırımlarını gerçekleştirmek, olumsuz dış propagandaları en aza indirmek, işletme sermayesini genişletmek ve bedelsiz ithalat olanaklarından yararlanmak, (Erdoğan, 1995:307) pazarı ve turizm ürününü çeşitlendirerek döviz gelirini arttırmaktır (Kahraman, 1986:114; Şenel, 2007:6).

Turizm sektörüne gelen yabancı sermaye yatırımlarının artması ile birlikte turizm sektöründe sağlanacak gelişme, ekonominin diğer sektörlerini de etkileyecektir. Genel anlamda bakıldığında, bu etki ilk olarak turistlerin zorunlu olan ihtiyaçlarından yeme-içme ve barınma; ileriki aşamada ise zorunlu ihtiyaçların dışında olan kamp alanları, konaklama merkezleri, yiyecek-içecek tesislerinde ortaya çıkacaktır. Bunlara ilaveten rahatlığı ve konforu artırıcı çeşitli üretim hizmetleri ve

turistin güvencesine yönelik sağlık, sigorta ve emniyet hizmetlerinde de etkiler görülecektir (Çetinkaya, 2004:253-254).

Ülkelerin turistik çekiciliği, havayolu ücretlerinin azalması, düşük işgücü maliyetleri, turist gönderen ülkelere olan coğrafi yakınlık ve yerel hükümetlerin desteği doğrudan yabancı sermayenin ülkelere yönelmesine neden olan avantajlar arasındadır. Dünyanın çeşitli bölgelerindeki yerel hükümetler; ulusal turizm projelerinin yanında altyapının geliştirilmesini, otellerin gelişmesini engelleyen çevresel düzenlemelerin kaldırılmasını, politik, sosyal ve ekonomik istikrarın sağlanması ile beşeri sermayede kalitenin artırılmasını, doğrudan yabancı sermayenin ülkeye çekilmesi açısından ekonomik, mali, siyasi anlamda desteklemekte ve yabancı sermaye için uygun ortamı hazırlamaktadırlar (Rodriguez, 2002:597-607; Bahar, 2010: 29).

Turizm sektöründeki doğrudan yabancı sermaye yatırımını etkileyen faktörler ise diğer sektörlerden pek de farklı değildir. Bu faktörleri; kültürel, tarihi, coğrafi yakınlık, politik ya da ekonomik riskler, ekonomik gelişme düzeyi, sosyo-ekonomik çevre, sektörün özelleştirilmesi, doğrudan yabancı sermaye idaresinin liberalleştirilmesi, vergi sistemi, yatırım teşvikleri, altyapının ulaşılabilirliği, kalitesi ve işbirliği stratejileri ile şirkete özel faktörleri kapsamaktadır (Rodriguez, 2002:607; Bahar, 2006:30).

1.5.4. Turizm Sektörünün Bölgesel Kalkınmaya Etkileri

Turizm sektörünün, bölgesel kalkınma ve kaynakların etkin kullanımı konusunda büyük bir yeri ve önemi vardır. Özellikle bölgelerarası dengesizliğin giderilmesinde turizm sektörü, tarım ve sanayide yeterli kaynak ve gelişme imkanına sahip olmayan ama zengin turistik arz değerlerine sahip bölgelerin, planlı ve etkin turizm politikaları uygulamaları sonucunda, turistik yönden dengeli bir şekilde kalkınmalarını sağlayacaktır (Çeken, 2008:298). Turizmin bir ülkenin daha az gelişmiş bölgesinde tanınması ve yaygınlaşması sonucu daha gelişmiş bölgesine oranla yerel halkın ekonomik zenginliğini büyük oranda etkileyebileceğini söylemek mümkündür (Bahar ve Kozak, 2005:141).

Endüstriyel faaliyetler yönünden yeterli kaynak ve gelişme olanağına sahip olmamasına rağmen, zengin bir turizm potansiyeline sahip bölgelerin, planlı ve etkin

bir turizm uygulaması sonucunda turistik yönden kalkınmaları ve yurt ekonomisi için dengeli biçimde gelişmeleri mümkündür (Kabasakal, 2007:8). Bu açıdan, turizm sektörünün bölgesel gelişimde önemli bir etkisi olduğu söylenebilir.

Bir ülkenin kırsal ya da az gelişmiş bir bölgesinde turizmin gelişmesi demek, o ülkenin gelişmiş ve az gelişmiş bölgeleri arasındaki ekonomik dengesizliklerin de azalması anlamına gelmektedir. Ülkenin az gelişmiş bölgesinde turizmin gelişimi ile birlikte, o bölge ekonomisine yeni kaynaklar akacak, yeni iş sahaları ve istihdam alanları oluşacak ve bölge ekonomisinin her sektörde sağlamış olduğu gelir de buna paralel olarak artacaktır. Nitekim turizmin ülke içinde gelişmesi ve büyümesi, bölgeler arasındaki bu gelişmişlik farklılıklarının da ortadan kalkmasına yardımcı olacaktır. Ancak, az gelişmiş bir bölgede turizmin çok hızlı bir şekilde gelişmesini beklemek doğru bir yaklaşım değildir (Tosun vd., 2003:142; Bahar, 2007:5).

Bu bağlamda, turizm yatırımlarının yapılabilmesi için bu gibi bölgelerde çok büyük bir sermaye birikimine ve gelir kaynaklarına gereksinim bulunmaktadır. Turizmin sektörünün söz konusu bölgedeki gelişimi ne kadar büyük olursa, bölgeye yapılacak olan yatırımlar için gerekli sermaye birikimi ve kaynak aktarımı da o ölçüde az olacaktır. Dolayısıyla, bu noktada ülke kaynaklarının alternatif kullanım alanları arasında çok etkili ve verimli bir seçimin yapılması zorunludur (Bahar, 2007:5).

Bir bölgede turizmden yararlanarak bölgesel kalkınmanın sağlanması, bazı faktörlerin varlığına bağlıdır. Bunlar bağımlı ve bağımsız faktörler olmak üzere iki grupta incelenebilir. Bağımlı faktörler, bir bölgenin doğal güzellikler bakımından turizme elverişli olması nedeniyle, o bölgede kurulan turistik tesisleri ifade etmektedir. Bağımsız faktörler ise, bölge ile ilgili tabii şartlardır. Bunlardan başlıcaları; bölgenin konumu, arazi şekli ve bitki örtüsüdür. Bağımsız faktörler bakımından zengin potansiyele sahip olan bir bölgede, turizmden yararlanarak ekonomik kalkınmanın sağlanması; bağımlı faktörlerin oluşturulması için o bölgeye fon tahsis edilmesine bağlıdır (Atik, 1995:422). Turizmin bölgesel kalkınmaya etkilerini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz (Çeken,2008:300):

1. Turizm sayesinde ihracı mümkün olmayan jeo-ekonomik varlıklar, sosyo-kültürel varlık, değer ve olaylar ile spesifik bazı hizmetler bölge için döviz kaynağı haline gelmektedir (Olalı ve Timur, 1998:97),
2. Bölgeye gelen yerli ve yabancı turistlerin yapmış oldukları turistik tüketim harcamaları ile artan turizm talebini karşılamak amacıyla yapılan turistik yatırımlar gerek turizm sektöründe gerekse sektörü belirleyen diğer sektörlerdeki üretim faktörlerinin gelirlerini artırır,
3. Turizm, ülkede yeni iş imkânları yaratılması suretiyle bölgelerarası gelir dağılımında olumlu etki yaparak bölgelerde dengeli kalkınmaya olanak sağlamaktadır,
4. Turizmin bölge ekonomisine katkısı katma değer yoluyla olmaktadır,
5. Turizm sektörüne paralel olarak turizmin gelir etkisinin artması, tarım sektöründe üretim kalitesinin artmasına, standardizasyonun sağlanmasına ve kaliteli ürünün gerçek değerini bulmasına neden olur. Bunun sonucunda o bölgede tarımla geçinen kesimin gelirinde bir artış olacaktır,
6. Turizm sektörünün gelişmesi sonucunda, bölgede ikamet edenler, evlerini pansiyon olarak turistlere kiraya verme yoluyla bir gelir elde edeceklerdir,
7. Bir bölgedeki turizmin doğaya dayalı olarak ortaya çıkışı büyük kent ve sanayi merkezinde kazanılmış gelirlerin kırsal yörelere aktarılmasına yol açarak hem ülke düzeyinde hem de uluslararası düzeyde gelirin yeniden dağılımında etkili olacaktır (Çetiner, 1998:218),
8. Turizmin geliştiği bölgelerde aynı zamanda bölgede bir çevre bilincinin gelişmesine de yol açacaktır,
9. Turizmin gelişmesi sonucunda bölgede, kalkınma hızı ile nüfus artış hızı arasındaki dengesizliğin sebep olduğu iç göçler, turizm nedeniyle yer yer azalacak veya duracaktır (Çetiner, 1998:218),
10. Turizm sektörünün gelişmesine bağlı olarak yörede fiziksel alt yapı sorunu da ortadan kalkacaktır.

Yukarıda belirtilen kalkınma unsurlarının gerçekleşme hızı ülkenin veya yörenin sahip olduğu turist arz verilerinin etkin bir şekilde kullanılmasyla ve turizm sektörünün ülkenin kalkınması için öncelikli sektör haline getirilmesi ile mümkündür (Çeken, 2008:302). Bu koşullar sağlandığı takdirde, ülkenin kalkınma hızında artış sağlanacaktır.

Turizmin bölgelerarası ekonomik gelişme üzerindeki bir diğer etkisi de, bölge insanının refah düzeyinin yükseltilmesine olan etkisidir. Bölgeye olan turist hareketleri sonucunda o yörenin vatandaşları; kitle ulaştırma sistemlerinde yüksek standartlara, elektrik, su vb. alt yapı hizmetlerinde üstün bir düzeye ve belki de başka bir şekilde sahip olamayacakları alışveriş ve eğlence merkezleri gibi tesis ve faaliyetlere kavuşma şansına sahip olurlar. Bu anlamda turizm, belirli bir niteliğe sahip olmayan işsiz insan kaynaklarının azaltılmasına olanak sağlayarak, ekonomik yapının çeşitlenmesine ve ülkede veya bölgede diğer sektörlerin gelişmesine de uygun bir ortam hazırlamaktadır (Bahar, 2007: 10).

1.5.5. Turizm Sektörünün Ödemeler Dengesine Etkileri

Gelişmekte olan ülkelerin çoğunluğunun, dönemsel ve bazen de kronik olarak döviz darboğazları ile karşılaştıkları ve ekonomik kalkınma açısından gereksinim duydukları ara ve yatırım mallarını satın almakta güçlük çektikleri bilinmektedir. Bu nedenle gelişmekte olan birçok ülke, turizm sektörünü geliştirilmesi gereken ilk ve en önemli sektör olarak göstermektedir. Birçok ülkede turizmi geliştirme düşünce ve çabalarının temel çıkış noktası, döviz getirisi sağlamak olmuştur (Bulut, 2000:78). Ödemeler bilançosu, yabancı turistlerin gittikleri ülkede yaptıkları harcamaları ve yurtdışına çıkan ülke vatandaşlarının yaptıkları harcamaları ele alarak, turizmin ekonomiye olan net katkısını göstermesi bakımından büyük önem arz etmektedir.

Uluslararası turizm, turist kabul eden ülkelerde döviz arzını, turist gönderen ülkelerde ise döviz talebini artırıcı rol oynamakta ve sonuçta ödemeler dengesini etkilemektedir (Atik, 1995:420). Turizmin dış ödemeler bilançosuna yansıyan kısmı, turist akımlarının yarattığı döviz gelir ve giderleridir (Bulut, 2000:78).

Turistik mal ve hizmetlere ödenen bedeller, karşılıklı döviz akımı doğurarak döviz artışına veya azalışına neden olmakta ve ödemeler dengesini olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir. Bir kimsenin turizm amaçlı yurtdışına seyahat etmesi

o ülkenin ödemeler dengesi üzerinde negatif bir etki doğururken, o ülkeye bir kimsenin turizm amaçlı gelmesi ise pozitif bir etki yaratır.

Turizmin döviz arzını artırma yönü, bir ihracat türü olmasıyla ilgilidir. Çünkü turizmden elde edilen gelirler görünmeyen ihracat, turistlere satılan her türlü mal ve hizmet ek ihracat olarak kabul edilmektedir. Benzer şekilde, turizmin döviz talebi üzerindeki etkisi de bir tür ithalat olmasından kaynaklanmaktadır. Ülke vatandaşlarının yabancı ülkelere yapacakları seyahatler için talep ettikleri döviz, görünmeyen ithalat; turizm sektöründe kullanılmak üzere ithal edilen mallara yapılan ödemeler ise, ek ithalat olarak nitelendirilmektedir (Olalı ve Timur, 1986:44).

Turizm sektörünün döviz arz ve talebini etkileyerek dış ödemeler bilançosu üzerinde olumlu etkiler yaratması, diğer bir ifadeyle sektörün net döviz kazancı yaratması bazı şartların oluşmasına bağlıdır. Bu şartlar şu şekilde ifade edilebilir (Olalı ve Timur, 1986:39; Bulut, 2000:78):

1. Elde edilen dövizler için yapılan döviz giderleri (c) ile döviz gelirleri (r) arasındaki oran birden küçük olmalıdır: $(c/r < 1)$,
2. Turizm sektörünün döviz girdisi payının, söz konusu ülkede turizm sektörü bulunmaması halinde, alternatif sektörlerin getireceği dövizden fazla olması gerekmektedir.

Turizm hareketleri, tüm ülkeler için önemli bir etki sağlar. Hem ödemeler dengesi açık veren hem de fazla veren ülke ekonomileri için önemli bir araçtır. Ödemeler dengesi açığı bulunan genellikle az gelişmiş ülkeler, turizm faaliyetleriyle bu açıklarını kapatmaya çalışırken, ödeme dengesi fazlası veren ülkelerde enflasyon sorununu önlemek için kendi vatandaşlarını dış turizme teşvik etmektedir. Ödemeler dengesi fazla veren Japonya'nın vatandaşlarını uluslararası turizme katılmalarını teşvik etmesi bu duruma örnek olarak verilebilir.

Turizm sektöründen elde edilen döviz gelirleri diğer sektörlerden elde edilen döviz gelirlerine oranla daha az maliyetli olduğundan; bu sektörden elde edilen gelirler imalat başta olmak üzere, diğer sektörlerin geliştirilmesi, kalkınmanın sürdürülebilmesi, dış borç yükünün hafifletilmesi, yeni iş ve istihdam olanaklarının yaratılması ve sonuçta kişi başına düşen ulusal gelirin daha da arttırılabilmesi için kullanılmaktadır (Bahar ve Kozak, 2008: 161).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE TURİZMİN GELİŞİMİ VE EKONOMİYE KATKILARI

2.1. Türkiye'de Turizm Sektörünün Gelişimi

Gelişme yolundaki bir ülke olan Türkiye'de turizm sektörünün oluşması 1963 yılında başlamış ancak çağdaş bir turizm yapılanmasının gerçekleşmesi yolundaki gerçekçi adımlar ise 1980 yılından sonra atılmıştır (Bahar, 2006:133). 1963 – 1980 dönemi turizmle ilgili temel kadroların ve kurumların oluştuğu, bilgi birikiminin sağlandığı, turizmle ilgili mevzuatta gerekli düzenlemelerin yapıldığı bir dönem olarak ifade edilebilir. Hazırlık dönemi olarak nitelendirilebilecek bu dönemin özellikle son yılları, 1980 sonrası gelişmeyi etkileyen ve hızlandıran faktörler bakımından önem taşımaktadır. Söz konusu faktörler şunlardır (Egeli, 1997:111):

1. Ekonomi politikalarında turizm sektörünün öncelikli olarak yer alması,
2. Türk parasının yabancı paralar karşısında değer kaybetmesi nedeniyle oluşan turistik tüketici rantının ülkemize seyahatleri cazip hale getirmesi,
3. 24 Ocak Kararları ile Türk Parasını Koruma Kanunu'ndaki değişiklikler, dövizle fiyat belirleyebilme, yabancı şirketlerle işlemlerde ödeme kolaylıkları,
4. Sağlanan rantın tur operatörleri tarafından turiste yansıtılmayıp, bünyede tutulması sonucu Türkiye turlarının kâr marjının artması sayılabilir.

Türkiye'de turizm sektörü özellikle 1980 yılından sonra çok büyük ve hızlı bir gelişim göstermiştir. Bunun en önemli nedenleri arasında, 1982 yılında yürürlüğe giren 2634 sayılı "Turizmi Teşvik Kanunu" ile turizm sektörüne yapılan teşvik ve yatırımlarının çok büyük bir katkısının olması yatmaktadır (Bahar, 2008:64). Ayrıca turizm sektörünün gelişim sürecinde Turizm Bankası ile TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği)'in kurulmasının önemli etkileri bulunmaktadır.

Haziran 1980'deki Turizmi Teşvik Çerçeve Kararı ve Mart 1982'deki 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu ile yabancı sermaye yatırımları Türkiye'de gelişme ortamı bulmuştur. Ayrıca 1980 yılında 24 Ocak kararları çerçevesinde garantisiz ticari borçlardan doğan alacakların karşılığının turizm yatırımlarında kullanılması şartıyla TL cinsinden T.C.Merkez Bankasınca ödenmesi ve gerçekleşecek turizm yatırımlarında bu meblağların yabancı sermayeli yatırım sayılacağı hükmünün

getirilmesi sonucunda turizm sektöründe yabancı sermaye ortaklı turizm yatırımları başlamıştır (Çeken, 2003:33). Türk turizminin 1980 sonrası dönemdeki gelişmesinde etkili olan faktörler arasında; sektöre uygulanan teşvik politikaları, turizm bilincinin yerleşmesi, turizme daha fazla kaynak ayrılması, yatırımcıların turizme giderek daha büyük ilgi göstermeleri, yabancı sermaye kanunundaki değişiklikler sonucu özel sektörün yabancı sermaye ile ortak yatırıma girme çabaları, yöresel gelişim projelerinin uygulanması, uluslararası entegrasyonlarda Türkiye'nin sesini duyurması sayılabilir (Egeli, 1997:113-114). Bununla birlikte, 17 Haziran 2003 tarihinde uygulamaya konulan 4875 Sayılı Doğrudan Yabancı Yatırımlar Kanunu ile Hazine'den izin alma prensibi kaldırılarak, yabancı yatırımcı ile yerli yatırımcıya eşit şartlar getirilmiştir (Ege ve Gündoğan, 2005:48).

1982-2005 yılları arasında Turizmi Teşvik Yasası, turizm yatırımlarının teşvik ve planlaması açısından önem taşımıştır. Söz konusu yasa ile turizm alan ve merkezleri ilan edilerek bu merkezlerde imar planı yapma ve onama yetkisi ile turizm amaçlı planlanan kamu arazilerinin turizm yatırımcılarına tahsisinin yanında, turizm tesislerinin sınıflandırılması ve belgelendirilmesi sureti ile niteliklerinin yönlendirilmesi ve denetlenmesi sağlanmış, (DPT, 2007) ve bu gelişmeler ile turizm sektörünün gelişimi için gerekli ortam yaratılmıştır.

Turizm sektöründe yaşanan bu gelişmeler sonrasında, 1980 yılında 1.2 Milyon kişi olan turist sayısı 2009 yılında 27.1 Milyon kişiye, turizm işletme ve yatırım belgeli tesis sayıları 1980 yılında 778'iken 2009 yılında 3.376'ya, bu tesislerin oda sayısı 1980'de 42.011'iken 2009'da 392.502'ye, yatak kapasiteleri 1980'de 82.332'iken 2009'da 840.221'e, 1980 yılında %11,2 olan turizm gelirlerinin ihracat gelirlerine oranı 2009'da % 20,8'e, turizm gelirlerinin GSMH içindeki payı 1980 yılında % 0,6'iken 2009 yılında % 4,2'ye ve 1980 yılında 326.5 Milyon dolar olan turizm gelirleri ise 2009 yılında 21.2 Milyar dolara yükselmiştir. Ayrıca, dokuzuncu Kalkınma Planı'nda 2013 yılında turizm gelirlerinin 36,4 milyar dolara ve ziyaretçi sayısınının 38 milyona ulaşacağı tahmin edilmektedir (DPT, 2007)

2.2. Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisindeki Yeri ve Önemi

Türkiye'de turizm sektörü, özellikle 1980 yılından sonra büyük bir gelişme göstermiş ve Türkiye'nin gelişmesine önemli katkılarda bulunmuştur. Turizm

sektörü, ülkenin ekonomik sıkıntılar yaşadığı dönemlerde büyük bir döviz girdisi sağlayarak dış açıkların kapatılmasında, işsizliğin azaltılmasında, ödemeler bilançosunun iyileştirilmesinde önemli katkılar sağlamıştır ve ülke ekonomisine çok büyük katkı sağlayan gelir kaynaklarından birisi konumuna gelmiştir. Ayrıca Türkiye, turist sayısı bakımından 25.5 milyon turist ile dünyada yedinci, turizm gelirleri açısından ise 21.3 milyar dolar ile dünyada dokuzuncu sırada bulunmaktadır (TYD, 2009:31). Turizm sektörü bu özellikleri itibariyle Türkiye'nin önemli sektörlerinden birisi haline gelmiştir.

2.2.1. Turizm Sektörünün İstihdama Etkileri

Ülkeler için ekonomik kalkınmanın en önemli amaçlarından biri, ülkenin tüm insanlarına iş olanakları sağlamasıdır. Turizm işletmeleri, hizmet üretiminde ve bunu sunmada insan gücünden büyük ölçüde yararlanmaktadır. Turizm sektörünün emek yoğun üretim yapan bir sektör olması, insan faktörüne yoğun bir şekilde gereksinim duyulmasına sebep olmaktadır. Turizm sektörü, Türkiye ekonomisinin gelişimi, işsizlik sorununun çözümü ve yeni iş olanaklarının sağlanması bakımından önemli bir yere sahiptir. Turizm sektörü, yatırım aşamasından hizmetin verildiği son aşamaya kadar dolaylı ve dolaysız çeşitli iş olanakları sağlamaktadır.

Tablo 2.1: Türkiye Turizm Sektöründe İstihdam (1992-2001)

	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Konaklama Sektörü										
Lokantalı Oteller	43687	48882	52417	53306	56586	91167	90093	93494	96553	95303
Lokantalı Moteller	1745	2416	2019	1985	2117	2309	3279	2407	2354	2392
Apart Oteller	457	754	1191	1072	1426	1350	1534	1547	1598	1589
Pansiyon	3688	3166	4789	4445	5284	5778	5711	5788	5629	5427
Kon. Alanları	204	286	272	223	262	327	293	334	395	186
Tatil Köyleri	5122	6703	7389	9860	11818	15468	15320	15806	17599	47353
Dağ Evleri	-	128	140	150	108	161	161	178	191	283
Lokantasız Oteller	12744	16932	15592	17882	18597	22861	25002	25946	26307	8015
Lokantasız Moteller	235	597	632	706	706	698	681	701	694	659
Konaklama Sektörü Toplamı	67882	79864	84171	89629	96904	140119	142074	146201	151320	161207
Restaurant, Lokanta ve Barlar										
Restaurant ve Lokantalar	13372	144234	150592	69853	165888	240237	240370	239205	251993	345463

Kaynak: TURSAB, <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/istatistikler/gostergeler/04istihdam.htm>

Tablo 2.1’de turizm sektörü ile ilgili olan alt sektörlerdeki istihdam rakamları verilmiştir. 1992-2001 yılları arasında konaklama sektöründeki işletmelerin yaptıkları istihdamının her yıl arttığı görülmektedir. 1992 ile 2001 yılı karşılaştırılacak olursa, konaklama sektöründeki işletmelerin istihdamı yaklaşık olarak % 138 artarken, restaurant, lokanta ve bar sektöründeki istihdamda ise % 159’luk bir artış sağlanmıştır. ILO’nun yaptığı çalışmalar sonucunda elde ettiği Türkiye genelindeki ve turizm sektöründeki istihdam rakamları Tablo 2.2’de verilmiştir. Tablodaki veriler incelendiğinde, 2000 yılında Türkiye’nin toplam istihdamının yaklaşık % 3,59’unu turizm sektörünün oluşturduğu görülmektedir. 2000 yılında turizm sektöründe istihdam edilenlerinde % 8,24’u kadın işgörenlerden oluşmaktadır. 2008 yılında ise toplam istihdamın % 4,71’ini turizm sektörü oluşturmaktadır. Ayrıca 2008 yılındaki turizm sektörü istihdamının % 14,82’si kadın işgörenlerden, % 85,18’i ise erkek işgörenlerden oluşmaktadır.

Tablo 2.2: Toplam İstihdam ile Oteller ve Restaurantların İstihdamdaki Yeri (1000 Kişi)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Toplam İstihdam							
Erkek	15.232	15.256	16.023	16.346	16.520	15.382	15.598
Kadın	6.122	5.891	5.768	5.700	5.810	5.356	5.595
Toplam	21.354	21.147	21.791	22.046	22.330	21.189	21.194
Oteller ve Restaurantlar							
Erkek	747	773	782	847	885	851	850
Kadın	79	75	90	103	115	138	148
Toplam	826	847	872	949	1.001	989	998

Kaynak: ILO, Laborsta, <http://laborsta.ilo.org> (Erişim Tarihi: 14.4.2010)

Bir ekonomideki tüm sektörlerde, istihdamı arttırmak için yapılması gerekenlerin başında yatırımlar gelmektedir. Bir sektörde yapılan yatırımlar sonucunda, yeni iş imkânları yaratılmaktadır. Yatırım ve istihdam birlikte ele alınırsa, sektöre yapılan toplam yatırımı o sektörde yaratılan istihdama oranlayarak bir kişinin istihdamı için karşılanması gereken maliyeti bulunmaktadır.

Sektörlere göre kişi başına istihdamın maliyeti Tablo 2.3’te verilmektedir. Tabloya göre, en çok yatırım yapılan sektörleri şu şekilde sıralayabiliriz: İmalat Sanayi, Enerji, Hizmetler, Ulaştırma, Taşıt Araçları ve Turizm sektörü. Yapılan bu yatırımlar karşılığında oluşturulan istihdam rakamları incelenecek olursa en çok istihdam yaratılan sektörler ise sırasıyla: İmalat Sanayi, Hizmetler, Sağlık, Turizm ve Taşıt Araçları sektörleridir. Bir kişilik istihdam yaratmanın maliyetinin en fazla

olduğu sektörler ise Enerji, Ulaştırma, Taşıt Araçları, Orman Ürünleri ve Çimento sektörleridir.

Tablo 2.3: Sektörlere Göre Kişi Başına İstihdam Maliyeti (2008)

Sektör	A Toplam Yatırım (Milyon \$)	B Yaratılan İstihdam	A/B Bir kişilik İstihdamın Maliyeti (\$)
TARIM	277	2.590	106.950
Madencilik	549	4.673	117.483
İMALAT SANAYİ	7.855	47.249	166.247
Gıda ve İçki	925	7.629	121.248
Dokuma ve Giyim	1.048	8.830	118.686
Taşıt Araçları	2.948	12.566	234.601
Çimento	290	1.450	200.000
Orman Ürünleri	431	2.036	211.690
Enerji	6.615	5.142	1.286.464
HİZMETLER	6.418	38.723	165.741
Ulaştırma	2.921	5.475	533.516
TURİZM	1.196	13.539	88.337
Sağlık	1.051	14.449	72.739
Türkiye Toplamı	21.715	98.377	220.822

Kaynak: Hazine Müsteşarlığı, Hazine İstatistik Yıllığı 2009.

Turizm ve Sağlık sektörleri, bir kişilik istihdam için en az maliyet harcanması gereken sektörlerdir. Yapılan yatırım ve bu yatırım sonucunda oluşturulan istihdam rakamları bakımından, turizm sektörünün istihdam açısından önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır. Turizm sektörüne yönelik olan yatırımların ve yatırımlar sonucunda konaklama işletmelerinin sayısının artmasının, istihdamı arttıracığı ve bunu yaparken de diğer sektörlerle oranla daha az bir maliyet gerektireceğini, Tablo 2.3'teki verilere göre analiz edebiliriz.

Turizm sektöründeki istihdam ile ilgili olan önemli faktörlerden biriside konaklama işletmelerinin sayısı ve kapasiteleridir. Turizm konaklama işletmelerinin sayısının artması hem sektörde yeni iş olanaklarının oluşmasını sağlar hem de sektördeki rekabeti artırarak hizmet kalitesinin artması için gerekli zeminin sağlanmasına yardımcı olur.

Tablo 2.4'te Turizm yatırım ve işletme belgeli tesislerin yıllar itibariyle sayıları, oda ve yatak kapasiteleri verilmiştir. 1980 – 2008 yılları arasındaki dönemde turizm işletme ve yatırım belgeli tesislerin hem sayılarında hem de oda ve yatak kapasitelerinde bir artış yaşanmıştır. Bu dönemde turizm işletme belgeli tesislerin sayısında yaklaşık olarak % 402, bu tesislerin oda sayısında yaklaşık olarak % 826 ve yatak kapasitesinde ise yaklaşık olarak % 912 oranında artış gerçekleşmiştir.

Turizm yatırım belgeli tesisler ile ilgili veriler incelenecek olursa, hem tesis sayısı hem de oda ve yatak kapasiteleri 1980 yılından 1991 yılına kadar sürekli artan bir seyir izlemiştir. Ancak 1992 yılından itibaren tesis sayısı giderek azalan bir seyir izlerken, oda ve yatak kapasiteleri dalgalı bir seyir izlemiştir.

Tablo 2.4: Türkiye'deki Turizm İşletme ve Yatırım Belgeli Tesisler

YILLAR	Turizm İşletme Belgeli Tesisler			Turizm Yatırım Belgeli Tesisler		
	TESİS	ODA	YATAK	TESİS	ODA	YATAK
1980	511	28.992	56.044	267	13.019	26.288
1981	529	30.050	58.242	278	15.159	30.291
1982	569	32.011	62.372	339	18.172	36.332
1983	611	33.694	65.934	376	21.410	43.425
1984	642	34.666	68.266	412	26.372	53.615
1985	689	41.351	85.995	501	34.251	71.521
1986	731	44.342	92.129	638	48.615	101.383
1987	834	51.040	106.214	892	73.537	153.786
1988	957	58.914	122.306	1.268	105.736	218.445
1989	1.102	70.603	146.086	1.662	139.497	288.896
1990	1.260	83.953	173.227	1.921	156.702	325.515
1991	1.404	97.260	200.678	1.987	158.372	331.711
1992	1.498	105.476	219.940	1.938	148.017	309.139
1993	1.581	113.995	235.238	1.788	132.395	276.037
1994	1.729	128.065	265.136	1.578	114.913	240.392
1995	1.793	135.436	286.463	1.334	96.517	202.483
1996	1.866	145.493	301.524	1.309	96.592	202.631
1997	1.933	151.055	313.298	1.402	110.866	236.632
1998	1.954	151.397	314.215	1.365	116.286	249.125
1999	1.907	153.749	319.313	1.311	114.840	245.543
2000	1.824	156.367	325.168	1.300	113.452	243.794
2001	1.980	175.499	364.779	1.240	107.262	230.248
2002	2.124	190.327	396.148	1.138	102.972	222.876
2003	2.240	202.339	420.697	1.130	111.894	242.603
2004	2.357	217.664	454.290	1.151	118.883	259.424
2005	2.412	231.123	483.330	1.039	128.005	278.255
2006	2.475	241.702	508.632	869	123.326	274.687
2007	2.514	251.987	532.262	776	112.541	254.191
2008	2.566	268.633	567.470	772	113.487	258.287
2009	2.625	289.383	608.765	754	103.119	231.456

Kaynak: TÜRSAB, <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/istatistikler/gostergeler/TESISYIL.asp>

1980 – 2009 yılları arasındaki dönemde turizm yatırım belgeli tesislerin sayısı % 182, yatak kapasiteleri % 780 ve oda sayısı % 692 artmıştır. Turizm işletme belgeli tesislerin sayısı % 413, yatak kapasiteleri % 986 ve oda sayılarında ise % 898 artış gerçekleşmiştir. Bu veriler ile istihdam rakamları karşılaştırıldığında, tesis sayısındaki artışın turizm sektöründeki istihdam sayısını artırdığı söylenebilir. Turizm sektörüne yapılan yatırımların artmasının, sektörde istihdam edilen kişi sayısını artıracığı ve bunun da ülkenin gelişimine önemli katkı sağlayabileceği söylenebilir.

2.2.1.1. Türkiye’de İstihdamın Yapısal Analizi

Ülkelerin karşılaştıkları önemli sorunların başında istihdam sorunu yer almaktadır. Ülkelerdeki ekonomik, sosyal ve siyasal değişimler sonucunda, rekabetçi ve piyasa odaklı bir model ortaya çıkmış ve yaşanan bu değişimler ise istihdamın yapısını ve sektörel dağılımını etkilemiştir. Bu gelişmeler, Türkiye’deki işgücü piyasasını, istihdamın yapısını ve sektörel dağılımını da etkilemiştir. Türkiye’de istihdamın sektörel dağılımı ile ilgili bilgiler tablo 2.5’te verilmiştir.

Tablo 2.5 : Türkiye’de İstihdamın Sektörel Dağılımı (2000 – 2009)

	Tarım Sektörü (1000 Kişi)	Sanayi Sektörü (1000 Kişi)	İnşaat Sektörü (1000 Kişi)	Hizmet Sektörü (1000 Kişi)	Toplam İstihdam (1000 Kişi)	Turizm Sektörü (1000 Kişi)
2000	7.769	3.810	1.364	8.637	21.580	776
2001	8.089	3.774	1.110	8.551	21.524	796
2002	7.458	3.954	958	8.984	21.354	826
2003	7.165	3.846	965	9.171	21.147	847
2004	5.713	3.919	966	9.034	19.632	872
2005	5.414	4.178	1.107	9.628	20.327	949
2006	4.907	4.269	1.196	10.051	20.423	1001
2007	4.867	4.314	1.231	10.327	20.739	989
2008	5.016	4.441	1.241	10.495	21.193	998
2009	5.254	4.130	1.249	10.644	21.277	1.049

Kaynak: ILO; TÜİK, İşgücü İstatistiklerinden alınan verilerden derlenerek oluşturulmuştur.

Tablodaki rakamlara göre, 2000 yılında % 40,1 olan hizmet sektörünün toplam istihdamdaki payı 2009 yılında % 50,1’e ve 2000 yılında % 17,6 olan sanayi sektörünün payı 2009 yılında % 19,4’e yükselirken, tarım sektörünün toplam istihdam içindeki payı % 36’dan % 24,7’e ve inşaat sektörünün payı ise % 6,3’den % 5,8’e gerilemiştir. 2000 yılında hizmet sektöründeki istihdamın % 8,9’unu karşılayan turizm sektörünün payı 2009 yılında % 9,8’e yükselmiştir. Türkiye’de son on yılda yaşanan ekonomik, sosyal ve siyasal gelişmeler sonucunda tarım sektörünün istihdamdaki önemi azalırken, hizmet ve sanayi sektörlerinin öneminin ise arttığı söylenebilir. Tablo 2.6’da Türkiye’de istihdamın cinsiyete ve sektörlere göre dağılımı ile ilgili bilgiler verilmiştir. Tablodaki rakamlara göre, tarım sektöründeki erkek işgörenlerin istihdamdaki oranı 2000 yılında % 54,8’iken 2009 yılında % 53,4’e inerken, 2000 yılında % 45,1 olan kadın işgörenlerin sektörel istihdam oranı ise 2009 yılında % 46,6’ya yükselmiştir.

Tablo 2.6 : Türkiye’de İstihdamın Cinsiyete ve Sektörlere Göre Dağılımı (2000-2009)

	Tarım Sektörü (1000 Kişi)		Sanayi Sektörü (1000 Kişi)		İnşaat Sektörü (1000 Kişi)		Hizmet Sektörü (1000 Kişi)		Toplam İstihdam (1000 Kişi)	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
2000	4.261	3.508	3.080	730	1.331	33	7.108	1.529	15.780	5.800
2001	4.309	3.780	3.071	703	1.089	21	7.086	1.465	15.555	5.969
2002	3.784	3.674	3.137	817	935	23	7.377	1.607	15.232	6.122
2003	3.718	3.447	3.083	762	936	29	7.517	1.654	15.256	5.892
2004	3.148	2.565	3.132	787	941	26	7.364	1.669	14.585	5.047
2005	2.787	2.367	3.356	822	1.079	28	7.736	1.892	14.959	5.108
2006	2.613	2.295	3.445	824	1.159	37	7.948	2.103	15.165	5.258
2007	2.578	2.288	3.486	827	1.195	35	8.122	2.205	15.382	5.356
2008	2.663	2.354	3.603	838	1.199	42	8.134	2.362	15.598	5.595
2009	2.808	2.446	3.269	862	1.210	39	8.119	2.524	15.406	5.871

Kaynak: TÜİK, İşgücü İstatistiklerinden alınan verilerden derlenerek oluşturulmuştur.

2000 yılında % 80,8 olan sanayi sektöründeki erkek işgörenlerin istihdam oranı, 2009 yılında % 79,1’ye gerilerken, kadın işgörenlerin istihdam oranı ise % 20,9’a yükselmiştir. Hizmet sektöründe ise, 2000 yılında % 82,3 olan erkek işgörenlerin istihdam oranı 2009 yılında % 76,3’e düşerken, kadın işgörenlerin oranı % 17,7’den % 23,7’ye yükselmiştir. Toplam istihdamda ise, 2000-2009 yılları arasındaki dönemde erkek işgörenlerin oranı % 73,1’den % 72,4’e gerilerken, kadın işgörenlerin oranı ise % 26,9’dan % 27,6’ya yükselmiştir.

Tablo 2.7 : Türkiye’de İstihdamın Eğitim Seviyesine Göre Dağılımı (2000-2009)

	Okur-Yazar Olmayanlar (1000 Kişi)	İlköğretim (1000 Kişi)	Lise (1000 Kişi)	Yükseköğretim (1000 Kişi)
2000	1.917	14.204	3.566	1.894
2001	1.899	14.075	3.599	1.950
2002	1.649	13.770	3.795	2.140
2003	1.493	13.351	3.971	2.333
2004	1.250	12.269	3.897	2.215
2005	1.109	12.269	4.207	2.481
2006	1.062	12.295	4.371	2.695
2007	990	12.342	4.522	2.884
2008	960	12.525	4.568	3.140
2009	1.002	12.563	4.392	3.321

Kaynak: TÜİK, İşgücü İstatistiklerinden alınan verilerden derlenerek oluşturulmuştur.

Tablo 2.7’de Türkiye’de istihdamın eğitim seviyesine göre dağılımı ile ilgili bilgiler verilmiştir. Rakamlara göre, 2000-2009 yılları arasındaki dönemde okur yazar olmayan kişi sayısı % 47,8 ve ilköğretim mezunu sayısı % 11,5 azalırken, lise mezunlarının sayısı % 23,2 ve yükseköğretim mezunlarının sayısı % 75,3 artmıştır. Buna göre, okur yazar olmayanların ve ilköğretim mezunlarının sayısının azalması, lise ve yükseköğretim mezunlarının sayısının artması Türkiye’nin eğitim seviyesinin arttığı bir gösteri olarak sayılabilir.

2.2.1.2. Turizm Sektöründeki İstihdamın Yapısal Analizi

Turizm sektörü dinamik yapısıyla başta istihdam olmak üzere milli gelir, dış ödemeler bilançosu, yabancı sermaye yatırımları ve bölgesel kalkınma gibi birçok yönden ülke ekonomilerine önemli katkılar sağlamaktadır. Turizm sektörü, ülke ekonomileri için hem doğrudan istihdam sağlamakta hem de yapısı itibarıyla birçok alt sektörle olan yakın ilişkileri sonucunda dolaylı istihdam sağlamaktadır. Turizm sektörü, makineleşme ve otomasyon imkânlarının sınırlı olması ve turizm sektörünün emek yoğun yapısı dolayısıyla, Türkiye gibi işsizlik sorunu çeken birçok gelişmekte olan ülke için önemli bir yere sahiptir.

Türkiye’de toplam turizm istihdamında erkeklerin payı kadınları payından daha fazladır. Türkiye’deki istihdamın cinsiyete göre dağılımı ve turizm sektöründeki durum ile ilgili bilgiler Tablo 2.8’de verilmiştir.

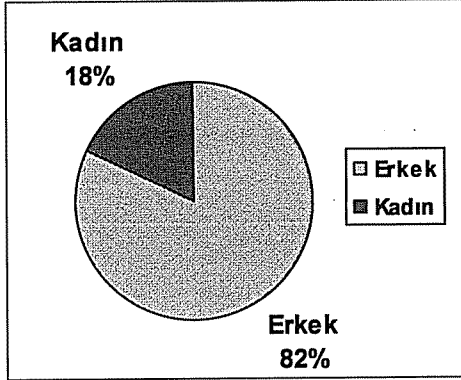
Tablo 2.8: Türkiye’de İstihdamın Cinsiyete Göre Dağılımı (1000 Kişi)

	Toplam İstihdam		Turizm Sektörü	
	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın
2000	15.780	5.801	712	64
2001	15.555	5.969	729	67
2002	15.232	6.122	747	79
2003	15.256	5.891	773	75
2004	16.023	5.768	782	90
2005	16.346	5.700	847	102
2006	16.520	5.810	885	115
2007	15.382	5.356	851	138
2008	15.598	5.595	850	148
2009	15.406	5.871	889	161

Kaynak: TÜİK ve ILO-LABORSTA verilerinden derlenerek oluşturulmuştur.

2000-2009 yılları arasındaki dönemde, turizm sektöründeki erkek işgörenlerin istihdam oranı % 24,8 artarken, kadın işgörenlerin istihdam oranı % 151,5 artmıştır. 2009 yılındaki toplam istihdamın % 72,40’ı, hizmetler sektöründeki istihdamın % 76,25’i ve turizm sektöründeki istihdamın ise % 84,66’sı erkek personeldir. Bu verilere göre hem toplam istihdamın hem de turizm sektöründeki istihdamın büyük bir çoğunluğunun erkek işgörenlerden oluştuğunu söyleyebiliriz.

Grafik 2.1’de turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde iş arayanların cinsiyetlerine göre dağılımları ile ilgili bilgiler verilmiştir. Grafığe göre, 2010 yılında konaklama işletmelerinde iş arayanların % 18’ini kadınlar ve % 82’sini ise erkekler oluşturmaktadır.

Grafik 2.1: Konaklama Tesislerinde İş Arayanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı (%)

Kaynak: TÜROFED, Turizm Raporu 2010.

Turizm sektöründeki işgücü piyasasının önemli özelliklerinden birisi mevsimseliktir. Turizm sektöründeki mevsimsellik özelliği dolayısıyla yılın belli dönemlerin turizm talebi ve dolayısıyla turizm sektöründeki işgücü artmaktadır. Turizm sektöründeki istihdamın aylara göre dağılımı Tablo 2.9'da verilmiştir. Tablodaki veriler incelendiğinde, turizm sektöründe istihdamın şubat ayından itibaren artmaya başladığı ve bu artışın ağustos ayına kadar devam ettiği görülmektedir. Ağustos ayından itibaren ise turizm sektöründeki istihdam azalmaya başlamaktadır. Tablodaki bu veriler mevsimselliğin turizm sektöründeki istihdama olan etkisini ortaya koymaktadır. Türkiye'de özellikle yaz turizminin gelişmiş olması sonucunda yaz aylarında turizm sektöründeki istihdam oranı artarken, bu dönemin sona ermesiyle birlikte turizm sektöründeki istihdam oranı da azalmaya başlamaktadır.

Tablo 2.9: 2009 Yılı Turizm İstihdamının Aylara Göre Dağılımı

Aylar	Turizm Sektörü İstihdamı (1000 Kişi)
Ocak	995
Şubat	998
Mart	1.010
Nisan	1.012
Mayıs	1.053
Haziran	1.103
Temmuz	1.131
Ağustos	1.095
Eylül	1.081
Ekim	1.055
Kasım	1.056
Aralık	1.005

Kaynak: TÜİK, İşgücü İstatistiklerinden alınan verilerden derlenerek oluşturulmuştur.

Turizm işletmelerinin büyük bir bölümünde, istihdamın mevsimsel özellik taşıması nedeniyle dalgalanmalar göstermesi, toplam turizm istihdamı içerisinde sezonluk ve geçici süreli istihdam şekillerinin yaygınlaşmasına neden olmaktadır.

Özellikle sezonluk faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin daha çok, geçici işgücü istihdam etmeyi tercih ettiği söylenebilir (Boz, 2006:105). Bu tip işletmelerde yüksek sezon olarak adlandırılan dönemlerde, sezonluk istihdam ile birlikte işletmelerde çalışan işgören sayısı artarken, sezonun sona ermesiyle birlikte, sezonluk olarak istihdam edilen personelin işine son verilmektedir.

Turizm sektöründeki işgücü piyasasının önemli sorunlarından biride, istihdam edilen işgörenlerin eğitim seviyelerinin düşük olmasıdır. Sezonluk faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin mevsimlik, sezonluk veya geçici işgücü istihdam etmeyi tercih etmesi dolayısıyla işgören seçimini yeterli önem verilmemekte ve buda sektördeki nitelikli eleman sayısının azalmasına yol açmaktadır. Turizm sektöründeki işgörenlerin eğitim seviyeleri ile ilgili bilgiler Tablo 2.10'da verilmiştir.

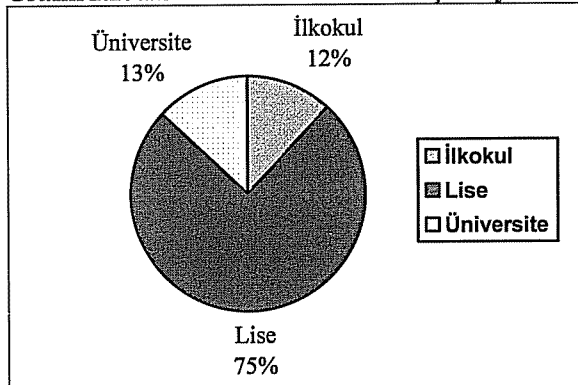
Tablo 2.10: Turizm Sektöründeki İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri (2000)

	Eğitim Seviyesi (%)
İlköğretim	% 52.0
Lise	% 21.7
Meslek Lisesi	% 15.3
Yüksek Öğretim	% 11.0

Kaynak: TİSK, http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=77&id=5

Tablodaki verilere göre turizm sektöründe istihdam edilen işgörenlerin % 52'si ilköğretim düzeyinde eğitime sahiptir. Tablodaki rakamlara göre turizm sektöründe çalışan personel içindeki nitelikli işgörenlerin oranın az olduğu görülmektedir.

Grafik 2.2: Konaklama Tesislerinde İş Arayanların Öğrenim Durumu (%)



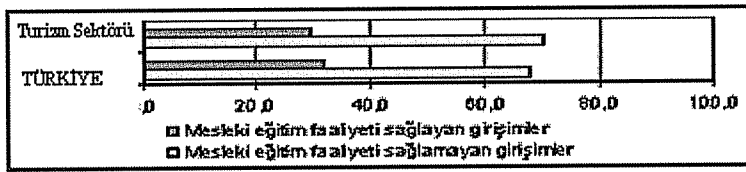
Kaynak: TÜROFED, Turizm Raporu 2010.

Grafik 2.2'de konaklama tesislerinde iş arayanların öğrenim durumuna ilişkin bilgiler verilmiştir. Buna göre, turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama

tesislerinde iş arayanların % 12'si ilkokul, % 13'ü üniversite ve % 75'i ise lise mezunlarından oluşmaktadır.

Turizm sektöründe çalışan personelin gerekli mesleki eğitime sahip olması, sektörde verilen hizmetlerin kalitesinin artmasına yol açar. Türkiye genelinde çalışanlarına mesleki eğitim kursu veya mesleki eğitimin diğer türlerini sağlayan turizm girişimlerinin oranı Grafik 2.3'te verilmiştir.

Grafik 2.3: Türkiye'de ve Turizm Sektöründe Çalışanlarına Mesleki Eğitim Sağlayan Girişimlerin Oranı (2007)



Kaynak: TÜİK, Haber Bülteni, 2009, Sayı:227.

Grafikteki verilere göre, Türkiye genelinde çalışanlarına mesleki eğitim sağlayan girişimlerin oranı yaklaşık olarak % 34'tür. Turizm sektöründe işgörenlerine mesleki eğitim sağlayan girişimlerin oranı ise yaklaşık olarak % 30'dur. Turizm sektöründe mesleki eğitime sahip olan işgören sayısının artması, turiste sunulan hizmetin kalitesini yükseltmektedir.

Türkiye'de turizm sektörünün istihdam yapısının diğer bir özelliği de, çalışma zamanının karmaşıklığı ve günlük çalışma sürelerinin fazla olmasıdır. Turizm işletmeleri resmi tatillerde, bayramlarda faal olarak çalışan, haftanın yedi günü 24 saat hizmet veren kuruluşlardır. Çalışma sürelerinin bu düzensizliği ve karmaşıklığı, sektörde çalışan işgücünün özel yaşantısını ve aile hayatını olumsuz bir biçimde etkilemektedir. Bu olumsuz etkilerin aynı zamanda çalışma hayatına da yansımaları kaçınılmaz olmaktadır (Boz, 2006:106). Bunun sonucunda da işgörenlerin performansları düşmekte ve verdikleri hizmetin kalitesi azalmaktadır.

2.2.2. Turizm Sektörünün Milli Gelire Etkileri

Turizm sektörünün ülke ekonomileri için en önemli etkilerinden birisi de ülkelerin milli gelirine sağladığı katkılardır. Turizmden elde edilen döviz gelirlerinin ülke ekonomisindeki önemini en net şekilde ortaya koyan veriler turizmin milli gelir ve ihracat gelirleri içindeki payıdır.

2.2.2.1. Turizm Gelirlerinin GSYİH içindeki Yeri

Türkiye’de son yıllarda turizm sektörüne yapılan yerli ve yabancı yatırımların artmasıyla birlikte, tanıtım ve pazarlama çalışmalarına da gösterilen büyük desteklerin sonucunda, turizm gelirlerinde çok önemli artışlar sağlanmıştır.

Tablo 2.11: Turizm Gelirlerinin GSYİH İçindeki Payı (Cari Alıcı Fiyatlarıyla)

Yıllar	GSYİH (Milyon TL)	GSYİH (Milyon \$)	Turizm Geliri (Milyon \$)	Turizm Gelirlerinin GSYİH İçindeki Payı (%)
1998	70.203,0	270.947,0	7.808,9	2,9
1999	104.596,0	247.544,0	5.203,0	2,1
2000	166.658,0	265.384,0	7.636,0	2,9
2001	240.224,0	196.736,0	10.066,5	5,1
2002	350.476,0	230.494,0	11.900,9	5,2
2003	454.781,0	304.901,0	13.203,1	4,3
2004	559.033,0	390.387,0	15.887,7	4,1
2005	648.932,0	481.497,0	18.153,5	3,8
2006	758.391,0	526.429,0	16.850,8	3,2
2007	843.178,4	648.754,0	18.487,0	2,8
2008	950.144,3	741.792,0	21.910,9	2,95

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistiklerinden derlenerek oluşturulmuştur.

Tablo 2.11’de Türkiye’nin turizm gelirlerinin Gayri Safi Yurtiçi Hâsıladaki payları verilmiştir. 1998 – 2008 yılları arasındaki dönem boyunca 1999 ve 2006 yıllarının dışında turizm gelirinde sürekli artış sağlanmıştır. 1998 – 2008 yılları arasındaki dönemde, turizm gelirin en düşük olduğu yıl 1999’dur. 1999 yılında yaşanan 17 Ağustos depreminin turizm gelirlerinin düşmesinde etkili olduğu söylenebilir. Turizm gelirlerinin en yüksek olduğu yıl ise 2008’dir. Turizm gelirlerini, yabancı ziyaretçiler ve yurtdışında ikamet eden Türkiye vatandaşı olan ziyaretçilerden elde edilen gelirler olarak ikiye ayırarak incelenebilir.

Turizm gelirlerinin elde edildiği bu kaynaklar ile ilgili bilgiler Tablo 2.13’te verilmiştir. Tablodaki rakamlara göre, 2003 – 2009 döneminde turizm gelirlerinin büyük bir kısmı yabancı ziyaretçilerden elde edilmiştir. Yabancı ziyaretçilerden elde edilen gelirin, turizm geliri içindeki payı en düşük olarak % 73.3 ile 2003 yılında, en yüksek olarak ise % 76.5 ile 2008 yılında gerçekleşmiştir.

Tablo 2.12: Türkiye’de Turizm Gelirinin Kaynağı

	Yabancı Ziyaretçilerden Elde Edilen Gelir (Milyon \$)	Pay (%)	Yurtdışında Yaşayan TC Vatandaşlarının Türkiye’de Yaptıkları Harcamalardan Elde Edilen Gelir (Milyon \$)	Pay (%)	Toplam Turizm Geliri (Milyon \$)	Pay (%)
2003	9.677	73.3	3.526	26.7	13.203	100
2004	12.124	76.3	3.764	23.7	15.888	100
2005	13.929	76.7	4.225	23.3	18.154	100
2006	12.554	74.5	4.297	25.5	16.851	100
2007	13.990	75.7	4.497	24.3	18.487	100
2008	16.802	76.5	5.149	23.5	21.951	100
2009	15.853	74.6	5.396	25.4	21.249	100

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistiklerinden derlenerek oluşturulmuştur.

Turizm gelirlerinin bir diğer önemli kaynağını da, yurtdışında yaşayan Türkiye vatandaşlarının ülkede yaptıkları harcamalar oluşturur. Tablo 2.12’deki verilerden de görülebileceği üzere, turizmden elde edilen gelirlerin yaklaşık olarak % 25’lik kısmını yurtdışında yaşayıp, Türkiye’ye ziyarete gelen Türk vatandaşların ülkede yaptıkları harcamalardan elde edilmektedir. 2003–2009 yılları arasındaki dönemde, yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın Türkiye’de yaptıkları harcamalar sonucunda elde edilen gelirin, turizm gelirine oranı en düşük % 23,3 ile 2005 yılında, en yüksek ise % 26,7 ile 2003 yılında elde edilmiştir.

Kişi başına elde edilen turizm gelirleri Tablo 2.13’te verilmiştir. 2001 – 2009 yılları arasındaki dönemde, yabancı ziyaretçilerden elde edilen kişi başı turizm gelirin en yüksek olduğu yıl 706 \$ ile 2003 yılı, en düşük olduğu yıl ise 580 \$ ile 2009 yılında gerçekleşmiştir. Aynı dönemde, yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın kişi başına turizm gelirin en yüksek olduğu yıl 1.356 \$ ile 2003 yılı, en düşük olduğu yılda 1.071 \$ ile 2007 yılında gerçekleşmiştir.

Tablo 2.13: Türkiye’de Yıllar İtibariyle Kişi Başına Düşen Turizm Geliri

	Yabancılar			Yurtdışında Yaşayan TC Vatandaşları			TOPLAM		
	Çıkış Yapan Yabancı Sayısı (1000 Kişi)	Turizm Geliri (Milyon \$)	Kişi Başı Turizm Geliri (\$)	Çıkış Yapan TC Vatandaşı (1000 Kişi)	Turizm Geliri (Milyon \$)	Kişi Başı Turizm Geliri (\$)	Çıkış Yapan Kişiler (1000 Kişi)	Turizm Geliri (Milyon \$)	Kişi Başı Turizm Geliri (\$)
2001	11.276	7.386	655	2.173	2.680	1.233	13.450	10.067	748
2002	12.921	9.009	697	2.292	2.891	1261	15.214	11.900	782
2003	13.701	9.677	706	2.601	3.526	1.356	16.302	13.203	810
2004	17.203	12.124	705	3.060	3.763	1.230	20.263	15.888	784
2005	20.523	13.929	679	3.602	4.225	1.173	24.125	18.154	752
2006	19.276	12.556	651	3.873	4.294	1.109	23.149	16.851	728
2007	23.017	13.990	608	4.197	4.497	1.071	27.214	18.487	679
2008	26.431	16.801	636	4.549	5.150	1.132	30.979	21.911	709
2009	27.347	15.853	580	4.658	5.396	1.158	32.006	21.249	664

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistiklerinden derlenerek oluşturulmuştur.

Toplamdaki duruma bakılacak olursa, kişi başına turizm gelirin en yüksek olduğu yıl 810 \$ ile 2003 yılı, en düşük olduğu yıl ise 664 \$ ile 2009 yılında gerçekleşmiştir. Türkiye'ye gelen yabancı ziyaretçilerin yaptıkları harcamaların aylara göre dağılımı Tablo 2.14'te verilmiştir. 1999 – 2009 yılları arasındaki dönemde yabancı ziyaretçilerin aylara göre yaptıkları harcamalar incelendiğinde, yapılan harcamaların büyük bir kısmının Mayıs ve Ekim ayları arasındaki altı aylık dönemde yoğunluk kazandığı görülmektedir. Yani yaz dönemi olarak adlandırılan bu altı aylık süre zarfında ülkeye gelen yabancı turistlerin harcamaları diğer aylara oranla daha fazladır. Türkiye'ye gelen yabancı ziyaretçiler, en çok harcamayı 2008 yılı Ağustos ayında gerçekleştirmiştir. Yıl bazında, yabancı ziyaretçilerin yaptıkları harcamaların en fazla olduğu yıl 2008 yılı, en düşük olduğu yıl ise 1999 yılıdır.

Tablo 2.14: Aylara Göre Yabancı Ziyaretçi Harcaması (Milyon \$)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ocak	196	217	223	213	247	394	457	457	480	616	560
Şubat	186	218	216	262	264	365	403	380	434	573	527
Mart	224	302	298	421	292	476	604	530	587	817	705
Nisan	255	422	555	451	329	620	695	719	702	806	765
Mayıs	422	662	827	759	637	1017	1226	1034	1070	1452	1209
Haziran	508	747	983	877	896	1177	1321	1303	1333	1696	1521
Temmuz	618	1054	1113	1126	1346	1645	2017	1801	1973	2343	2201
Ağustos	859	1207	1315	1450	1967	2166	2504	2312	2509	2966	2785
Eylül	696	1056	1127	1237	1600	1740	1968	1764	2012	2190	2055
Ekim	691	984	825	978	1125	1450	1603	1603	1512	1843	1910
Kasım	313	476	384	435	572	643	682	606	809	886	939
Aralık	225	291	224	272	323	431	448	484	568	573	678
Toplam	5193	7636	8090	8481	9676	12125	13929	12554	13990	16761	15853

Kaynak: TÜRSAB, <http://www.tursab.org.tr/tr/istatistikler/turist-sayisi-ve-turizm-geliri/aylik-turist-sayilari-86-69.html> (Erişim Tarihi: 24.04.2010)

2.2.2.2. Turizm Gelirlerinin İhracat Gelirleri İçindeki Yeri

Turizmin ekonomik göstergelerinden birisi de, turizmden elde edilen döviz gelirlerinin ihracattan elde edilen gelir içindeki payıdır. Uluslararası turizmden elde edilen gelirler, ek ihracat veya görünmeyen ihracat şeklinde ülkelerin ödemeler dengesine olumlu katkılar yapmaktadır. Dolayısıyla, turizmden elde edilen gelirlerdeki artışlar, ödemeler dengesi ve dış açıkların kapatılmasındaki önemli kalemlerden birisini oluşturmaktadır. 1980–2008 yılları arasındaki dönemde, turizm gelirlerinin ihracata ve giderlerinin ithalata oranı Tablo 2.15'de verilmektedir. Tabloya göre, Türkiye'nin turizm gelirlerinin ihracat gelirleri içindeki payı 1980 yılında % 11,2 iken, ihracata teşvik primi verilmesi ve politika değişiklikleri sonucunda bu oran 2008 yılında % 16,6'ya yükselmiştir.

Tablo 2.15: Turizm Gelirlerinin İhracat Gelirleri ve Turizm Giderlerinin İthalat Giderlerine Oranı

Yıllar	İhracat Gelirleri	Turizm Gelirleri	Turizm Gelirlerinin İhracat Gelirlerine Oranı (%)	İthalat Giderleri	Turizm Giderleri	Turizm Giderlerinin İthalat Giderlerine Oranı (%)
1980	2 910,1	326,7	11,2	7 909,4	114,7	1,5
1981	4 702,9	381,3	8,1	8 933,4	103,3	1,2
1982	5 746,0	370,3	6,4	8 842,7	108,9	1,2
1983	5 727,8	411,1	7,2	9 235,0	127,3	1,4
1984	7 133,6	840,0	11,8	10 756,9	276,8	2,6
1985	7 958,0	1 482,0	18,6	11 343,4	323,6	2,9
1986	7 456,7	1 215,0	16,3	11 104,8	313,6	2,8
1987	10 190,0	1 721,1	16,9	14 158,0	447,7	3,2
1988	11 662,0	2 355,3	20,2	14 335,4	358,0	2,5
1989	11 624,7	2 556,5	22,0	15 792,1	565,0	3,6
1990	12 959,3	3 225,0	24,9	22 302,1	520,0	2,3
1991	13 593,5	2 654,0	19,5	21 047,0	592,0	2,8
1992	14 714,6	3 639,0	24,7	22 871,1	776,0	3,4
1993	15 345,1	3 959,0	25,8	29 428,4	934,0	3,2
1994	18 105,9	4 321,0	23,9	23 270,0	866,0	3,7
1995	21 637,0	4 957,0	22,9	35 709,0	912,0	2,6
1996	23 225,5	5 962,1	25,7	43 626,6	1 265,0	2,9
1997	26 261,1	8 088,5	30,8	48 558,7	1 716,0	3,5
1998	26 974,0	7 808,9	28,9	45 921,4	1 753,9	3,8
1999	26 587,2	5 203,0	19,6	40 671,3	1 471,0	3,6
2000	27 774,9	7 636,0	27,5	54 502,8	1 711,0	3,1
2001	31 334,2	10 066,5	32,1	41 399,1	1 738,0	4,1
2002	35 081,1	11 900,9	33,9	51 553,8	1 880,0	3,7
2003	46 877,6	13 203,1	28,2	69 339,7	2 113,3	3,1
2004	63 167,0	15 887,7	25,1	97 539,8	2 524,0	2,6
2005	73 476,4	18 153,5	24,7	116 774,2	2 870,4	2,5
2006	85 534,7	16 850,8	19,7	139 576,2	2 742,3	2,0
2007	107 271,8	18 487,0	17,2	170 062,3	3 259,6	2,0
2008	131 965,7	21 910,9	16,6	201 960,3	3 506,4	1,7

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistiklerinden derlenerek oluşturulmuştur.

1980–1984 yılları arasında bu oran yaklaşık olarak % 11 iken, 1984 – 1994 yılları arasındaki dönemde iki katına çıkmış ve 2002 yılında ise en yüksek oran olan % 33,9'a yükselmiştir. 1998–2008 yılları arasındaki dönemde, ihracatın turizm gelirlerinden daha fazla artması nedeniyle turizm gelirlerinin ihracata oranı azalmıştır. 2008 yılında turizm gelirlerinin ihracat gelirlerine oranı % 16,6 olmuştur. 1980 yılında turizm giderlerinin ithalata giderlerine oranı % 1,5 iken, 2008 yılında % 1,7 olmuştur. Tablodaki veriler incelendiğinde, uluslararası turizmin Türkiye ekonomisine büyük katkılar sağladığı görülmektedir. Ayrıca, turizmde hizmetin üretildiği yerde tüketilmesi, ihracatçı ülke için navlun ve benzeri ihraç giderlerinin olmaması da gelir etkisini arttırmaktadır.

2.2.3. Turizm Sektörünün Dış Ticaret Açığına Etkileri

Turizm sektörü Türkiye açısından, önemli döviz girdisi sağlayan bir yatırım ve pazarlama alanıdır. Turizm sayesinde, ihracı mümkün olmayan birçok kaynak ülke ekonomisine döviz geliri olarak dönmektedir. Türkiye’de dahil olmak üzere özellikle gelişmekte olan ülkelerin çoğu ciddi ödemeler dengesi ve dış açıklar ile karşı karşıyadır. Bu dış açıkların kapatılmasında turizm sektöründen elde edilen döviz gelirinin önemli katkıları vardır.

Tablo 2.16: Türkiye’de Turizmin Dış Ticaret Açığını Kapatmadaki Payı (%)

	Dış Ticaret Açığı (Milyon \$)	Net Turizm Geliri	Açığın Finansmanında Turizmin Payı (%)
2000	-22.057	5.923	27
2001	-3.363	6.352	188.9
2002	-6.390	6.352	103.3
2003	-13.489	11.090	82.2
2004	-22.736	13.364	58.8
2005	-33.001	15.280	46.3
2006	-40.962	14.110	34.4
2007	-46.677	15.277	32.6
2008	-52.844	18.445	34.9
2009	-32.025	17.664	55.2

Kaynak: TURAD, Turizm İstatistiklerinden alınan verilerden derlenerek oluşturulmuştur.

Tablo 2.16’da, 2000–2009 yılları arasındaki dönemde, turizm sektöründen elde edilen net gelirlerin, dış ticaret açığını kapatmadaki payı ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Dış ticaret açığının en düşük olduğu yıl olan 2001’de, bu açığın kapatılmasında turizm gelirinin dış açığı finansmanındaki pay en yüksek değer olan % 188.9 ile gerçekleşmiştir. Dış ticaret açığı 2002 yılından itibaren 2009 yılına kadar artan bir seyir izlemiştir. Bu dönemde net turizm geliri de artan bir seyir izlemiştir ve bu açıkların finansmanda önemli bir etki sağlamıştır. 2001 yılından itibaren dış ticaret açığındaki artış oranı, net turizm gelirlerindeki artış oranından daha yüksek olduğundan dolayı, turizmin dış ticaret açığını finansmanındaki payı 2009 yılına kadar azalan bir seyir izlemiştir. 2009 yılında turizmden elde edilen net gelir azalmasına rağmen dış ticaret açığında büyük oranda bir düşüş yaşanması dolayısıyla, turizmin dış ticaret açığının finansmanındaki payında önemli bir artış sağlanmıştır.

Turizm sektörü, özellikle gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeler için çok önemli bir sektördür. Turizm sektöründeki faaliyetler sonucunda elde edilen döviz geliri ihracat içinde artı bir değer sağlamaktadır. Ayrıca turizm sektöründen elde

edilen bu döviz geliri, gelişmekte olan ülkelerin karşı karşıya olduğu ödemeler dengesi ve dış ticaret açıklarının kapatılmasında önemli bir etkiye sahiptir. Yukarıdaki veriler ve bilgiler dahilinde, Türkiye'nin dış ticaret açığının kapatılmasında turizm sektörünün önemi görülmektedir.

2.2.4. Turizm Sektörünün Yabancı Sermaye Yatırımlarına Etkileri

Turizm sektörü, ülkelere döviz geliri sağlaması, işsizlik sorununun giderilmesi, ödemeler dengesi ve dış ticaret açıklarının finansmanında sağladığı katkılar açısından önemli bir paya sahiptir. Turizm sektörünün ülkeler için sağladığı olumlu etkiler bunlarla sınırlı değildir. Turizm sektörü, ülkelere yabancı sermaye çekmesi açısından da önemli bir etkiye sahiptir. Ülkeye gelen yabancı sermaye, ülke ekonomisinin kalkınması, turizm gelirinin artması ve yeni iş olanaklarının oluşturulması gibi birçok açıdan önemli katkılar sağlamaktadır. Tablo 2.17'de 2005 – 2009 yılları arasındaki dönem için uluslararası doğrudan yatırım girişlerinin sektörlere göre dağılımı verilmiştir. Tabloda verilen yatırım girişleri incelendiğinde, 2005 – 2008 yıllarını kapsayan dört yıllık dönemde en çok uluslararası yatırım çeken mali aracı kuruluşların faaliyetlerinin yapıldığı sektör olduğu gözlemlenmektedir. 2009 yılında ise en çok uluslararası yatırım çeken elektrik, gaz ve su sektörü olmuştur.

Tablo 2.17: Uluslararası Doğrudan Yatırım Girişlerinin Sektörlere Göre Dağılımı (Milyon \$)

Sektörler	2005	2006	2007	2008	2009
Tarım, Avcılık ve Ormancılık	5	5	6	23	41
Balıkçılık	2	1	3	18	1
Madencilik	40	122	337	152	193
İmalat Sanayi	785	1.866	4.211	3.931	1.637
Elektrik, Gaz ve Su	4	112	569	1.068	1.646
İnşaat	80	222	285	331	387
Toptan ve Perakende Ticaret	68	1.166	165	2.084	367
Oteller ve Lokantalar	42	23	33	24	37
Ulaştırma ve Haberleşme	3.285	6.696	1.117	170	350
Mali Aracı Kuruluşların Faaliyetleri	4.018	6.957	11.662	6.069	433
Gayrimenkul Kiralama ve İş Faaliyetleri	29	99	560	656	509
Sağlık İşleri ve Sosyal Hizmetler	74	265	177	149	101
Diğer Toplumsal, Sosyal ve Kişisel Hizmet Faaliyetleri	103	105	13	58	47
Toplam	8.535	17.639	19.137	14.733	5.749

Kaynak: Hazine Müsteşarlığı, Hazine İstatistik Yıllığı 2009.

2005 – 2009 yıllarını kapsayan dönemde, turizm sektörü için uluslararası yatırım girişlerinin en çok olduğu sene 2005, en az olduğu sene ise 2006'dır. 2005 yılında turizm sektöründeki uluslararası yatırımlar toplam yatırımların yaklaşık olarak % 0.50'sini oluşturmaktadır. 2009 yılındaki toplam uluslararası yatırımların ise % 0.64 turizm sektörüne yönelik olarak gerçekleşmiştir.

Tablo 2.18: Uluslararası Sermayeli Firma Sayılarının Sektörlere Göre Dağılımı

Sektörler	1954-2004 (Birikimli)	2005	2006	2007	2008	2009	Toplam 1954- 2010
Tarım, Ormancılık ve Balıkçılık	131	34	42	49	53	59	373
Madencilik	138	50	48	82	91	69	482
İmalat Sanayi	1.937	400	441	497	471	377	4.176
Elektrik, Gaz ve Su	89	9	42	75	117	131	471
İnşaat	338	312	404	477	372	299	2.230
Ticaret	3.048	708	752	808	791	911	7.105
Oteller ve Lokantalar	710	162	194	207	220	178	1.686
Ulaştırma, Haberleşme ve Depolama	691	222	266	284	292	259	2.058
Mali Aracı Kuruluşlar	121	19	48	43	46	18	295
Gayrimenkul Kiralama ve İş Faaliyetleri	658	487	660	828	675	469	3.826
Diğer Toplumsal ve Kişisel Hizmet Faaliyetleri	331	148	178	180	209	165	1.231
Toplam	8.192	2.551	3.075	3.530	3.337	2.935	23.933

Kaynak: Hazine Müsteşarlığı, Hazine İstatistik Yıllığı 2009.

Tablo 2.18'de uluslararası sermayeli firmaların sayılarının sektörlere göre dağılımı verilmiştir. 1954 – 2004 yılları arasındaki dönemde, uluslararası sermayeli firmaların en çok bulunduğu sektör 3.048 firma ile toptan ve perakende ticaret sektörüdür. Bu dönemde turizm sektöründeki uluslararası sermayeli firmaların sayısı 710'dur.

Turizm sektörü, Türkiye'de özellikle planlı dönem uygulamalarına geçilmesiyle birlikte ivme kazanarak, ülke ekonomisindeki önemi giderek artmaya başlamıştır. Turizm sektörü, ülkenin gelişmesinde, ödemeler dengesi ve dış açıkların finansmanında, işsizlik sorunun önlenmesinde, bölgesel ve ulusal kalkınmanın sağlanmasında ve yabancı sermaye yatırımlarının ülkeye çekilmesinde önemli katkı sağlamaktadır. Turizme gerekli önemin verilmesiyle birlikte, ülke ekonomimizdeki yeri ve etkileri artacaktır.

2.3. Muğla'da Turizm Sektörünün Gelişimi

Antik Karya bölgesinin en eski yerleşim alanlarından olan Muğla, sırasıyla Kayra, Mısır, İskit, Asur, Dor, Met, Pers, Makedon, Roma, Bizans egemenliğinde kalmıştır. 1284 tarihinde Türk egemenliğine girmiş olan Muğla ilinin antik adı çeşitli bulgu ve kaynaklara göre "Mobella, Mobolia, Moğola" olarak geçmektedir. Muğla, 1284 yılında Menteşe Beyliğine, 1424 yılında ise Osmanlı İmparatorluğu topraklarına katılmıştır. Bölgede yaşayan bu medeniyetlerin mirasları Muğla'nın tarihsel turizm kaynaklarını oluşturmaktadır (Muğla Valiliği, 2003:16).

Muğla 1124 kilometre uzunluğundaki sahil şeridi ile Türkiye'nin en uzun sahil şeridine sahip olan ildir. Muğla gerek 1124 kilometrelik sahil şeridi, gerek dünyaca ünlü körfezleri ve koyları, gerekse Anadolu medeniyetlerinin mirası olarak sahip olduğu zengin kültür varlıkları ile turizm sektöründe Türkiye'nin en gözde illerinin başında yer almaktadır.

Turizm destinasyonları eşit imkân ve kaynaklara sahip değildir. Bazıları, doğal varlıklar açısından diğerlerine göre daha avantajlı bir konumdadır. Çünkü doğal varlıklar diğer üretim faktörlerinden farklı olarak, kendiliklerinden oluşan, insanların herhangi bir katkısı ve emeği olmadan meydana gelmiş varlıklardır. Dolayısıyla, başka hiçbir destinasyonda bulunması mümkün olamayacak olan doğal varlıklara sahip olmak, turizm rekabet gücü açısından çok büyük bir avantaj yakalamak demektir (Bahar ve Kozak, 2005:131). Bu açıdan bakıldığında, Muğla'nın sadece Türkiye'de değil dünya genelindeki diğer bölgelerle de karşılaştırıldığında çok önemli bir avantaja sahip olduğu görülmektedir.

2.4. Muğla'da Turizm Sektörüne İlişkin Göstergeler

Muğla, Türkiye'nin en çok yabancı turist çeken illerinin başında gelmektedir. Tablo 2.19'da Türkiye'ye gelen yabancı ziyaretçilerin illere göre dağılımı ile ilgili bilgiler verilmiştir. Bu verilere göre Muğla, Antalya ve İstanbul'dan sonra Türkiye'nin en çok yabancı ziyaretçi çeken üçüncü ili konumunda bulunmaktadır. 2006 yılında Türkiye'ye gelen yabancı ziyaretçilerin % 11,8'i Muğla'ya gelmiştir. 2007 yılında Muğla'ya gelen yabancı ziyaretçilerin toplamdaki oranı % 11'e, 2008 yılında ise % 10,9'a düşmüştür.

Tablo 2.19: Türkiye'ye Gelen Yabancı Ziyaretçilerin Turistik Merkezlere Göre Dağılımı

	2006	Toplamdaki Payı (%)	2007	Toplamdaki Payı (%)	2008	Toplamdaki Payı (%)
Antalya	6.011.183	30,3	7.291.734	31,2	8.564.595	32,5
İstanbul	5.346.681	27,0	6.453.598	27,7	7.050.748	26,8
Muğla	2.345.485	11,8	2.571.920	11,0	2.876.201	10,9
İzmir	776.689	3,9	966.693	4,1	1.034.064	3,9
Aydın	404.631	2,0	509.872	2,2	594.240	2,3
Diğer	4.935.164	24,9	5.547.094	23,8	6.216.829	23,6
Toplam	19.819.833	100,0	23.340.911	100,0	26.336.677	100,0

Kaynak: Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneğinden alınan verilerden derlenerek oluşturulmuştur.

Tablo 2.20'de Muğla'da bulunan işletme ve yatırım belgeli tesis sayıları gösterilmektedir. Bu verilere göre, Muğla'da toplam 31 adet 5 yıldızlı ve 19 adet 4 yıldızlı tatil köyü, 39 adet 5 yıldızlı otel ve 89 adet 4 yıldızlı otel olmak üzere diğer belirtilenler ile birlikte toplamda 665 adet turizm konaklama işletmesi bulunmaktadır. Bu tesislerin ise 67.384 oda ve 150.922 yatak kapasitesi mevcuttur.

Tablo 2.20: Muğla'da Bulunan İşletme ve Yatırım Belgeli Tesis Sayısı (2009)

İşletme Türü	İşletme Belgeli Tesis Sayısı	Yatırım Belgeli Tesis Sayısı	Genel Toplam
5 Yıldızlı Tatil Köyü	14	17	31
4 Yıldızlı Tatil Köyü	6	13	19
5 Yıldızlı Otel	23	16	39
4 Yıldızlı Otel	66	23	89
3 Yıldızlı Otel	93	42	135
2 Yıldızlı Otel	97	49	146
1 Yıldızlı Otel	15	9	24
Apart Otel	42	19	61
Pansiyon	19	25	44
Diğer	36	41	77
Toplam	411	254	665
Toplam Oda Kapasitesi	38.685	28.699	67.384
Toplam Yatak Kapasitesi	83.124	67.798	150.922

Kaynak: Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2009 yılı verilerinden derlenerek oluşturulmuştur.

Tablo 2.21'de Türkiye'deki belgeli turizm işletmelerinin illere göre dağılımı ile ilgili bilgiler verilmiştir. Bu verilere göre Muğla hem Turizm Yatırım Belgeli tesislerin hem de Turizm işletme belgeli tesislerin sayısı açısından Antalya'dan sonra Türkiye'deki en çok tesise sahip olan ikinci il konumunda bulunmaktadır. Turizm yatırım belgeli tesislerin % 18,3'ü, Turizm işletme belgeli tesislerin ise % 14,5'i Muğla'da bulunmaktadır.

Yatak kapasiteleri açısından bakıldığında ise, Muğla yine hem turizm yatırım belgeli tesisler hem de turizm işletme belgeli tesisleri içinde Antalya'dan sonra ikinci sırada yer almaktadır. Muğla'daki turizm yatırım belgeli tesislerin yatak kapasitesinin toplam içindeki payı % 20,7 ve turizm işletme belgeli tesislerin yatak

kapasitesinin toplam içindeki payı ise % 14,3'dür. Sahip olduğu bu tesisler ve doğal kaynaklar Muğla'nın Türkiye turizmi içindeki önemini arttırmaktadır.

Tablo 2.21: Belgeli Turizm İşletmelerinin Başlıca Turistik Merkezlere Göre Dağılımı (2008)

	Turizm Yatırım Belgeli				Turizm İşletme Belgeli			
	Tesis	Toplamdaki Payı (%)	Yatak	Toplamdaki Payı (%)	Tesis	Toplamdaki Payı (%)	Yatak	Toplamdaki Payı (%)
İstanbul	79	10,2	24.987	9,7	363	14,1	60.926	10,7
Antalya	169	21,9	84.553	32,7	643	25,1	261.964	46,2
Muğla	141	18,3	53.361	20,7	372	14,5	80.980	14,3
İzmir	42	5,4	14.568	5,6	133	5,2	26.103	4,6
Aydın	27	3,5	15.295	5,9	80	3,1	18.302	3,2
Diğer	314	40,7	65.523	25,4	975	38,0	119.195	21,0
Toplam	772	100,0	258.287	100,0	2.556	100,0	567.470	100,0

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turizm İstatistiklerinden derlenerek oluşturulmuştur.

2.5. Muğla'da Turizm Sektörünün Ekonomik Etkileri

Muğla ili sahip olduğu arz kaynakları bakımından Türkiye turizmi içerisinde çok önemli bir paya sahiptir. Türkiye'nin en uzun sahil şeridinde sahip olması, doğal ve kültürel varlıkları, turizm tesisleri ve bu tesislerin oda ile yatak kapasiteleri Muğla'nın turizm arzını arttırmaktadır. Turizm arzının artması da Muğla'ya gelen yabancı turist sayısının artmasına yol açmakta ve böylece turizmden elde edilen gelirin artmasına imkân sağlamaktadır.

2.5.1. Muğla'da Turizm Sektörünün İstihdama Etkileri

Turizmin ülke ve bölge ekonomileri için hem doğrudan hem de dolaylı yoldan olumlu etkileri vardır. Bu olumlu etkilerinin başından da istihdam yaratma etkisi gelmektedir. Turizm hem Türkiye hem de Muğla için istihdam yaratmada önemli bir araçtır. Tablo 2.22'de 1995-200 yılları arasındaki dönemde Muğla turizm sektörünün istihdam rakamları verilmiştir.

Tabloda, restaurantlarda çalışanların yıllık ortalama sayısı (A) ile otellerde çalışanların yıllık ortalama sayısı (B) toplanarak, Muğla turizm sektöründeki istihdam rakamına (A+B) ulaşılabilir. Tablodaki rakamlara göre, restaurantlarda çalışanların yıllık ortalama sayısı 1995 yılında 8.770 kişiyken 2000 yılında en yüksek rakama ulaşarak 19.777 kişiye ulaşmıştır. Fakat 2001 yılında bu oranda düşüş yaşanmıştır ve ortalama çalışan sayısı 14.631 kişiye düşmüştür. Otellerde çalışanların yıllık ortalama sayısı ile ilgili bilgiler incelendiğinde; 1995 yılında ortalama çalışan sayısı 60.696 kişiyken 2000 yılında 113.883 kişi ile en yüksek çalışan kişi sayısına

ulaşılmıştır. 2001 yılında ise restaurantlarda çalışanların sayısında yaşanan bir düşüş gibi otellerde çalışanların ortalama sayısında da bir düşüş yaşanmıştır. Bu düşüş yaşanmasında 2001 yılında ülkede yaşanan ekonomik krizde etkilerinin olduğunu göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Tablodaki toplam istihdam ile ilgili bilgilere bakılacak olursa, 1995 yılında toplam istihdam 69.466 kişiyken bu oran 2000 yılında 133.660 kişi ile en yüksek istihdam rakamına ulaşılmıştır. 2001 yılında ise ekonomik krizde etkileri ile istihdam sayısında bir azalma yaşanmıştır ve toplam istihdam sayısı 123.997 kişiye gerilemiştir.

Tablo 2.22: Muğla Turizm Sektöründe İstihdam Rakamları (1995–2006)

	Restaurantlar			Oteller				Toplam İstihdam (A+B)
	İşyeri Sayısı	Masa Sayısı	Çalışanların Yıllık Ortalama Sayısı (A)	İşyeri Sayısı	Yatak Sayısı	Oda Sayısı	Çalışanların Yıllık Ortalama Sayısı (B)	
1995	386	19.105	8.770	1.646	282.735	140.759	60.696	69.466
1996	438	20.050	9.144	1.782	306.435	148.376	65.487	74.631
1997	460	24.021	11.603	2.831	451.284	221.766	103.098	114.701
1998	467	23.583	11.648	2.008	473.436	231.079	104.749	116.433
1999	535	27.481	15.750	3.276	530.276	257.087	108.021	123.771
2000	602	35.582	19.777	3.322	584.863	278.646	113.883	133.660
2001	503	26.669	14.631	3.028	548.351	260.330	109.366	123.997

Kaynak: TÜİK'den alınan verilerinden derlenerek oluşturulmuştur.

Tablo 2.23'te 2002–2006 yılları arasındaki dönemde Türkiye'nin ve Muğla, Aydın ve Denizli (TR 32) bölgesinin turizm sektöründeki istihdam rakamları ve artış oranları ile ilgili bilgiler verilmiştir. 2002 yılında Muğla, Aydın ve Denizli illerinin oluşturduğu bölgeyi ifade eden TR 32 bölgesinin istihdamı 29.927 kişiyken 2003 yılında bu oranda % 57'lik bir artış yaşanmış ve 47.018 kişi istihdam edilmiştir. 2004 yılına geldiğimizde ise bu oran % 32 azalmış ve istihdam edilen kişi sayısı 31.713 kişiye düşmüştür. 2006 yılında ise azda olsa bir artış yaşanarak istihdam edilen kişi sayısı 33.758 kişiye yükselmiştir. Türkiye'de ise istihdam edilen kişi sayısı 2004 yılında 486.832 kişi iken 2006 yılında % 20'lik bir artış ile istihdam edilen kişi sayısı 587.023 kişiye yükselmiştir.

Tablo 2.23: Türkiye ve Muğla, Aydın ve Denizli (TR 32) Bölgesi Turizm Sektörü İstihdam Rakamları (2002-2006)

	2002	2003	2004	2006
Muğla, Aydın, Denizli (TR 32)	29.927	47.018	31.713	33.758
Türkiye	-	477.938	486.832	587.023

Kaynak: TÜİK, Bölgesel Göstergeler (TR 32) verilerinden derlenerek oluşturulmuştur.

2.5.2. Muğla'da Turizm Sektörünün Milli Gelire Etkileri

Muğla, bulunduğu coğrafi konumu, iklimi, doğal ve kültürel kaynakları, sahip olduğu tesisler ile turizm açısından hem Türkiye'de hem de Dünyada önemli bir konuma sahiptir. Sahip olduğu bu kaynakları kullanarak da hem il ekonomisine hem de ülke ekonomisine önemli katkılar sağlamaktadır. Tablo 2.24'te 2001 ve 2009 yılları arasındaki dönemde Muğla ve Türkiye'nin turizm gelirleri ile ilgili bilgiler verilmiştir.

Tablo 2.24: Muğla ve Türkiye Turizm Gelirleri (2001–2009)

	Türkiye			Muğla	
	Yabancı Ziyaretçi Sayısı	Ortalama Harcama (\$) - A	Turizm Geliri (1000\$)	Yabancı Ziyaretçi Sayısı (B)	Turizm Geliri (1000\$) A x B
2001	11.276.532	655	7.386.246	1.869.169	1.224.305
2002	12.921.981	697	9.009.677	2.110.505	1.471.102
2003	13.701.418	706	9.676.623	2.072.919	1.463.480
2004	17.202.996	705	12.124.059	2.624.499	1.850.271
2005	20.522.621	679	13.929.300	2.925.440	1.986.373
2006	19.275.948	651	12.556.829	2.429.033	1.581.300
2007	23.017.081	608	13.989.952	2.658.398	1.616.305
2008	26.431.124	636	16.801.618	2.967.734	1.887.478
2009	27.347.977	580	15.853.077	2.810.909	1.630.327

Kaynak: T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı; Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü verilerinden derlenerek oluşturulmuştur.

Türkiye'ye gelen turistlerin yaptıkları ortalama harcamalar (A) ile Muğla'ya gelen yabancı ziyaretçilerin sayısı (B) çarpılarak Muğla'nın turizm geliri (A×B) elde edilebilir. 2001 yılında Türkiye'nin elde ettiği turizm geliri 7.386.246 Milyar dolarken, bu gelirin % 16,6'lık kısmını Muğla tek başına sağlamıştır. 2007 yılında bu oran % 11,5'e, 2008 yılında % 11,2'ye ve 2009 yılında ise % 10,3'e gerilemiştir. Bu oranın gerilemesine rağmen, Türkiye'nin elde ettiği turizm gelirlerinin yaklaşık olarak % 10'luk kısmının sadece Muğla tarafından sağlanması, Muğla'nın Türkiye turizmi açısından ne kadar önemli bir yer teşkil ettiğinin önemli bir göstergesidir.

Tablo 2.25: Muğla'daki Müzelerin Ziyaretçi Sayısı ve Elde Edilen Gelirler (2008)

Müzeler	Ziyaretçi Sayısı	Elde Edilen Gelir
Muğla Müzesi	5.123	3.053-
Marmaris Müzesi	52.522	78.684
Fethiye Müzesi	525	1.000
Milas Müzesi	3.341	2.318
Bodrum Su Altı ve Arkeoloji Müzesi	222.580	1.557.270
Zeki Müren Müzesi	38.338	28.350
Genel Toplam	322.429	1.670.675

Kaynak: Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2009 yılı verilerinden derlenerek oluşturulmuştur.

Tablo 2.25'de Muğla'daki müzelerin ziyaretçi sayısı ve bu ziyaretler sonucunda elde edilen gelirler ile ilgili bilgiler verilmiştir. 2008 yılı verilerine göre, Muğla genelindeki müzeleri toplam 322.429 kişi ziyaret etmiştir ve bu ziyaretler sonucunda 1.607.675 TL'lik gelir elde edilmiştir. Muğla'nın sahip olduğu tarihi zenginlik ve gelen turist sayısının çok olması, müzelerden elde edilen geliri arttırmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MUĞLA'DA TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ İSTİHDAMIN YAPISAL ANALİZİ, SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm sektörü, döviz gelirlerini arttırıcı ve istihdam yaratıcı özellikleriyle ülke ekonomilerine önemli katkılar sağlayan, uluslararası iletişimi ve kültürel bütünleşmeyi arttırıcı etkileriyle de dünya barışına önemli katkıları olan bir sektördür. Özellikle son yıllarda, Türkiye ekonomisinin gelişmesinde ve ülke ekonomisinin kalkınmasında lokomotif sektör görevini üstlenen turizm; ödemeler dengesi, dış ticaret açığı, enflasyon ve işsizlik sorunlarıyla mücadele veren Türkiye'de önemli bir yere sahiptir.

Türkiye için önemli bir döviz kaynağı oluşturan turizm sektörü, yeni istihdam olanaklarının yaratılarak işsizliğin azaltılmasında önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle de turizm sektörü, Türkiye'nin ekonomik kalkınma stratejisinde kilit sektör olarak kabul edilebilecek bir konuma sahiptir. Turizm sektörünün mevsimsellik özelliği dolayısıyla, Türkiye'de sadece belli dönemlerde turizm faaliyetlerinde bulunulabilmektedir. Mevsimsellik özelliğinin aşılması halinde ülkenin hem döviz gelirleri artacak hem de istihdam oranları yükselecektir.

Türkiye turizmi içerisinde Muğla'nın önemli bir yeri bulunmaktadır. Muğla, Antalya ve İstanbul'dan sonra Türkiye'de en çok yabancı ziyaretçi çeken üçüncü il konumunda bulunmaktadır. 2009 yılında Muğla'ya gelen yabancı ziyaretçilerin sayısının, Türkiye'ye gelen toplam yabancı ziyaretçiler içindeki payı % 5,96 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, Muğla hem turizm yatırım belgeli tesislerin hem de turizm işletme belgeli tesislerin sayısı açısından Antalya'dan sonra Türkiye'deki en çok tesise sahip olan ikinci il konumunda bulunmaktadır. Türkiye'deki turizm yatırım belgeli tesislerin %18,3'ü, turizm işletme belgeli tesislerin ise %14,5'i Muğla'da bulunmaktadır.

Çalışmanın amacı, Muğla'da turizm sektörünün istihdama katkılarını belirlemek, turizm konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin karşılaştıkları sorunları ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerini ortaya koymaktır. Elde edilecek olan bulguların, turizm sektörüne fayda sağlayarak sektörde istihdam

edilen işgörenlerin karşılaştıkları sorunların çözümüne yardımcı olacağı ve böylece daha iyi bir çalışma ortamının sağlanarak turizm sektöründeki hizmet kalitesinin artırılmasına katkıda bulunabileceği öngörülmektedir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın yöntemi alan araştırması olup, veri toplama yöntemi olarak anket tekniği uygulanmıştır. Bu yöntemin seçilme nedeni; konu ile ilgili daha fazla veriye ulaşma imkanı olması ve elde edilen verilerin istatistiksel olarak analiz edilebilmesidir.

Marmaris'te faaliyet gösteren toplam 60 tane, üç yıldız ve üzeri seviyede konaklama işletmesi bulunmaktadır. Marmaris'te bulunan altmış tane konaklama işletmesindeki işgörenler, yapılan bu çalışmanın ana kütlelerini oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında, Marmaris'te faaliyet gösteren 60 adet üç, dört, beş yıldızlı otel ile dört ve beş yıldızlı tatil köyünde çalışan toplam 320 işgörene basit tesadüfi örneklem yöntemiyle anket uygulanmıştır.

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Türkiye'de turizm sektörü ekonomik açıdan önemli roller üstlenmektedir. Ödemeler dengesi ve dış ticaret açıklarının kapatılmasında, yeni iş olanakları yaratılarak işsizliğin azaltılmasında turizm önemli bir yere sahiptir. Özellikle işsizliğin azaltılmasında ve yeni iş olanaklarının oluşturulmasında turizmin doğrudan ve dolaylı katkıları vardır. Turizm sektörü emek yoğun bir sektör olması dolayısıyla, diğer sektörlerle oranla insan gücüne daha fazla gereksinim duymaktadır.

Muğla'da turizm sektörünün istihdama sağladığı katkıların analizini hedefleyen bu çalışma, Türkiye'nin en büyük üçüncü turizm çekim merkezi olan Muğla'nın Marmaris ilçesini kapsamaktadır. Marmaris, hem Muğla'nın hem de Türkiye'nin en önemli turizm destinasyonlarından birisidir. Tablo 3.1'de Muğla ve Marmaris'teki turizm işletme belgeli tesislere ilişkin bilgilere yer verilmektedir. 2009 yılında Muğla'da 375 tane turizm işletme belgeli tesis bulunmakta, bunların % 34,14'ü Marmaris'te yer almaktadır. Muğla'daki tesislerin oda kapasitelerinin % 30,72'si ve yatak kapasitelerinin % 29,76'sı Marmaris'te yer almaktadır.

Tablo 3.1: Muğla ve Marmaris'teki Turizm İşletme Belgeli Tesisler (2009)

Türü	Muğla			Marmaris		
	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Tesis Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
5 Yıldızlı T.K.	14	5.232	11.988	2	413	860
4 Yıldızlı T.K.	6	1.408	3.387	1	120	240
5 Yıldız	23	6.505	14.134	7	1.968	4.257
4 Yıldız	66	11.867	25.095	20	3.742	7.787
3 Yıldız	93	6.775	13.849	30	2.280	4.662
2 Yıldız	97	4.007	8.173	37	1.883	3.805
1 Yıldız	15	384	769	5	173	343
Apart	42	1.670	3.891	24	1.102	2.336
Pansiyon	19	275	539	2	29	58
Toplam	375	38.123	81.825	128	11.710	24.348

Kaynak: Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden alınan verilerden derlenerek oluşturulmuştur.

Muğla'nın Türkiye'nin en büyük üçüncü turizm çekim merkezi ve belgeli turizm tesisleri açısından ise Türkiye'deki ikinci il konumunda bulunduğu göz önüne alındığında, Marmaris'in sahip olduğu turizm potansiyelinin Muğla için önemi ortaya çıkmaktadır. Araştırmanın kısıtlarının Muğla ve Marmaris olarak belirlenmesinde bu hususlar göz önüne alınmıştır. Çalışmanın sadece Marmaris bölgesi ile sınırlandırılması araştırmanın ilk kısıtını oluşturmaktadır.

Marmaris'te yer alan dört ve beş yıldızlı tatil köyleri ile üç, dört ve beş yıldızlı otellerin araştırmaya dahil edilmesi çalışmanın bir diğer kısıtını oluşturmaktadır. Araştırma kapsamına bu tür işletmelerin alınmasının nedeni, araştırmanın amaçlarına tam olarak ulaşabilmektir. Çünkü seçilen bu konaklama işletmelerinde çağdaş otel işletmeciliğinin uygulandığı ve uygulanacağı düşüncesinden yola çıkılarak, araştırmayı sonuçlara daha çabuk götüreceği düşünülmüştür. Anket uygulamasının sadece Marmaris'te yer alan üç yıldız ve üzeri seviyedeki konaklama işletmelerindeki işgörenlere uygulanması, araştırmanın bir diğer kısıtını oluşturmaktadır.

3.3.1. Anket Formunun Hazırlanması

Tez konusunun belirlenmesinin ardından araştırma konusuyla ilgili literatür taraması ile anket formalarının hazırlanması sürecine başlanmıştır. Hazırlanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde; konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin demografik bilgileri, turizm sektöründe çalışma süreleri, çalıştıkları işletme sayısı, departmanları, çalışma koşulları, ücretlerinin

yeterlilik durumu, performans değerlendirme faaliyetinin yapılıp yapılmadığı ve cinsiyet ayrımcılığı ile ilgili otuz adet kapalı uçlu soru yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise işgörenlerin performansı, eğitim durumları ve karşılaştıkları sorunları ile ilgili olarak yirmi sorudan oluşan likert formu bulunmaktadır.

3.3.2. Pilot Uygulama

Hazırlanan anket sorularının hedef kitle tarafından algılanma düzeyinin, soruların anlaşılabilirliğinin ve sorulara doğru yanıtlar verilip verilmediğinin belirlenmesi amacıyla, 2009 yılı Haziran ayında bir pilot uygulama yapılmıştır. Marmaris'te bulunana dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan işgörenler ile görüşülerek otuz işgörene anket uygulanmıştır. Pilot uygulama için hazırlanan anketlere iki adet açık uçlu soru eklenerek, işgörenlerin turizm sektöründe karşılaştıkları sorunlar ve çalışma koşulları ile ilgili görüşlerinin alınması hedeflenmiştir. Ayrıca, pilot uygulamanın yapıldığı konaklama işletmelerindeki yöneticiler ile görüşülerek, anket ile ilgili görüşleri alınmıştır.

Yapılan pilot uygulamaya sonucunda, hem işgörelere yapılan anketler hem de yöneticilerle yapılan görüşmelerden hareketle, anketin ikinci kısmının yeniden düzenlenmesine karar verilmiştir. Anketin ikinci kısmına likert yöntemine göre hazırlanan yirmi adet soru eklenerek ankete son şekli verilmiştir.

3.3.3. Veri Toplama

Marmaris'te yer alan dört ve beş yıldızlı tatil köyleri ile üç, dört ve beş yıldızlı otellere yönelik olarak hazırlanan anketin uygulanması 2010 yılı Temmuz ayında gerçekleştirilmiştir. Anket soruları, konaklama işletmelerinde çalışan işgörelere yüz yüze görüşme tekniği ile uygulanmıştır. İşgörelere tarafından anlaşılmayan veya yanlış anlaşılan sorularda gerekli açıklamaların yapılabilmesi, yanlış bilgi verilmesinin engellenmesi ve anketlerin geri dönüşlerinin tam olarak sağlanabilmesi amacıyla yüz yüze anket tekniği seçilmiştir.

3.3.4. Örnek Büyüklüğünün Seçimi

Anket çalışmalarında örneklem büyüklüğünün seçimi son derece önemli ve üzerinde dikkatle durulması gereken bir konudur. Çünkü çalışma için belirlenen

örnek büyüklüğünü yeterli sayıda olmadığı takdirde araştırmanın güvenilirliğinden ve geçerliliğinden söz edilemez.

N büyüklüğündeki sonlu bir anakitle için, belirli bir özelliği taşıyanların bilinen veya tahmin edilen oranına (p) göre örnekleme yapılmak isteniyorsa şu formül kullanılır (Miran, 2003:142):

$$n = \frac{N \cdot p(1-p)}{(N-1)\sigma^2 + p(1-p)} \quad (3.1)$$

Burada “p” üzerinde çalışılan özelliğin anakitledeki oranıdır. Maksimum örnekleme hacmine ulaşmak için $p = 0,5$ olarak alınacaktır. σ^2 ise oranın varyansıdır. Anakitle oranına ait % 90 güven aralığı ve 0.05 hata payı için, $\sigma^2 = 0,03039$ olur.

Anket çalışmasının yapılacağı Marmaris’teki üç yıldız ve üzeri seviyedeki konaklama işletmelerindeki işgören sayısı tam olarak bilinmemektedir. Bu yüzden, konaklama işletmelerinin yöneticileri ile görüşülerek ortalama işgören sayılarına göre belirlenmiştir. Buna göre tahmini işgören sayısı; tatil köyünde 150, beş yıldızlı otelde 120, dört yıldızlı otelde 100 ve üç yıldızlı otelde 20 kişi olarak kabul edilmiştir.

Marmaris’teki otel işletmelerinin sayısı ve otel başına tahmini işgören rakamları dikkate alınarak Marmaris’teki üç yıldız ve üzeri seviyedeki otellerde görev alan tahmini işgören sayısı hesaplanmış ve 3890 kişi olarak kabul edilmiştir. 3.1’deki denklem kullanılarak, % 95 güven aralığı ve 0,05 hata payı için yapılan hesaplama sonucunda örneklem büyüklüğü 349 bulunmuştur. Bu kapsamda, Marmaris’teki üç yıldız ve üzeri seviyedeki tesislerde çalışan 350 işgörene anket uygulanmıştır. Ancak, çalışma sonunda 30 adet anketin hatalı olarak doldurulduğu anlaşılmış ve bu anketler analize dahil edilmemiştir. Bu yüzden, yukarıda yer alan denkleme göre % 90 güven aralığı ve 0,05 hata payı için yeniden örneklem büyüklüğü hesaplanmış ve 253 olarak bulunmuştur. Hatalı olduğu anlaşılan 30 adet anket hesaplama dışında bırakılmış ve 320 anket ile analiz yapılmıştır.

3.4. Güvenilirlik Testi

Marmaris'teki üç yıldız ve üzeri seviyedeki turizm konaklama işletmelerindeki 320 işgörene anket uygulanmıştır. Anket uygulamasında yer alan 31. ile 50. sorular arasındaki 20 soruluk likert anket uygulamasına yönelik olarak Cronbah-Alpha içsel tutarlılık yöntemi ile güvenilirlik analizi yapılmıştır.

Tablo 3.2: Araştırmanın Güvenilirlik Analizi

Analiz Türü	Güvenilirlik Katsayısı	Ankete Çalışmasına Katılan Kişi Sayısı	Soru Sayısı
Cronbah-Alpha	0,874	320	20

Bu sorulara verilen cevaplar şu şekilde puanlandırılmıştır: “Kesinlikle Katılıyorum” (5), “Katılıyorum” (4), “Kararsızım” (3), “Katılmıyorum” (2) ve “Kesinlikle Katılmıyorum” (1). Araştırmanın güvenilirlik araştırması sonucunda, Cronbah-Alpha içsel tutarlılık katsayısı 0,874 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

3.5. Hipotezler

Araştırmada, Muğla'da turizm sektöründeki istihdamın yapısal analizinin ve işgörenlerin karşılaştıkları sorunların belirlenmesi amacıyla Marmaris'teki üç yıldız ve üzeri seviyedeki turizm konaklama işletmelerindeki işgörelere anket uygulanmıştır. Bu doğrultuda, çalışma kapsamında incelenen hipotezler şunlardır:

Tablo 3.3: Araştırma Hipotezleri

$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenin Eğitimi ile Turizm sektöründeki Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenin Performansı ile Turizm Sektöründeki Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar İle Turizm Sektöründeki Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenin Eğitimi ile Çalıştıkları Tesisin Derecesi Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenin Performansı ile Çalıştıkları Tesisin Derecesi Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar İle İşgörenlerin Çalıştıkları Tesisin Derecesi Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenin Eğitimi ile Mevcut Tesisteki Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenin Performansı ile Mevcut Tesisteki Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar İle Mevcut Tesisin Çalışma Süresi Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.

$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenlerin Eğitimi ile Çalıştıkları Departman Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenlerin Performansı ile Çalıştıkları Departman Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar İle İşgörenlerin Çalıştıkları Departman Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenlerin Eğitimi ile Aldıkları Ücret Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenlerin Performansı ile Aldıkları Ücret Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar İle İşgörenlerin Aldıkları Ücret Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenlerin Eğitimi ile Günlük Çalışma Süreleri Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenlerin Performansı ile Günlük Çalışma Süreleri Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar İle Günlük Çalışma Süreleri Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenlerin Eğitimi ile Turizm Sektöründeki Çalışma Koşullarının Ağırlığı Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	İşgörenlerin Performansı ile Turizm Sektöründeki Çalışma Koşullarının Ağırlığı Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.
$\frac{H_0}{H_1} =$	Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar İle Turizm Sektöründeki Çalışma Koşullarının Ağırlığı Arasında Anlamlı Bir Fark Yoktur / Vardır.

3.6. Araştırmanın Bulguları ve Bulguların Değerlendirilmesi

Çalışmaya veri teşkil eden ve anket yoluyla elde edilen veriler SPSS 13.0 (Statistical Packages for Social Sciences) paket programı ile analiz edilmiştir. SPSS 13.0 paket program ile verilerin; frekans dağılımları, “t” testleri, duncan testleri ve varyans analizleri (Anova “F” testi) yapılmıştır.

3.6.1. Örneklemeye İlişkin Demografik Bulgular

2010 yılı itibariyle, araştırma kapsamında yer alan turizm konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin yaş grupları olarak dağılımı Tablo 3.4’te verilmiştir. Bulgulara göre, istihdam edilen işgörenlerin % 41,6’sı 16–25 yaş grubunda bulunmaktadır. 26–35 yaş arasında bulunan işgörenler % 40,6’lık oranı ile 16–25 yaş grubundan sonra ikinci sırada yer almaktadır. 36–45 yaş grubunda yer alan işgörenlerin oranı % 13,4, 46–55 yaş grubunda yer alan işgörenlerin oranı ise % 4,4’dır. 16–35 yaş grubunda yer alan işgörenler, toplam istihdamın % 82,2’lik kısmını oluşturmaktadır.

Tablo 3.4 : Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yaş Grupları İtibariyle Dağılımı

Yaş Aralığı	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
16-25 Yaş Arasındaki İşgörenler	133	% 41,6
26-35 Yaş Arasındaki İşgörenler	130	% 40,6
36-45 Yaş Arasındaki İşgörenler	43	% 13,4
46-55 Yaş Arasındaki İşgörenler	14	% 4,4
Toplam	320	% 100,0

Bulgulara göre, konaklama işletmelerinin genel olarak genç ve orta yaş grubunda yer alan işgörenleri istihdam ettikleri, 36 yaşın üzerindeki işgörenleri ise istihdam etmekten kaçındıkları yorumunu yapmak mümkündür. 36-55 yaş grubundaki işgörenler ise toplam istihdamın % 17,8'lik kısmını oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında yer alan turizm konaklama işletmelerinin istihdam edilen işgörenlerin cinsiyetlerine göre dağılımı ile ilgili bulgular Tablo 3.5'te yer almaktadır. Bulgulara göre, turizm konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin yaklaşık olarak % 59,1'lik kısmını erkek işgörenler oluştururken, % 40,9'luk kısmını ise kadın işgörenler oluşturmaktadır.

Tablo 3.5: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Erkek	189	% 59,1
Kadın	131	% 40,9
Toplam	320	% 100

Türkiye'de çalışma saatlerinin uzunluğu, hafta sonları ve bayram tatillerinde de hizmet yürütülmesi konaklama işletmelerindeki evli ve çocuklu kadınlar için çalışma koşullarını daha da zorlaştırmakta, çalışan kadınların eşlerine ve çocuklarına yeterli zaman ayıramamasına neden olmaktadır. Bu gibi sebepler kadın işgücünün turizm sektöründeki istihdam oranının azalmasına neden olmaktadır.

Türkiye'de kadınların işgücüne katılma oranı erkeklerin ancak üçte biri kadardır. Kadınların işgücüne katılım oranları tarımdan göçle beraber 1950'lerden bu yana hızla düşmektedir. 1955'te % 72 iken, 1989'da % 35,1, 1999'da % 29,7 ve 2005 yılında % 23,3 olmuştur. Bu oranın AB ve OECD ortalaması ise % 61'dir. İşgücü piyasalarının talep ettiği beceriyi kazandıkları oranda kadınların bu iş yaşamına girebilme olanakları artmaktadır. TÜİK'in verilerine göre 2006 ve 2007 yıllarında kadınların işgücüne katılma oranı % 23,6 olarak gerçekleşmiş, 2008 yılında % 24,5'e ve 2009 yılında ise % 26'ya yükselmiştir.

Hizmet sektörü içerisinde yer alan turizmde de sektörel istihdam içerisinde yer alan kadın işgörenlerin oranı erkek işgörenlerin oranından çok daha düşük bir

seviyededir. TÜİK'in yaptığı araştırmalarda, 2009 yılında konaklama faaliyetlerinde istihdam edilen kadın işgören sayısı 161.000'ken erkek işgören sayısı ise 889.000 kişidir. Tablo 3.5'te verilen Marmaris'teki üç yıldız ve üzeri seviyedeki konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetlerine göre dağılımındaki bulgular ise TÜİK'in verileri ile paralellik göstermemektedir. Marmaris'teki konaklama işletmelerinde çalışan kadın ve erkek işgörenlerin istihdam oranları Türkiye ortalamasına oranla birbirine daha yakın düzeydedir. İşgörenlerin cinsiyetleri ile istihdam edildikleri departmanlar ile ilgili bulgular Tablo 3.6'da yer verilmiştir.

Tablo 3.6: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetleri ve İstihdam Edildikleri Departmanlar

	Ön Büro Resepsiyon	Kat Hizmetleri	Bar Restaurant	Teknik Servis	Mutfak	Diğer	Toplam
Erkek İşgörenler	42	7	77	10	28	25	189
Kadın İşgörenler	56	37	15	1	8	14	131
Toplam	98	44	92	11	36	39	320

İşgörenlerin istihdam edildiği departmanlar ile ilgili bulgulara göre, çoğu departmanda erkeklerin oransal olarak kadınlara göre daha fazla istihdam edildikleri, hatta bazı bölümlerde erkek işgörenlerin sayısının kadın işgörenlerin sayısının iki katı olduğu görülmektedir. Kadın işgörenlerin en yoğun olarak kat hizmetleri bölümünde istihdam edilmektedir. Kat hizmetleri bölümünde istihdam edilen toplam işgörenlerin % 84,1'lik kısmı bayan işgörenler oluşturmaktadır. Ayrıca, ön büro ve resepsiyon bölümlerinde de kadın işgörenler istihdam edilmiştir. Ön büro ve resepsiyon bölümlerinde istihdam edilen toplam işgörenlerin % 57,1'lik kısmı yine bayan işgörenlerden oluşturmaktadır. Erkek işgörenlerin yoğun olarak istihdam edildikleri departmanlar ise sırasıyla; bar, restaurant, mutfak ve teknik servis bölümleridir. Bar-Restaurant bölümündeki erkek istihdam oranı toplam istihdamın % 83,7'si, mutfak bölümünde % 77,7'si ve teknik servis bölümünde ise istihdamın % 90,9'u dur.

Tablo 3.7: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Çalıştıkları Tesisteki Cinsiyet Ayrımcılığı ile İlgili Görüşleri

	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılım (%)
Cinsiyet Ayrımcılığı Vardır	62	% 19,4
Cinsiyet Ayrımcılığı Yoktur	258	% 80,6

Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyet ayrımcılığıyla ilgili görüşleri Tablo 3.7'de verilmiştir. Turizm konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin yaklaşık olarak % 19,4'lük kısmı turizm sektöründe cinsiyet ayrımcılığı yapıldığı,

% 80,6'lık kısım ise turizm sektöründe cinsiyet ayrımcılığı yapılmadığını düşünmektedir. Cinsiyet ayrımcılığı yapıldığını düşünenlerin ise % 48,3'ü pozitif cinsiyet ayrımcılığı, % 51,7'si ise negatif cinsiyet ayrımcılığı yapıldığını düşünmektedir.

Tablo 3.8: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Coğrafi Bölgelere Göre Dağılımı

Bölgeler	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Ege Bölgesi	190	% 59,4
Akdeniz Bölgesi	36	% 11,2
Marmara Bölgesi	20	% 6,2
Karadeniz Bölgesi	29	% 9,1
İç Anadolu Bölgesi	16	% 5
G.Doğu Anadolu Bölgesi	25	% 7,8
Doğu Anadolu Bölgesi	4	% 1,3

Tablodaki rakamlara göre, Marmaris'teki turizm konaklama işletmelerindeki istihdamının % 59,4'lük kısmını ege bölgesi oluştururken, % 40,6'lık kısmı ise ege bölgesi dışındaki bölgelerden gelen işgörenlerden oluşmaktadır. Türkiye'de bölgeler arası gelişme eşit düzeyde sağlanamadığı için az gelişmiş bölgelerde istihdam olanakları düşüktür. Bunun sonucu olarak da, az gelişmiş bölgelerde yaşayanlar istihdam olanaklarının daha fazla olduğu bölgelere göç etmektedir. Turizm sektörünün sağladığı iş olanakları dolayısıyla, sektörün geliştiği bölgeler göç almaktadır.

Tablo 3.9: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim ve Mesleki Eğitim Seviyeleri

İstihdam Edilen İşgörenlerin Eğitim Seviyesi		
	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
İlköğretim	61	% 19,1
Lise	169	% 52,8
Ön Lisans	37	% 11,6
Lisans	39	% 12,2
Lisansüstü	14	% 4,3
Toplam	320	% 100,0
İstihdam Edilen İşgörenlerin Mesleki Eğitim Seviyesi		
Mesleki Eğitim Almayanlar	130	% 40,6
Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	80	% 25,0
Ön Lisans	31	% 9,7
Lisans	36	% 11,3
Özel Kurs/Sertifika Programı	43	% 13,4
Toplam	320	% 100,0

İşgücünün yapısının belirlenmesindeki önemli göstergelerinden bir diğeri de istihdam edilen işgörenlerin mesleki eğitim seviyeleridir. Marmaris'teki turizm konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin eğitim seviyeleri ve mesleki eğitim durumları ile ilgili bilgiler Tablo 3.9'da verilmiştir. Araştırmaya katılan işgörenlerin % 52,8'lik kısmı lise mezunu, % 19,1'lik kısmı ise ilköğretim

mezunlarıdır. Üniversitelerde ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim görmüş işgörenlerin toplam istihdama oranı ise % 28,1'dir.

İşgücünün niteliksel yapısının önemli göstergelerinden biri de eğitim düzeyidir. Ülkemizde işgücünün eğitim, beceri ve nitelik düzeyinin düşüklüğü istihdam ve işsizlik konusunda önemli sorunlardan birini oluşturmaktadır (Gediz ve Yalçınkaya, 2000:171). TÜİK'in 2007 yılında yaptığı araştırmaya göre, Türkiye genelinde lise altı eğitimlilerde işgücüne katılma oranı % 44,6'ken yüksek öğretim mezunlarında bu oran % 77,3'dür. 2008 yılında lise altı eğitimlilerde işgücüne katılma oranı % 44,9'a yükselirken yüksek öğretim mezunlarında ise bu oran % 77,6'ya yükselmiştir. 2009 yılında ise lise altı eğitimlilerde işgücüne katılma oranı % 45,8'e yükselirken yüksek öğretim mezunlarında ise % 78'e yükselmiştir. Marmaris'teki konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin eğitim seviyesiyle ilgili bulgular ile Türkiye'deki istihdamın eğitim seviyesi ile ilgili verileri karşılaştırıldığında, Marmaris'teki istihdam edilen işgörenlerin eğitim seviyesinin Türkiye ortalamasına göre iyi bir durumda olduğu görülmektedir.

Tablo 3.9'da görüldüğü üzere, toplam istihdamın % 40,6'sı turizm ile ilgili mesleki eğitim almamış işgörenlerden oluşmaktadır. Otelcilik ve turizm meslek lisesi mezunlarının toplam istihdamdaki oranı % 25, özel kurs veya sertifika programlarında eğitim görmüş işgörenlerin istihdamdaki oranı % 13,4, ön lisans ve lisans eğitimi görmüş işgörenlerin toplam istihdamdaki oranları ise % 21'dir. Turizm sektöründe hizmetin niteliği yalnızca maddi unsurlara değil, hizmeti üretenlerin niteliğine de bağlıdır. Bundan dolayı, turizm sektörünü geliştirmek için yapılacak yatırımların başında, mesleki eğitimin büyük bir öneme ve önceliğe sahip olması gerektiği söylenebilir.

Tablo 3.10: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyesi ve Tesisin Derecesi

	Tatil Köyü	5 Yıldız	4 Yıldız	3 Yıldız	Toplam
İlköğretim	2	19	23	17	61
Lise	2	36	85	46	169
Ön Lisans	2	7	19	9	37
Lisans	5	14	13	7	39
Lisansüstü	2	4	5	3	14
Toplam	13	80	145	82	320

Tablo 3.10'da araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim seviyesi ve çalıştıkları tesislerin dereceleri ile ilgili bulgular yer almakta olup, işgörenlerin % 52,8'ini lise

mezunları oluşturmaktadır. Lise mezunlarının en çok istihdam edildiği turizm konaklama işletmeler sırasıyla; % 50,3 ile dört yıldızlı tesisler, % 27,2 ile üç yıldızlı tesisler ve % 11,25 ile beş yıldızlı tesislerdir. Tatil köylerindeki toplam istihdamın % 53,8'i, beş yıldızlı tesislerdeki toplam istihdamın % 22,5'i, dört yıldızlı tesislerdeki toplam istihdamın % 12,41'i ve üç yıldızlı tesislerdeki toplam istihdamın % 12,2'sini ise lisans ve lisansüstü eğitim görmüş olan işgörenler oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin mesleki eğitim seviyeleri ve çalıştıkları tesisin derecesi ile ilgili bulgular Tablo 3.11'de verilmiştir. Tablodaki verilere göre; üç yıldız ve üzeri seviyedeki konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin % 40,6'lık kısmı turizm ile ilgili mesleki eğitim almamış işgörenlerden oluşmaktadır.

Tablo 3.11: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Mesleki Eğitim Seviyesi ve Tesisin Derecesi

	Tatil Köyü	5 Yıldız	4 Yıldız	3 Yıldız	Toplam
Mesleki Eğitim Almayanlar	4	28	61	37	130
O.T.M.Lisesi	2	21	37	20	80
Ön Lisans	1	7	15	8	31
Lisans	6	14	9	7	36
Özel Kurs/ Sertifika Prog.	0	10	23	10	43
Toplam	13	80	145	82	320

Mesleki eğitim almayan işgörenlerin tesislere göre dağılımı ile ilgili rakamlara göre; tatil köylerindeki işgörenlerin % 30,7'si, beş yıldızlı tesislerdeki işgörenlerin % 35'i, dört yıldızlı tesislerdeki işgörenlerin % 42,1'i ve üç yıldızlı tesislerdeki işgörenlerin % 45,1'i mesleki eğitim almamış işgörenlerden oluşmaktadır. Turizm sektöründeki bazı işler yüksek beceri ve nitelik düzeyi gerektiren işler olmadığından mesleki eğitimi olmayan işgörenlerde istihdam edilmektedir.

Turizm konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin yaklaşık % 25'i otelcilik ve turizm meslek lisesi mezunları oluşturmaktadır. Otelcilik ve turizm meslek lisesi mezunlarının konaklama işletmelerine göre dağılımı ile ilgili rakamlara göre; tatil köylerindeki işgörenlerin % 15,4'ü, beş yıldızlı tesislerdeki işgörenlerin % 26,2'si, dört yıldızlı tesislerdeki işgörenlerin % 25,5'i ve üç yıldızlı tesislerdeki işgörenlerin ise % 24,4'ü otelcilik ve turizm meslek lisesi mezunlarından oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin mesleki eğitim seviyeleri ile işgörenlerin çalıştıkları departmanlara ait bulgulara göre, mesleki eğitim almayan işgörenlerin % 17,8'i ön büro ve resepsiyon bölümlerinde, % 25,4'ü kat hizmetlerinde, %33,1'i restaurant-bar bölümünde ve % 5,3'lük kısmı ise teknik servis bölümlerinde çalışmaktadır. Ön lisans mezunlarının % 71'i ve lisans mezunların ise % 38,9'u ön büro ve resepsiyon bölümlerinde istihdam edilmiştir. Özel kurs veya sertifika programlarında eğitim görmüş işgörenlerin ise % 27,9'u mutfak bölümünde ve % 20,9'uda kat hizmetleri bölümünde istihdam edilmiştir.

Tablo 3.12: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Mesleki Eğitimi İle Çalıştıkları Departmanlar Arasındaki İlişki

	Mesleki Eğitim Almayanlar	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Ön Lisans	Lisans	Özel Kurs / Sertifika Prog.	Toplam
Ön Büro Resepsiyon	23	32	22	14	7	98
Kat Hizm.	33	1	1	0	9	44
Restaurant/Bar	43	33	3	5	8	92
Teknik Servis	7	0	1	1	2	11
Mutfak	9	12	1	2	12	36
Diğer	15	2	3	14	5	39
Toplam	130	80	31	36	43	320

Tablo 3.13'te araştırmaya katılan işgörenlerin yabancı dil bilgileri ve çalıştıkları tesislerin derecesi ile ilgili bulgulara yer verilmiştir. Tablodaki bulgulara göre, işgörenlerin en çok bildikleri yabancı dil % 69,7 ile İngilizcedir. Tesislerde çalışan işgörenler içerisinde iki dil bilenlerin toplamdaki oranı % 8,4'iken, üç dil bilenlerin oranı ise % 2,8'dir.

Tablo 3.13: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yabancı Dil Bilgisi ve Tesisin Derecesi

	Tatil Köyü	5 Yıldız	4 Yıldız	3 Yıldız	Toplam
İngilizce	8	41	113	61	223
Almanca	0	2	1	0	3
Fransızca	0	0	0	1	1
Rusça	0	1	0	0	1
Diğer	0	18	23	15	56
İngilizce Almanca	3	7	3	2	15
İngilizce Fransızca	0	2	0	0	2
İngilizce İspanyolca	0	2	1	0	3
İngilizce Rusça	1	2	2	2	7
İngilizce Almanca Fransızca	1	1	0	0	2
İngilizce Almanca İspanyolca	0	1	0	0	1
İngilizce Rusça Almanca	0	1	1	0	2
İngilizce Fransızca İspanyolca	0	1	0	0	1
İngilizce Rusça İspanyolca	0	1	0	0	1
İngilizce Rusça Diğer	0	0	1	1	2
Toplam	13	80	145	82	320

Araştırmaya katılan işgörenlerin çalıştıkları departmanlara göre dağılımı ile ilgili bulgulara Tablo 3.14’de yer verilmiştir. Tablodaki rakamlara göre, araştırmaya katılan işgörenlerin % 30,6’sı ön büro ve resepsiyon, % 28,8’i bar ve restaurant, % 13,8’i kat hizmetlerinde ve % 11,5’i ise mutfak departmanında çalışmaktadır.

Tablo 3.14: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Çalıştıkları Departmanlara Göre Dağılımı

İşgörenlerin Çalıştıkları Departmanlara Göre Dağılımı		
Departman	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Ön Büro – Resepsiyon	98	% 30,6
Kat Hizmetleri	44	% 13,8
Restaurant – Bar	92	% 28,8
Teknik Servis	11	% 3,4
Mutfak	36	% 11,3
Diğer	39	% 12,2
Toplam	320	% 100,0

Tablo 3.15’te araştırmaya katılan işgörenlerin turizm sektöründe çalıştığı süre ve istihdam edildiği tesisteki çalışma süreleri ile ilgili bulgular verilmiştir. Tablodaki rakamlara göre, işgörenlerin % 40,6’sı yedi yıl ve üzeri, % 28,4’ü 1-3 yıl arası ve % 20,3’ü ise 4-6 yıl arası bir süredir turizm sektöründe çalışmaktadır. Bulgulara göre, turizm sektöründeki tesis sahipleri ve işletmecilerinin deneyimli, tecrübeli ve sektörü tanıyan kişileri işe almayı tercih ettiği söylenebilir.

Tablo 3.15: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Turizm Sektöründe Çalıştığı Süre İle Mevcut Tesiste Çalıştığı Süre

İşgörenlerin Turizm Sektöründe Çalıştığı Süre		
Yıl	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
1 Yıldan Az	34	% 10,6
1-3 Yıl	91	% 28,4
4-6 Yıl	65	% 20,3
7 Yıl ve Üzeri	130	% 40,6
Toplam	320	% 100,0
İşgörenlerin Mevcut Tesiste Çalışma Süresi		
1 Yıl veya Daha Az	109	% 34,1
2 Yıl	97	% 30,3
3 Yıl	69	% 21,6
4 Yıl ve Üzeri	45	% 14,1
Toplam	320	% 100,0

Araştırmaya katılan işgörenlerin % 34,1’i bir yıl veya daha az bir süre, % 30,3’ü iki yıl ve % 21,6’sı ise üç yıldır aynı tesiste çalışmaktadır. Bulgulara göre, istihdam edilen işgörenlerin büyük bir kısmının aynı otelde uzun süre çalışmadığı sonucuna varılabilir. İşgörenlerin aynı tesiste çalışma sürelerinin kısa olması ise turizm sektöründeki işgücü devir hızının artmasına yol açmaktadır. Bu bulgulara göre, Marmaris’te yer alan konaklama işletmelerindeki işgücü devir hızının yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 3.16’da araştırmaya katılan işgörendenlerin mevcut işinden önce turizm sektöründe çalışma durumu ve çalıştığı tesis sayıları ile ilgili bulgulara yer verilmiştir. Tablodaki rakamlara göre, araştırmaya katılan işgörendenlerin % 77,5’lik kısmı mevcut işinden önce de turizm sektöründe çalışmışken, % 22,5’lik kısmı ise mevcut işinden önce turizm sektörü dışındaki bir sektörde çalışmıştır. % 22,5’lük bu oran, turizm sektörü ile ilgili mesleki bilgileri olmayan, sektörde yeni çalışmaya başlayan ve sektörü tanımayan kişilerin turizm sektöründe çalışmaya başladığı şeklinde yorumlanabilir. Bu oranın mümkün olduğunca azaltılması turizm sektörünün gelişimi için önemlidir. Çünkü sektörü tanımayan, turizm ile ilgili mesleki eğitimi olmayan işgörendenlerin istihdam edilmesi, turizm sektörünün ve turiste sunulan hizmetin kalitesini azaltmaktadır.

Tablo 3.16: Araştırmaya Katılan Işgörendenlerin Turizm Sektöründe Çalışma Durumu ve Çalıştığı Tesis Sayısı

Işgörendenlerin Mevcut Işinden Önce Turizm Sektöründe Çalışma Durumu		
	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Turizm Sektöründe Çalışanlar	248	% 77,5
Turizm Sektöründe Çalışmayanlar	72	% 22,5
Toplam	320	% 100,0
Işgörendenlerin Çalıştığı Tesis Sayısı		
0-2	160	% 50,0
3-5	139	% 43,4
6 ve Üstü	21	% 6,6
Toplam	320	% 100,0

Turizm sektöründe üzerinde durulması gereken konulardan biri de istihdam edilen işgörendenlerin çalışma süreleridir. Tablo 3.17’de araştırmaya katılan işgörendenlerin günlük çalışma süreleri ve sektördeki çalışma koşulları ile ilgili bulgular verilmiştir. Araştırmaya katılan işgörendenlerin % 70,3’lük kısmı 9-12 saat aralığında, % 19,7’lik kısmı sekiz saat ile daha az ve % 10’luk kısmı ise 13 saat ve üzerinde bir süre gün içinde çalışmaktadır.

Tablo 3.17: Araştırmaya Katılan Işgörendenlerin Günlük Çalışma Süresi ve Sektördeki Çalışma Koşulları

Işgörendenlerin Günlük Çalışma Süresi		
Saat Sayısı	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
8 Saat ve Az	63	% 19,7
9-12 Saat	225	% 70,3
13 Saat ve Üzeri	32	% 10
Toplam	320	% 100,0
Sektördeki Çalışma Koşullarının Durumu		
Çalışma Koşulları Ağırdır	149	% 46,6
Çalışma Koşulları Ağır Değildir	131	% 40,9
Kararsız Olanlar	40	% 12,5
Toplam	320	% 100,0

Tablonun alt kısmında yer alan rakamlara göre ise, işgörenlerin % 46,6'lık kısmı turizm sektöründeki çalışma koşullarının ağır olduğunu düşünürken, % 40,9'luk kısmı ise çalışma koşullarının ağır olmadığını düşünmektedir. Turizm sektöründe, çalışma vardiyalarının karmaşıklığı ve uzun çalışma süreleri sıkça yaşanan problemlerin başında gelmektedir. Turizm işletmeleri, haftanın yedi günü 24 saat hizmet veren kuruluşlardır. Çalışma sürelerinin bu düzensizliği, sektörde çalışan işgücünün zaman baskısı hissetmesine neden olduğu kadar, kişinin özel yaşantısını, aile hayatını ve hatta sağlığını olumsuz bir biçimde etkilemektedir (Boz, 2006:108).

Tablo 3.18'de araştırmaya katılan işgörenlerin günlük dinlenme süreleri ve aylık izin süreleri ile ilgili bulgulara yer verilmiştir. Araştırmaya katılan işgörenlerin % 22,8'inin günlük çalışma saatleri içerisinde dinlenme süresi yoktur. Buna karşın, işgörenlerin % 66,6'lık kısmı 1-2 saat ve % 10,6'sı ise gün içerisinde 3 saat ve üzerinde dinlenme süresine sahiptir. Tabloda yer alan bulgulara göre, işgörenlerin dinlenme sürelerinin az olduğu söylenebilir.

Tablo 3.18: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Günlük Dinlenme Süreleri ve İzin Kullanma Durumları

Günlük Çalışma Saatleri İçerisindeki Dinlenme Süreleri		
Süreler	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Dinlenme Süresi Olmayanlar	73	% 22,8
1-2 Saat	213	% 66,6
3 Saat ve Üzeri	34	% 10,6
Toplam	320	% 100,0
İşgörenlerin Aylık İzin Durumu		
İzin Kullanmayanlar	68	% 21,3
1 Gün	53	% 16,6
2 Gün	61	% 19,1
3 Gün	32	% 10,0
4 Gün ve Üzeri	106	% 33,1
Toplam	320	% 100,0

Tablonun alt kısmında yer alan bulgulara göre, işgörenlerin % 21,3'ü izin kullanmazken, % 33,1'lik kısmı ise dört gün ve üzeri bir süre aylık izin kullanabilmektedirler. Tablo 3.17 ve Tablo 3.18'deki bulgular karşılaştırıldığında, turizm sektöründeki çalışma koşullarının ağır olduğu sonucuna varılabilir.

Tablo 3.19: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yararlandığı Sosyal Güvenlik Kuruluşları

İşgörenlerin Yararlandığı Sosyal Güvenlik Kuruluşları		
	Kişi Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Yaralanmayanlar	17	% 5,3
SGK	292	% 91,3
Özel Sağlık Kuruluşları	11	% 3,4
Toplam	320	% 100,0

Tablo 3.19’da araştırmaya katılan işgörenden yararlanığı sosyal güvenlik kuruluşları ile ilgili bulgulara yer verilmiştir. Tablodaki rakamlara göre, işgörenden % 91,3’ü SGK’dan yararlanırken, % 3,4’ü özel sağlık kuruluşlarından yararlanmaktadır. Buna karşın işgörenden % 5,3’lük kısmı ise sosyal güvenlik kuruluşlarının hiçbirinden yararlanamamaktadır.

Tablo 3.20: Tesisin Derecesi ve işgörenden Günlük Çalışma Süreleri

	8 Saat ve Daha Az	9–12 Saat	13 Saat ve Üzeri	Toplam
Tatil Köyü	% 7,7	% 69,3	% 23	% 4,1
5 Yıldız	% 30	% 60	% 10	% 25
4 Yıldız	% 16,5	% 76,5	% 6,9	% 45,3
3 Yıldız	% 17,1	% 69,5	% 13,4	% 25,6
Toplam	% 19,7	% 70,3	% 10	% 100

Tablo 3.20’de konaklama işletmelerinin derecesi ve işgörenden günlük çalışma süreleri ile ilgili bulgular verilmiştir. işgörenden % 19,7’si sekiz saat veya daha az bir süre, % 10’u on üç saat veya üzerinde bir süre ve % 70,3’ü ise günlük olarak 9 ile 12 saat arası bir süre çalışmaktadır. Bu oranın tesislerin derecesine göre dağılımı ile ilgili bulgulara göre, tatil köylerindeki işgörenden % 69,3’ü, beş yıldızlı tesislerdeki işgörenden % 60’ı, dört yıldızlı tesislerdeki işgörenden % 76,5’i ve üç yıldızlı tesislerdeki işgörenden ise % 69,5’i günlük 9 ile 12 saat arası bir süre çalışmaktadır.

Tablo 3.21: Tesisin Derecesi İle işgörenden Performans Değerlendirmesi

	Performans Ölçülüyor	Performans Ölçülüyor	Toplam
Tatil Köyü	% 61,5	% 38,5	% 4,1
5 Yıldız	% 73,7	% 26,3	% 25
4 Yıldız	% 62,1	% 37,9	% 45,3
3 Yıldız	% 34,1	% 65,9	% 25,6
Toplam	% 57,8	% 42,2	% 100

Tablo 3.21’deki bulgulara göre, tatil köylerinin % 61,5’i, beş yıldızlı tesislerin % 73,7’si, dört yıldızlı tesislerin % 62,1’i ve üç yıldızlı tesislerin % 34,1’i performans ölçme ve ödüllendirilme uygulamasını yapmaktadır. Toplamda ise, Marmaris’teki konaklama işletmelerinin % 57,8’inde işgörenden performans ölçülmekteyken, % 42,2’inde ölçülmemektedir.

Performans ölçümü ve ödüllendirilme, turizm konaklama işletmeleri için önemli uygulamalardan birisidir. Bu uygulama ile işletme sahipleri, işgörenden performans düzeyleri hakkında bilgi sahibi olmakta, performansını olumsuz

etkileyen faktörleri ortadan kaldırarak ya da yüksek performans gösterenleri ödüllendirerek işgören verimliliğini artırma yoluna gidebilirler.

Turizm sektöründeki işgücünün yapısının belirlenmesindeki önemli faktörlerden bir diğeri, işgörenlerin ücret düzeyidir. Tablo 3.22'deki bulgulara göre, işgörenlerin % 41,8'i asgari ücret, % 36,9'u Asgari Ücret ile 1000 TL arası, % 15,7'si 1001 TL ile 2000 TL arasında ve % 5,6'sı ise 2001 TL'den fazla ücret almaktadır.

Tablo 3.22: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Aldığı Ücretlerin Dağılımı

İşgörenlerin Aldığı Ücretlerin Dağılımı	
Ücret Aralıkları	Yüzde Dağılımı (%)
Asgari Ücret	% 41,8
Asgari Ü.- 1000 TL	% 36,9
1001 TL – 2000 TL	% 15,7
2001 TL'den Fazla	% 5,6
Toplam	% 100,0
İşgörenlerin Aldığı Ücretin Yeterlilik Durumu	
Alınan Ücret Yeterlidir	% 29,3
Alınan Ücret Yeterli değildir	% 70,7
Toplam	% 100,0
Ücret Dışı Gelir	
Ücret Dışı Geliri Olanlar	% 8,4
Ücret Dışı Geliri Olmayanlar	% 91,6
Toplam	% 100,0

Araştırma bulgularına göre, işgörenlerin % 29,3'ü aldıkları ücretlerin yeterli olduğunu düşünürken, % 70,7'si ücretlerin yeterli olmadığını düşünmektedirler. Ayrıca işgörenlerin % 91,6'lık kısmın ise ücret dışı herhangi bir geliri yoktur. Elde edilen bulgular işgörenlerin, çalışma saati ile de kıyaslandığında düşük ücret düzeyinde çalıştıkları sonucunu ortaya koymaktadır.

Türkiye'de turizm sektöründe çalışanların en önemli problemlerinden birisi ücret düzeylerinin düşük olmasıdır. Böyle bir problemle karşı karşıya kalınması, sektörde faaliyet gösteren işletmeler açısından önemli olumsuzluklara neden olabilmektedir. Özellikle, belirli niteliklere sahip vasıflı işgörenlerin diğer sektörlerde çalışanlara göre daha düşük ücret alması nedeniyle, işgörenlerden beklenen verimlilik, istenilen seviyeden düşük olmakta ve işgücü devir hızının artmasına yol açmaktadır (Aydın, 2005:277).

Turizmin mevsimlik istihdam özelliğinin olması, sektörde faaliyet gösteren işletmelerin önemli bir bölümünün küçük veya orta büyüklükte işletmeler olması, çalışanların sektör bazında iş güvencelerinin bulunmaması, işletmelerin düşük ücretle

işgörenler çalıştırma istekleri ve çalışanlar arasında sendikal örgütlenmenin zayıf olması, turizm sektöründeki ücret düzeyinin düşük olmasına yol açmaktadır (Kılıç, 2000:85).

Tablo 3.23'te araştırmaya katılan işgörenlerin ücretleri ve işgörenlerin mesleki eğitim seviyeleri ile ilgili bulgular verilmektedir.

Tablo 3.23: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Ücreti İle Mesleki Eğitim Düzeyleri

	Asgari Ücret	Asgari Ücret - 1000TL Arası	1001TL - 2000TL Arası	2001TL'den Fazla	Toplam
Mesleki Eğitim Almayanlar	% 41,5	% 45,4	% 12,3	% 0,8	% 40,6
O. T. M. Lisesi	% 65	% 20	% 10	% 5	% 25
Ön Lisans	% 35,5	% 41,9	% 19,4	% 3,2	% 9,7
Lisans	% 2,7	% 52,8	% 25	% 19,5	% 11,2
Özel Kurs – Sertifika Prog.	% 32,5	% 34,9	% 23,2	% 9,4	% 13,4
Toplam	% 41,25	% 38,1	% 15,3	% 5,3	% 100

Bulgulara göre, mesleki eğitim almayan işgörenlerin % 41,5'i asgari ücret ve % 45,4'ü asgari ücret ile 1000 TL arasında ücret almaktadır. Otelcilik ve turizm meslek lisesi mezunlarının % 65'i asgari ücret ve % 20'si ise asgari ücret ile 1000 TL arasında ücret almaktayken, ön lisans mezunlarının ise % 35,5'i asgari ücret düzeyinde, % 41,9'u asgari ücret ile 1000 TL arasında ücret almaktadır.

Elde edilen bulgular değerlendirildiğinde turizm sektöründeki işgörenlerin mesleki eğitim seviyelerindeki artışa bağlı olarak ücret düzeyleri artmaktadır. Başka bir deyişle, turizm sektöründe çalışan işgörenlerin eğitim seviyeleri ile ücret düzeyleri arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır.

3.6.2. Verilerin "t" Testi Analizleri

Araştırmaya katılan işgörenlerin; cinsiyet ve turizm mesleki eğitimi, ücret düzeyinin yeterliliği ve turizm sektöründe yaşanan sorunlar, turizm sektörü dışında çalışma durumları ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar, hizmet içi eğitim alma durumu ile sektörde istihdam edilen işgörenlerin performans düzeyleri, işgörenlerin ihtiyaçlarının karşılanma durumu ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar ve işgörenlerin cinsiyet ayrımcılığı görüşleri ile turizm sektöründeki sorunlar arasındaki ilişkileri gösteren "t" testleri ile ilgili bulgular Tablo 3.24'te verilmiştir.

Elde edilen bulgulara göre, araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyetleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı araştırıldığında, $\alpha = 0,05$

anlamlılık düzeyinde; aralarında anlamlı bir fark ($0,045 < 0,05$) vardır. İstihdam edilen kadın işgörendenlerin erkek işgörendenlere oranla eğitim seviyesinin daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.24: Verilere İlişkin “t” İstatistikleri

İstihdam Edilen İşgörendenlerin Cinsiyet ve Mesleki Eğitim					
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	“t” istatistiği	Anlamlılık	Mean	
Eğitim	Cinsiyet	4,035	0,045	Erkek	3,12
				Kadın	3,17
İstihdam Edilen İşgörendenlerin Ücret Düzeyinin Yeterliliği ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar					
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	“t” istatistiği	Anlamlılık	Mean	
Turizm Sektöründeki Sorunlar	Ücret Düzeyinin Yeterliliği	0,206	0,650	Yeterli	3,61
				Yeterli Değil	3,21
İstihdam Edilen İşgörendenlerin Turizm Sektörü Dışında Çalışma Durumları ile Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar					
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	“t” istatistiği	Anlamlılık	Mean	
Turizm Sektöründeki Sorunlar	Turizm Sektörü Dışında Çalışma Durumu	4,090	0,044	Çalışanlar	3,35
				Çalışmayanlar	3,31
İstihdam Edilen İşgörendenlerin Hizmet İçi Eğitim Alma Durumu ile Sektörde İstihdam Edilen İşgörendenlerin Performans Düzeyleri					
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	“t” istatistiği	Anlamlılık	Mean	
İşgörendenlerin Performans Düzeyi	Hizmet İçi Eğitim	1,251	0,264	Eğitim Alanlar	3,47
				Eğitim Almayanlar	2,96
İstihdam Edilen İşgörendenlerin İhtiyaçlarının Karşılama Durumu ile Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar					
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	“t” istatistiği	Anlamlılık	Mean	
Turizm Sektöründeki Sorunlar	İhtiyaçların Karşılama Durumu	0,787	0,376	Karşılıyor	3,33
				Karşılanmıyor	3,29
İşgörendenlerin Cinsiyeti ile Turizm Sektöründeki Sorunlar					
Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	“t” istatistiği	Anlamlılık	Mean	
Turizm Sektöründeki Sorunlar	Cinsiyet	1,303	0,193	Erkek	3,37
				Kadın	3,27

İşgörendenlerin turizm sektörü dışında herhangi bir sektörde çalışma durumları ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar arasında anlamlı bir fark vardır ($0,044 < 0,05$). Bu sonuçlara göre, $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde araştırmaya katılan işgörendenlerin turizm sektörü dışındaki herhangi bir sektörde çalışma durumu ile turizm sektöründeki sorunlar arasında anlamlı bir fark vardır. Turizm sektöründe günümüzde yaşanan sorunların başında, sektörü tanımayan, sektörle ilgili bilgi ve

deneyimi olmayan işgörenlerin turizm sektöründe çalıştırılması gelmektedir. İşletme sahipleri, maliyetlerini azaltarak kârlarını arttırmak istediklerinden dolayı, düşük ücret düzeyinde çalışmaya razı olabilecek işgörenleri istihdam etmeyi tercih etmektedir. Bu sebepten ötürü, mesleki bilgisi olmayan, sektörü tanımayan ve gerekli tecrübeye sahip olmayan kişiler turizm sektöründe istihdam edilmektedir.

İstihdam edilen işgörenlerin ücret düzeylerinin yeterliliği ve turizm sektöründe yaşanan sorunların önemli olup olmadığı araştırıldığında, $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde; anlamlı bir fark yoktur ($0,650 > 0,05$). Elde edilen sonuçlara göre, $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde, araştırmaya katılan işgörenlerin ücret düzeylerinin yeterlilik durumu ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar arasında ilişki yoktur.

Araştırmaya katılan işgörenlerin ihtiyaçlarının (konaklama, yemek vb) karşılanma durumu ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar arasında, $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde, anlamlı bir fark yoktur ($0,376 > 0,05$). Yapılan “t” testinden elde edilen sonuca göre, $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde işgörenlerin ihtiyaçlarının (konaklama, yemek vb) çalıştığı tesis tarafından karşılanması ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar arasında herhangi bir ilişki yoktur.

İşgörenlerin hizmet içi eğitim ve kişisel gelişim programlarına katılma durumları ile performans düzeyleri arasında, $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark yoktur ($0,264 > 0,05$). Yani, araştırmaya katılan işgörenlerin hizmet içi eğitim ve kişisel gelişim programlarına katılma durumları ile performans düzeyleri arasında bir ilişki yoktur. Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyeti ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar arasında $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark yoktur ($0,193 > 0,05$). Yapılan “t” testinden elde edilen sonuca göre $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde, işgörenlerin cinsiyeti ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar arasında herhangi bir ilişki söz konusu değildir.

3.6.3. Verilerin Varyans Analizleri

Bu bölümde gerçekleştirilen anket çalışması sonucunda elde edilen verilerin SPSS 13.0 paket programı ile yapılan varyans analizleri ve sonuçları ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir.

Tablo 3.25: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar İle İlgili Görüşleri ve Turizm Sektöründeki Çalışma Süreleri İle İlgili Varyans Analizi

	"F" istatistiği	Anlamlılık (Sig.)
Eğitim Seviyesi	5,858	0,001
Performans	2,254	0,082
Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar	2,321	0,075

Tablodaki verilere göre eğitim seviyesi ile ilgili hipotez:

Analiz sonuçlarına göre, $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim seviyeleri ile turizm sektöründeki çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,001 < 0,05$). Araştırmaya katılan işgörenlerin performansları ile turizm sektöründeki çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık yoktur. H_0 hipotezi kabul edilmektedir ($0,082 > 0,05$). Analize göre, $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile araştırmaya katılan işgörenlerin turizm sektöründeki çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur, H_0 hipotezi kabul edilmektedir ($0,075 > 0,05$).

Tablo 3.26: Turizm Sektöründe Çalışma Süresi İle Eğitim, Performans ve Turizm Sektöründeki Sorunlarla İlgili Duncan Testleri

Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	Eğitim		Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	Performans	Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	Turizm Sektöründeki Sorunlar
	1	2				
4-6 Yıl	2,91		1-3 Yıl	3,06	1 Yıldan Az	3,23
7 Yıl ve Üzeri	3,03		4-6 Yıl	3,15	1-3 Yıl	3,24
1-3 Yıl		3,36	1 Yıldan Az	3,16	4-6 Yıl	3,26
1 Yıldan Az		3,44	7 Yıl ve Üzeri	3,35	7 Yıl ve Üzeri	3,44

Tablo 3.26'da araştırmaya katılan işgörenlerin turizm sektöründeki çalışma süreleriyle eğitim, performans ve turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile ilgili yapılan duncan testlerinin sonuçları verilmiştir. Tablonun ilk kısmında yer alan test sonuçlarına göre, turizm sektöründe 1 yıldan az süredir çalışanlar ile 1-3 yıl arası çalışan işgörenlerin eğitim seviyeleri, 4-6 yıl arası ve 7 yıl ve üzerinde turizm sektöründeki işgörenlerin eğitim seviyelerine göre daha yüksektir. Bulgulara göre, turizm sektöründe kısa bir süredir yer alan işgörenlerin eğitim düzeyleri diğer işgörelere oranla daha yüksektir. Bunda, son yıllarda eğitime verilen önemin artmasının ve Muğla Valiliği ve Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün yaptığı uygulamanın da katkısı vardır. Bu uygulamaya göre, turizm sektöründeki

işgörenlerin en azından % 30'unun mesleki eğitime sahip kişilerden oluşması öngörülmektedir.

Tablonun ikinci kısmında yer alan rakamlara göre, 7 yıl ve üzeri bir süredir turizm sektöründe çalışan işgörenler ile 1 yıldan az bir süredir turizm sektöründeki işgörenlerin performansları, 1 ile 3 yıldır turizm sektöründe çalışan işgörenler ile 4 ile 6 yıldır turizm sektöründe çalışan işgörenlerin performanslarından daha yüksektir. Bu sonuç, tecrübe düzeyi yüksek olan işgörenler ile işe yeni başlayan işgörenlerin performanslarının daha yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Tablonun son kısmında yer alan bulgulara göre, turizm sektöründe 4 yıl ve üzerinde bir süredir çalışan işgörenlerin karşılaştıkları sorunlar, 0-3 yıl arası bir süredir çalışan işgörenlerin karşılaştıkları sorunlara göre daha fazladır. Yani, çalışılan süre arttıkça karşılaşılan sorunlar da artmaktadır.

Tablo 3.27: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri İle İşgörenlerin Çalıştığı Tesisin Derecesi İle İlgili Varyans Analizi

	"F" istatistiği	Anlamlılık (Sig.)
Eğitim Seviyesi	3,398	0,018
Performans	8,830	0,000
Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar	1,614	0,010

Analiz sonuçlarına göre $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, işgörenlerin eğitim seviyeleri ile tesisin derecesi arasında anlamlı bir farklılık vardır yani H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,018 < 0,05$). Eğitim seviyesi ve mesleki bilgi düzeyi yani beşeri sermayesi yüksek olan işgörenler, büyük ve kurumsallaşmış konaklama işletmelerini tercih etmektedirler.

$\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, araştırmaya katılan işgörenlerin performansları ile işgörenlerin istihdam edildiği tesisin derecesi arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,00 < 0,05$). Büyük ve kurumsallaşmış konaklama işletmelerinin, performans düzeyi yüksek olan işgörenleri istihdam etmeyi tercih ettikleri söylenebilir. $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile işgörenlerin istihdam edildiği tesisin derecesi arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,010 < 0,05$). İşgörenlerin çalıştıkları otelin derecesi azaldıkça, sektörde karşılaştıkları sorunlar artmaktadır.

Tablo 3.28: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri İle İşgörenlerin Mevcut Tesisteki Çalışma Süresi İle İlgili Varyans Analizi

	"F" istatistiği	Anlamlılık (Sig.)
Eğitim Seviyesi	2,845	0,038
Performans	7,212	0,000
Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar	4,604	0,004

Tablo 3.28'deki analiz sonuçlarına göre, $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde, araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim seviyeleri ile mevcut tesisteki çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,00 < 0,05$). Konaklama işletmelerinin eğitim düzeyi yüksek olan işgörenleri istihdam etmeyi tercih ettikleri söylenebilir. $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, işgörenlerin performansları ile mevcut tesisteki çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,00 < 0,05$). Bu sonuç, konaklama işletmelerinin performans düzeyi yüksek olan işgörenleri çalıştırmayı tercih ettikleri şeklinde yorumlanabilir. Analize göre, $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile işgörenlerin mevcut tesisteki çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık vardır, H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,004 < 0,05$). İşgörenlerin karşılaştıkları sorunlar arttıkça, mevcut konaklama işletmesinde çalıştıkları sürenin azaldığı söylenebilir.

Tablo 3.29: İşgörenlerin Mevcut Tesisteki Çalışma Süresi İle Eğitim, Performans ve Turizm Sektöründeki Sorunlar İle İlgili Duncan Testleri

Çalışma Süresi	Eğitim		Çalışma Süresi	Performans		Çalışma Süresi	Turizm Sektöründeki Sorunlar	
	1	2		1	2		1	2
3 Yıl	2,97		2 Yıl	3,04		1 Yıl ve Daha Az	3,22	
2 Yıl	3,04		1 Yıl ve Daha Az	3,05		2 Yıl	3,23	
4 Yıl ve Üzeri		3,23	3 Yıl		3,47	3 Yıl		3,45
1 Yıl ve Daha Az		3,30	4 Yıl ve Üzeri		3,54	4 Yıl ve Üzeri		3,57

Tablo 3.29'da işgörenlerin mevcut tesisteki çalışma süre ile eğitim, performans ve turizm sektöründeki sorunlarla ilgili duncan testi sonuçları verilmektedir. Tablonun ilk kısmında yer alan rakamlara göre, mevcut tesiste 1 yıl ve daha az bir süredir çalışanlar ile 4 yıl ve üzeri bir süredir mevcut tesiste çalışan işgörenlerin eğitim seviyesi, 2 ve 3 yıldır mevcut tesiste çalışan işgörenlerin eğitim seviyesine göre daha yüksektir.

Test sonuçlarına göre, 4 yıl ve üzeri bir süredir mevcut tesiste çalışan işgörenler ile 3 yıldır mevcut tesiste çalışan işgörenlerin performansları, 1 yıl ve daha az bir süredir mevcut tesiste çalışan işgörenler ile 2 yıldır mevcut tesiste çalışan işgörenlerin performansına oranla daha yüksektir. Tablonun son kısmındaki sonuçlara göre, turizm sektöründe 3 yıl ve üzerinde bir süredir mevcut tesiste çalışan işgörenlerin karşılaştıkları sorunlar, 0-3 yıllık bir süredir mevcut tesiste çalışan işgörenlerin karşılaştıkları sorunlara göre daha fazladır.

Tablo 3.30: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri ve İşgörenlerin Çalıştığı Departman İle İlgili Varyans Analizi

	"F" istatistiği	Anlamlılık (Sig.)
Eğitim Seviyesi	2,394	0,038
Performans	3,035	0,001
Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar	2,071	0,000

Tablo 3.30'daki analiz sonuçlarına göre, $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim seviyeleri ile mevcut tesiste çalıştığı departman arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,038 < 0,05$). $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, işgörenlerin performansları ile mevcut tesiste çalıştığı departman arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,001 < 0,05$). Analize göre, $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile işgörenlerin mevcut tesiste çalıştığı departman arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,000 < 0,05$).

Tablo 3.31: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri ve İşgörenlerin Aldığı Ücret İle İlgili Varyans Analizi

	"F" istatistiği	Anlamlılık (Sig.)
Eğitim Seviyesi	0,279	0,841
Performans	9,190	0,000
Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar	13,596	0,000

Tablodaki analiz sonuçlarına göre $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde, işgörenlerin eğitim seviyeleri ile aldıkları ücret arasında anlamlı bir farklılık yoktur. H_0 hipotezi kabul edilmektedir ($0,841 > 0,05$). Turizm sektöründe faaliyette bulunana konaklama işletmeleri, genellikle maliyetlerini azaltmak ve kârlılıklarını yükseltmek için işgörenleri düşük ücret ile çalıştırma ve mesleki bilgisi olmayan işgörenleri istihdam etme yoluna gitmektedir. Ayrıca, mesleki eğitim alan işgörenler ile almayanların aynı ücret düzeyinden çalıştırılması, mesleki eğitim alan işgörenlerin diğer sektörlere

yönelmelerine neden olmaktadır. Varyans analizi sonucuna göre, istihdam edilen işgörenlerin eğitimi ile aldıkları ücret arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

$\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, araştırmaya katılan işgörenlerin performansları ile aldıkları ücret arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,000 < 0,05$). Bu sonuç, işgörenlerin ücret düzeyinin artmasının performanslarını yükselttiği şeklinde yorumlanabilir. Analiz sonucuna göre, $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile işgörenlerin aldıkları ücret arasında anlamlı bir farklılık vardır, H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,000 < 0,05$). İşgörenlerin ücret düzeylerinin düşük olması, beklenen performanslarını ve verimliliklerini olumsuz etkilemekte ve turizm sektöründe sorun yaşamalarına neden olmaktadır. Yani, ücret düzeyi azaldıkça, işgörenlerden elde edilebilecek performans ve verimlilik seviyesi azalırken, turizm sektöründe yaşanan sorunlar da artmaktadır.

Tablo 3.32’de işgörenlerin ücret düzeyleri ile eğitim, performans ve turizm sektöründe yaşanan sorunları ile ilgili Duncan testi sonuçları yer almaktadır. Test sonuçlarına göre, 2001 TL’den fazla ücret alan işgörenler ile 1001 TL ile 2000 TL arasında bir ücret alan işgörenlerin eğitim seviyesi, asgari ücret ve asgari ücret ile 1000 TL arasında ücret alan işgörenlerin eğitim seviyesinden daha yüksektir. Buna göre, eğitim seviyesinin artması ile ücret düzeyinin de arttığı söylenebilir.

Tablo 3.32: İşgörenlerin Ücret Düzeyleri İle Eğitim, Performans ve Turizm Sektöründeki Sorunlar İle İlgili Duncan Testleri

İşgörenlerin Aldıkları Ücret	Eğitim	İşgörenlerin Aldıkları Ücret	Performans		İşgörenlerin Aldıkları Ücret	Turizm Sektöründeki Sorunlar	
			1	2		1	2
A.Ücret - 1000TL	3,09	A.Ücret - 1000TL	3,05		A.Ücret - 1000TL	3,16	
Asgari Ücret	3,16	Asgari Ücret	3,12		Asgari Ücret	3,27	
1001TL-2000TL	3,20	1001TL-2000TL		3,64	1001TL-2000TL		3,69
2001TL'den Fazla	3,22	2001TL'den Fazla		3,77	2001TL'den Fazla		3,88

Tablonun ikinci kısmı incelenecek olursa, 2001 TL’den fazla ücret alan işgörenler ile 1001 TL ile 2000 TL arasında ücret alan işgörenlerin performansları, asgari ücret ve asgari ücret ile 1000 TL arasında ücret alan işgörenlerin

performanslarına oranla daha yüksektir. Ücret düzeyinin artmasının işgörenlerin performans düzeyini artırdığı söylenebilir.

Tablonun son kısmındaki rakamlara göre ise, 2001 TL'den daha fazla ücret alan işgörenler ile 1001 TL ile 2000 TL arasında ücret alan işgörenlerin turizm sektöründe karşılaştığı sorunlar, asgari ücret ve asgari ücret ile 1000 TL arasında ücret alan işgörenlerin turizm sektöründe karşılaştıkları sorunlara göre daha fazladır. Bu sonuca göre, görev ve sorumlulukların artmasının, karşılaşılan sorunları arttırdığı söylenebilir.

Tablo 3.33: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri ve İşgörenlerin Günlük Çalışma Süresi İle İlgili Varyans Analizi

	"F" istatistiği	Anlamlılık (Sig.)
Eğitim Seviyesi	0,274	0,760
Performans	2,320	0,100
Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar	2,085	0,126

Tablo 3.33'deki analiz sonuçlarına göre, $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim seviyeleri ile günlük çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık yoktur. H_0 hipotezi kabul edilmektedir ($0,760 > 0,05$). $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, işgörenlerin performansları ile işgörenlerin günlük çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık yoktur. H_0 hipotezi kabul edilmektedir ($0,100 > 0,05$). Bu sonuçlara göre, eğitim ve performans düzeyinin işgörenlerin günlük çalışma süresini etkilemediği söylenebilir. Analize göre, $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile işgörenlerin günlük çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık yoktur. H_0 hipotezi kabul edilmektedir ($0,126 > 0,05$).

Tablo 3.34: İşgörenlerin Günlük Çalışma Süresi İle Eğitim, Performans ve Turizm Sektöründeki Sorunlarla İlgili Duncan Testleri

Günlük Çalışma Süresi	Eğitim	Günlük Çalışma Süresi	Performans		Günlük Çalışma Süresi	Turizm Sektöründeki Sorunlar
			1	2		
9-12 Saat	3,12	13 Saat ve Üzeri	2,91		13 Saat ve Üzeri	3,19
13 Saat ve Üzeri	3,163	8 Saat ve Az	3,19	3,19	8 Saat ve Az	3,22
8 Saat ve Az	3,21	9-12 Saat		3,26	9-12 Saat	3,37

Tablo 3.34'te işgörenlerin günlük çalışma süreleri ile eğitim, performans ve turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile ilgili yapılan duncan testinin sonuçları

verilmiştir. Günlük 8 saat ve daha az bir süre çalışan işgörenlerin eğitim seviyesi, günlük 13 saat ve üzeri süre çalışan işgörenlerin eğitim seviyesine göre daha yüksektir. Günlük 13 saat ve üzeri süre çalışan işgörenlerin eğitim seviyesi ise günlük 9-12 saat arasında çalışan işgörenlerin eğitim seviyelerine göre daha yüksektir. Tablonun ikinci kısmındaki rakamlara göre, günlük 9-12 saat arasında bir süre çalışan işgörenlerin performansı, günlük 13 saat ve üzeri bir süre çalışan işgörenlerin performansına göre daha yüksektir.

Tabloya göre, günlük 9 ile 12 saat arasında bir süre çalışan işgörenlerin turizm sektöründe karşılaştığı sorunlar, günlük 8 saat ve daha az bir süre çalışan işgörenlerin turizm sektöründe karşılaştığı sorunlara göre daha fazladır. Günlük 8 saat ve daha az bir süre çalışan işgörenlerin turizm sektöründe karşılaştığı sorunlar ise, günlük olarak 13 saat ve üzeri bir süre çalışan işgörenlerin turizm sektöründe karşılaştığı sorunlara göre daha fazladır.

Tablo 3.35: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Seviyeleri, Performansları ve Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlarla İlgili Görüşleri ve Turizm Sektöründeki Çalışma Koşullarının Ağırlığı İle İlgili Varyans Analizi

	"F" istatistiği	Anlamlılık (Sig.)
Eğitim Seviyesi	1,283	0,279
Performans	21,220	0,000
Turizm Sektöründe Yaşanan Sorunlar	14,869	0,000

Analiz sonuçlarına göre $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim seviyeleri ile turizm sektöründeki çalışma koşullarının ağırlığı arasında anlamlı bir farklılık yoktur. H_0 hipotezi kabul edilmektedir ($0,279 > 0,05$). Buna göre, sektördeki çalışma koşullarının işgörenlerin eğitim seviyelerinden bağımsız olduğu söylenebilir. Yani, işgörenin eğitim seviyesi, çalışma koşullarını etkilememektedir.

$\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde, işgörenlerin performansları ile turizm sektöründeki çalışma koşullarının ağırlığı arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,000 < 0,05$). İşgörenlerin karşılaştıkları sorunlar arttıkça, performanslarının azaldıkları söylenebilir. Analize göre, $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde, turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile turizm sektöründeki çalışma koşullarının ağırlığı arasında anlamlı bir farklılık vardır. H_1 hipotezi kabul edilmektedir ($0,000 < 0,05$). Turizm sektöründeki çalışma koşullarının ağırlığı ile

işgörenlerin yaşadıkları sorunlar arasında ilişki olduğu ve çalışma koşulları aęırlařtıķça işgörenlerin karřılařtıķları sorunların arttığı söylenebilir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Turizm, döviz girdisini artırıcı ve istihdam yaratıcı özellikleriyle ulusal ekonomiye katkıda bulunan, uluslararası kültürel ve toplumsal iletişimi sağlayıcı etkisi olan bir sektördür. Son yıllarda, Türkiye ekonomisinin de vazgeçilmez temel taşlarından birisi haline gelen ve ülke kalkınmasında lokomotif görevini üstlenen turizm sektörü; istihdam, ödemeler dengesi, dış ticaret açığı, enflasyon ve işsizliğe çare arayan Türkiye’de, hükümetlerin üzerinde önemle durduğu alanların başında yer almaktadır.

Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerin karşılaştıkları önemli sorunların başında istihdam yer almaktadır. Turizm sektörü hizmetler sektörünün bir alt dalı olması dolayısıyla, emek yoğun üretim tekniğine sahiptir. Turizm sektörü içerisinde, mal ve hizmet üretiminin kendine has özellikleri ve sektörün yapısal bütünleşmesinde hakim olan emek yoğun üretim tarzı sebebiyle, makineleşme ve otomasyona gidilmesi bazı üretim dallarındaki belli oranlar dışında mümkün değildir. Bundan ötürü, turizm sektöründe insan faktörü ön plana çıkmaktadır ve bu da turizm sektörünün istihdama katkısının artmasına neden olmaktadır. Emek yoğun üretim tarzına sahip olması ise, sektörde ağırlıklı olarak emek gücünün ön plana çıkmasına ve emek istihdamının artmasına sebep olmaktadır.

Turizm sektörü kendi yapısı dolayısıyla istihdam yarattığı gibi kendisiyle bağlantılı olarak faaliyette bulunan birçok alt sektörde de dolaylı yollardan istihdam yaratmaktadır. Ülkeye gelen turistlerin yaptıkları turizm harcamalarının ilk aşamasında elde edilen gelirler, turistik işletmelerde doğrudan istihdam etkisi yaratırken, sektöre girdi veren ve turizm sektörüyle ilgili faaliyet gösteren diğer sektörlerde de dolaylı istihdam etkisi oluşturur. Turizm sektöründeki çalışma ortamında birçok alt sektörün etkisi vardır. Konaklama, yiyecek, içecek, ulaştırma, haberleşme, eğlence, sağlık ve bunun gibi birçok alt sektörde üretim yapıldığından sektörel yapı oldukça dağınık ve yaygın bir özellik göstermektedir.

Yapılan çalışmanın amacı, Muğla’da turizm sektörünün istihdama katkılarını belirlemek, turizm konaklama işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin karşılaştıkları sorunları ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerini ortaya koymaktır. Elde edilecek olan bulguların, turizm sektörüne fayda sağlayarak sektörde istihdam

edilen işgörenlerin karşılaştıkları sorunların çözümüne yardımcı olacağı ve böylece daha iyi bir çalışma ortamının sağlanarak turizm sektöründeki hizmet kalitesinin artırılmasına katkıda bulunabileceği öngörülmektedir. Çalışmanın sadece Marmaris bölgesi ile sınırlandırılması, üç yıldız ve üzeri seviyedeki turizm konaklama işletmelerinde yapılması, işgörelere yönelik olması ve çalışma yapılırken yöneticilerin yardımcı olmaktan kaçınmaları ise çalışmanın kısıtlarını oluşturmaktadır.

Turizm sektöründeki ücret düzeylerinin düşük olması, çalışanlara sağlanan çalışma koşullarının yeterli düzeyde olmaması, çalışma saatlerinin düzensiz ve fazla olması, düşük sosyal imkânlar gibi nedenler turizm sektöründe çalışan işgörenlerin temel sorunları olmakta ve özellikle mesleki eğitim almış işgörenlerin diğer sektörlerle yöneldikleri görülmektedir. Çalışmada yapılan testler ve analizler sonucunda elde edilen verilerde bu bilgileri destekler niteliktedir. Araştırma bulgularına göre, turizm sektöründe istihdam edilen işgörenlerin % 70,7'lik kısmı aldıkları ücretlerin yeterli olmadığını düşünmektedir. Ayrıca, turizm sektöründe istihdam edilen işgörenlerin % 91,6'sının sektörden elde ettiği ücretin dışında hiçbir ek geliri olmadığı görülmüştür. Araştırma bulguları ile yapılan varyans analizi sonucunda; istihdam edilen işgörenlerin aldıkları ücretler ile gösterdikleri performans arasında ve turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile işgörenlerin aldığı ücret arasında da doğrusal bir ilişki vardır. Yani, turizm sektöründe istihdam edilen işgörenlerin eline geçen ücret arttıkça performansı da yükselmektedir ve işgörenlerin eline geçen ücret azaldıkça da turizm sektöründe yaşadıkları sorunlar artmaktadır. Diğer sektörlerin sunduğu yüksek ücret ve daha iyi çalışma koşulları, turizm sektöründe çalışan işgörenler için bu sektörleri daha cazip hale getirmektedir ve bu da mevcut işgörenleri olumsuz etkilemektedir.

Turizm ile ilgili mesleki eğitim alan işgörenlerin diğer sektörlerle yönelmesi sonucunda, gerekli mesleki eğitime sahip olmayan işgörenler istihdam edilmektedir. Araştırma sonucunda elde edilen verilere göre, istihdam edilen işgörenlerin daha önceden turizm sektörü dışındaki sektörlerde çalışma durumu ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar arasında ilişki olduğu belirlenmiştir. Yani turizm sektörüyle ilgili gerekli bilgi ve tecrübe düzeyine sahip olmayan işgörenlerin istihdam edilmesi, turizm sektöründe yaşanan sorunların artmasına yol açmaktadır. TÜROFED'in

(Türkiye Otelciler Federasyonu) yaptığı araştırmaya göre, turizm sektöründe iş arayanların % 68'inin mesleki deneyimlerinin bir ile iki yıl arasında olduğunu göstermektedir. Marmaris'te yapılan çalışmada ise bir ile üç yıl arasında çalışanların oranı % 39 olarak bulunmuştur. Bu verilere göre, Marmaris'teki turizm konaklama işletmelerindeki işgörenlerin sektörde çalışma süresi ve tecrübe düzeylerinin, Türkiye ortalamasının üstünde olduğu söylenebilir.

Türkiye'de turizm sektörü ile ilgili yapılan araştırmalarda, sektörde çalışanların genellikle genç ve erkek işgörenler olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. TÜİK'in 2009 yılı iş istatistiklerine göre; toplam istihdamın % 72,4'ü, tarım sektöründeki istihdamın % 53,4'ü, sanayi sektöründeki istihdamın % 79,1'i, hizmet sektöründeki istihdamın % 76,3'ü ve turizm sektöründeki istihdamın ise % 84,6'sı erkek işgörenlerden oluşmaktadır. Ayrıca, turizm konaklama işletmelerinde iş arayanların % 82'sini erkekler, % 18'ini ise kadınlar oluşturmaktadır. Marmaris'te turizm sektöründeki işgörenlerin % 82,2'si 16 ile 35 yaş arası ve istihdamın % 59,1'i erkek işgörenlerden oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, Marmaris'teki turizm konaklama işletmelerindeki kadın işgörenlerin oranının Türkiye ortalamasının üstünde olduğu söylenebilir.

Turizm sektöründe günümüzde yaşanan önemli sorunlardan birisi de eğitim konusudur. Turizm sektöründe çalışan işgörenlerin eğitim seviyesinin artması, gelen turistlere verilen hizmet kalitesinin artmasındaki en önemli faktörlerden birisidir. TÜİK'in 2009 yılı verilerine göre, işgörenlerin % 59'u ilköğretim mezunu, % 20,6'sı lise mezunu, % 15,6'sı yükseköğretim mezunu ve % 4,7'si ise okur-yazar değildir. TİSK'in yaptığı araştırmaya göre ise turizm sektöründeki işgörenlerin % 52'si ilköğretim mezunu, % 37'si lise mezunu ve % 11'i ise yükseköğretim mezunudur. Marmaris'te yapılan araştırma sonucunda ise; araştırmaya katılan işgörenlerin % 52,8'i lise mezunu, % 19,1'i ilköğretim mezunu, % 12,2'si lisans mezunu ve % 11,6'sı ise ön lisans mezunudur. Bu verilere göre, Marmaris'teki turizm konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim seviyelerinin, Türkiye ortalamasına oranla daha iyi olduğu söylenebilir. Yapılan testler sonucunda, işgörenlerin eğitim seviyeleri ile çalıştıkları tesisin derecesi ve departmanları arasında doğrusal bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Daha açık bir ifadeyle, işgörenlerin eğitim seviyesi arttıkça, çalıştıkları tesisin derecesi yükselmektedir.

Turizm sektöründe sunulan hizmet kalitesini arttırmada, işgörenlerin mesleki eğitim seviyesinin de önemli bir yeri vardır. Marmaris'te yapılan araştırmaya göre, işgörenlerin % 59,4'ü mesleki eğitime sahipken, % 40,6'sını mesleki eğitimi yoktur. Marmaris'teki işgörenlerin mesleki eğitim seviyelerinin artırılması ile işgörenlerin verimlilik düzeyleri ve doğal olarak turistlere sundukları hizmetin kalitesi artacaktır.

Yapılan araştırma sonucunda, işgörenlerin eğitim seviyeleri ile ücret düzeyleri arasında bir ilişkinin olmadığı, yani turizm ile ilgili mesleki bilgisi olan işgörenler ile olmayanlar aynı ücreti düzeyinde çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, mesleki eğitimi olan işgörenlerin turizm sektörü dışındaki sektörlerde çalışmasındaki sebeplerin başında yer almaktadır. Eğitimli işgörenlerin sektör dışında çalışması ise turizm sektöründeki hizmet kalitesinin düşmesine neden olmaktadır. Ayrıca ücret düzeylerinin düşük olması turizm sektöründe işgücü devir hızının artmasına yol açan bir faktördür.

Turizm sektöründeki hizmet kalitesini, istihdam edilen işgörenlerin performansını ve sektörde yaşanan sorunları etkileyen faktörlerden bir diğeri ise işgörenlerin istihdam edildiği tesisin derecesidir. Bulgulara göre, işgörenlerin performans düzeyleri ile tesis derecesi arasında doğrusal, ihtiyaçlarının karşılanma durumu ile tesis derecesi arasında ise ters yönlü ilişki vardır. Yani, işgörenlerin performans düzeyleri arttıkça çalıştıkları tesisin derecesi artmaktadır. Ayrıca işgörenlerin aynı tesiste çalışma sürelerinin artması da performans düzeylerini yükselmektedir. Bunun dışında ise mevcut tesiste yeni işe giren işgörenlerin performansları da yüksek olmaktadır.

Anket verileri yardımıyla yapılan varyans analizi ile, istihdam edilen işgörenlerin eğitim seviyesi ve çalıştıkları departmanlar arasında ilişki olduğu, istihdam edilen işgörenlerin performans düzeyi ile çalıştığı departman arasında ilişki olduğu ve turizm sektöründe yaşanan sorunlar ile işgörenlerin istihdam edildiği departmanlar arasında ilişki olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Kendi bilgi, beceri ve yeteneklerine uygun eğitim alan işgörenlerin, eğitimini aldığı departmanlarda çalışması bu işgörenlerin performansını da arttıran etkenlerden birisidir. Sonuçlar incelendiğinde eğitim, performans ve işgörenlerin çalıştığı departmanlar arasında doğru yönlü bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırma sonucunda, turizm sektöründe cinsiyet ayrımcılığının olmadığı sonucu elde edilmiştir. Turizm sektöründe istihdam edilen işgörenlerin %80,6'lık kısmı turizm sektöründe çalışma koşulları açısından cinsiyet ayrımcılığı yapıldığını düşünmemektedir. Ayrıca yapılan analizler sonucunda, cinsiyet ayrımcılığı ile turizm sektöründe yaşanan sorunlar arasında bir ilişkinin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Yapılan analizlerde işgörenlerin performansını etkileyen etmenlerle ilgili şu veriler bulunmuştur; işgörenlerin performansı ile çalıştıkları tesisin derecesi, departmanları ve ücret düzeyleri arasında doğrusal bir ilişki söz konusudur. Daha net bir ifadeyle, tesis derecesinin ve ücret düzeyinin artması ile işgörenlerin performans düzeyleri yükselmektedir. Ayrıca, turizm sektöründeki çalışma koşulları düzeldikçe işgörenlerin performansı ve verimliliği artmaktadır.

Turizm sektöründeki işgörenlerin karşılaştığı sorunlar azaltıldığı takdirde, işgörenlerin verimliliği ve turistlere sundukları hizmetin kalitesi artacaktır. Bunun sonucunda ise, hem işletmenin hem de ülkenin rekabet gücü artacak ve turizm sektöründen elde edebileceği gelir düzeyi yükselecektir. Araştırma bulgularından edinilen sonuçlara göre, turizm konaklama işletmelerindeki işgörenlerin turizm sektöründe karşılaştıkları sorunları azaltmak için yapılması gereken uygulamalar şu şekilde özetlenebilir:

- Yoğun, düzensiz ve uzun çalışma saatlerinin düzeltilmesi için yeni çalışma planları hazırlanmalı,
- Çalışma planları ve iş bölümü ile ilgili düzenlemeler yapılarak, ağır çalışma koşulları düzeltilmeli,
- İşgörenler için gerekli sosyal güvenlik koşulları sağlanmalı,
- İşgörenlerin verimlilik düzeylerini arttırılabilmek için, performans ölçme ve ödüllendirme gibi uygulamalar yaygınlaştırılmalı,
- Turizm mesleki eğitimine sahip işgörenlerin diğer sektörlerle geçmesini önlemek için gerekli uygulamalar yapılmalı,
- Yöneticiler ve işgörenler arasında işbirliği ve uyum sağlanmalı,
- İşgörenlerin istihdam edildikleri departmanlara göre yeni ücret planlamaları yapılmalı,

- Mesleki eğitim açısından, eğitilmiş ve eğitimsiz işgören ayrımı yapılarak, adil ücret dağılımı sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akbaba, A. ve Kılınç, İ. (2001), "Hizmet Kalitesi ve Turizm İşletmelerinde Servqual Uygulamaları", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Yıl:12.
- Akdoğan M. ve Kozak N. (1995), "Meslek Yüksekokulu Bünyesindeki Turizm Bölümlerinde Uygulanan Müfredat Programları Üzerine Bir Durum Değerlendirmesi", *Turizmde Seçme Makaleler, Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı Yayınları*, Sayı: 23.
- Akıncı, Z. (2002), "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı: 4.
- Aslan, N. (1988), "Turizmin Ekonomideki Yeri ve Türkiye'de Turizm", *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1-2.
- Ataman, B.C. (1999), *İşgücü Piyasası ve İstihdam Politikalarının Temel Prensipleri*, Siyasal Yayıncılık: Ankara.
- Atik, H. (1995), "Turizmin Ekonomik Katkılarının Türkiye ve Avrupa Topluluğu Ülkeleri Açısından Değerlendirilmesi", *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:6.
- Aydın, Ş. (2005), *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar*, Nobel Yayınları: Ankara.
- Aydoğan, E. ve Okay, Ş. (2001), "Toplam Kalite Yönetiminde Çalışanların (İç Müşteri) Vizyon, Misyon ve Temel Değerlere Yaklaşımı ve Katılımcı Yönetim Felsefesinin Uygulanması Açısından Bir Araştırma", *Standart*, Sayı: 479.
- Bahar, O. (2006), "Türkiye'nin İktisadi Gelişiminde Turizm Sektörüne Sağlanan Teşviklerin Rolü: Uygulamalı Bir Araştırma", *İktisat, İşletme ve Finans*, Sayı: 241.
- Bahar, O. (2007), "Bölgesel Kalkınmada Turizm Sektörünün Ekonomik Açısından Yeri ve Önemi", *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, Sayı:19.
- Bahar, O. (2010), "Turizm Sektörüne Sağlanan Doğrudan Yabancı Sermaye Yatırımlarının (DYSY) Ekonomik Büyüme Üzerine Olan Olası Etkisi: Türkiye Örneği (1986-2006)", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:21, Sayı:1.

- Bahar, O. ve Kozak M. (2005), *Küreselleşme Sürecinde Uluslararası Turizm ve Rekabet Edebilirlik*, Detay Yayıncılık: Ankara.
- Bahar, O. ve Kozak, M (2008), *Turizm Ekonomisi*, Detay Yayıncılık: Ankara.
- Baum, T. (1993), *Human Resource Issues in International Tourism*, Butterworth-Heinemann: Oxford.
- Baum, T. (1996), *Managing Human Resources in the European Tourism and Hospitality Industry*, International Thomson Business: Londra.
- Baysal, A.C. (1984), “ İşletmelerde İşgücü Devri Sorunu”, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:6.
- Biçerli, M.K. (2003), *Çalışma Ekonomisi*, Beta Yayınları: İstanbul.
- Boz, C. (2006), *Dünya’da Turizm Endüstrisinde İstihdam ve Çalışma Şartları, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bulut, E. (2000), “Türk Turizminin Dünya’daki Yeri ve Dış Ödemeler Bilançosuna Etkisi”, *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, Sayı: 3.
- Chung, J.Y. (2009), “Seasonality in Tourism: A Review”, *e-Review of Tourism Research*, Cilt:7, Sayı:5.
- Cooper, C. ve Hall, M. C. (2008), *Contemporary Tourism an International Approach*, Butterworth-Heinemann: London.
- Çakır, P. (2002), “Turizm Sektörünün İstihdam Yapısı ve Sorunları”, *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:18, Sayı:1-2.
- Çeken, H. (1993), “Türk Turizminde Yabancı Sermaye ve Yabancı Sermaye Ortamının İyileştirilmesine Yönelik Öneriler”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:6, Sayı:10.
- Çeken, H. (2008), “Turizmin Bölgesel Kalkınmaya Etkisi Üzerine Teorik Bir İnceleme”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, Cilt:10, Sayı:2.
- Çeken, H. ve Erdem, B. (2003), “Turizm Sektörünün İstihdam Yaratmadaki Etkisi”, *İş-Güç Dergisi*, Cilt:5, Sayı:1.

- Çetiner, E. (1998), “Turizmde Bölgesel Kalkınma, Verimlilik ve Kaynakların Etkin Kullanımı”, 1.Turizm Şurası, Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Çetinkaya, M. (2004), “Türkiye Ekonomisinde Doğrudan Yabancı Sermaye Yatırımlarının Sektörel Dağılımının Önemi”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:11.
- Dalkıranoglu, T. ve Çetinel, F.G. (2008), “Konaklama İşletmelerinde Kadın ve Erkek Yöneticilerin Cinsiyet Ayrımcılığına Karşı Tutumlarının Karşılaştırılması”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 20.
- Dibb, S., Simkin, L., Pride, W.A. ve Ferrel, O.C. (2001), *Marketing Concepts and Strategies*, Houghton Mifflin Company: Boston.
- Dieke, U.C.P. (2003), “Tourism in Africa’s Economic Development: Policy Implications”, *Management Decision*, Cilt: 41, Sayı:3.
- DPT (2007), Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007 – 2013).
- DTÖ (1989): “The hague Declaration; UNWTO”, Madrid, Spain.
- Dura C. ve Atik H. (2002), *Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*, Literatür Yayıncılık: İstanbul.
- Ege, Z. ve Gündoğan, A. (2006), “Doğrudan Yabancı Sermaye Yatırımlarının Türk Turizm Sektörü Açısından Değerlendirilmesi”, Balıkesir Üniversitesi Bandırma İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik Fener Dergisi, Cilt 3, Sayı 5.
- Egeli, A. H. (1997), “Türk Turizminin Gelişimini Etkileyen Faktörler ve Diğer Sektörlerle İlişkisi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt:12, Sayı:2.
- Erdoğan, H. (1995), *Ekonomik Sosyal Kültürel Çevresel Yoluyla Uluslararası Turizm*, Uludağ Üniversitesi Basımevi: Bursa.
- Eren E.(1993), *Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınevi: İstanbul.
- Etöz, Z., Çubuk, N. (1999), *Bölgesel İşgücü İzleme Kaynakları*, Siyasal Yayıncılık: Ankara.
- Gediz, B. ve Yalçınkaya, H. (2000), “Türkiye’de İstihdam-İşsizlik ve Çözüm Önerileri: Esneklik Yaklaşımı”, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Sayı:6.

- Getz D., Carlsen J. ve Morrison A. (2004), *Family Business in Tourism and Hospitality*, Cabi Publishing: Cambridge.
- Gündoğan, N. (2002), "Hizmetler Sektöründe İstihdam", *Kamu-İş, İş Hukuku ve İktisat Derigisi*, Cilt: 7, Sayı: 1.
- Harris, D.H. (2002), "The Benefits of Exit Interviews", *Information Systems Management*, Cilt:17, Sayı:3.
- Hinch, T. ve Higham, J. (2003), *Aspects of Tourism, 13: Sport Tourism Development*, Channel View Publications: Victoria Road.
- İçöz O.ve Kozak M. (2002), *Turizm Ekonomisi*, Turhan Kitabevi: Ankara.
- İlkiz, O. Ve Hitay, O. (1992), "Türkiye'de Turizm Eğitiminde Sorunlar", *Turizm Eğitimi Konferans Workshop*, Ankara.
- Jolliffe L. ve Farnsworth R. (2003), "Seasonality in Tourism Employment: Human Resource Challenges", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Cilt:15, Sayı:6.
- Kabasakal, U. (2007), "Bölgelerarası Kalkınma ve Turizm: Elazığ Örneği", *Fırat Üniversitesi Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, Cilt:6, Sayı:1.
- Kahraman, K. (1986), *Hizmet Pazarlaması*, Beta Basım: Kayseri.
- Kar, M., Zorkirişçi, E. ve Yıldırım, M. (2004), "Turizmin Ekonomiye Katkısı Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme", *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, No:8.
- Kenar, N. (2000), "Özel İstihdam Bürolarının Faaliyete Geçmesini Teminen Bir Yasal Düzenlemeye İhtiyaç Vardır", *TİSK İşveren Dergisi*, Nisan 2000.
- Kılıç C. (2000), *Turizm Sektöründe İstihdamın Niteliğini Etkileyen Faktörler ve Türkiye'de Beş Yıldızlı Otellerin Analizi*, Gazi Kitabevi: Ankara.
- Kotler, P., Bowen, J. Ve Makens, J. (2006), *Marketing for Hospitality Management and Tourism*, Prentice Hall: New Jersey.
- Kozak N., Kozak M., Kozak M. (2001), *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*, Detay Yayıncılık: Ankara.
- Kuru, Ş. ve Özen, T. (1998), *Turizm Yatırımları*, Özkan Ofset Matbaacılık: İstanbul.

- Külahçı, M. (1992), "Turizm Sektöründe İşgücünün Mesleki Eğitimi", *Turizm Eğitimi Konferans Workshop*, Ankara.
- Law, J., Pearce, P.L. ve Woods, B.A. (1995), "Stres and Coping in Tourism Attraction Employees", *Tourism Management*, Cilt:16, Sayı:4.
- Lea, J. (1988), *Tourism and Development in the Third World*, Chapman and Hall Inc.: New York.
- Lordoğlu, K., Törüner, M. Ve Özkaplan, N. (1999), *Çalışma İktisadi*, Beta Yayıncılık: İstanbul.
- Lundberg E., Krishnamoorthy, D., Stavenga, M. ve Mink,H. (1995), *Tourism Economics*, John Wiley & Sons, Inc.; USA.
- Marshall, K. (1999), "Seasonality in Employment", *Perspectives on Labor Income*, (Statistics Canada Catalogue 75-001), Sayı:1.
- Maviş, F. ve Kozak, S. (1992), *Meslek Yüksekokullarında Turizm Programı ve Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu Turizm Otelcilik Ders Programı*, Turizm Eğitim Konferansı-Workshop, Ankara.
- Middleton V.T.C. (1998) "More Sustainable Tourism-An Overall Perspective", *Report of the Workshop on Tourism and Sustainable Development in the Mediterranean* içinde, Antalya, Türkiye, 17-19 Eylül.
- Miles I. ve Boden M. (2000), *Services and the Knowledge-Based Economy*, London.
- Miran, B. (2003), *Temel İstatistik*, Ege Üniversitesi Basım Evi: İzmir.
- Morales A. F. (2003), "Decomposing Seasonal Concentration", *Annals of Tourism Research*, Cilt:30, Sayı:4.
- Muğla Valiliği (2003), *Cumhuriyetimizin 80. Yılında Muğla*, Muğla Valiliği Yayını: Muğla.
- Ng, C.W. ve Chiu, W.C.K. (2001)."Managing Equal Opportunities For Women: Sorting The Friends From The Foes", *Human Resources Management Journal*, Cilt:11, Sayı:1.
- Olalı H. (1968). "Ege Bölgesi Turizmi ve Turizmin Mevsimlik Karakteri", *Ege Üniversitesi Matbaası*: İzmir.

- Olalı, H. (1982). *Turizm Politikası ve Planlaması*, Ege Üniversitesi Matbaası: İzmir.
- Olalı, H. ve Timur, A. (1986), *Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri*, Ofis Matbaacılık: İzmir.
- Olalı, H. ve Timur, A. (1998), *Turizm Ekonomisi*, Ofis Ticaret Matbaacılık: İzmir.
- Olcay, A. (2008), "Türk Turizmde Eğitimin Önemi", *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:7, Sayı:2.
- Örücü, E. ve Esenkal, F. (2005), "Konaklama İşletmelerinde İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:8, Sayı:4.
- Özdemir, M. (1984), "Turizm Bankası İşletmelerine Hizmet İçi Eğitim", *Turizm Eğitimi Kongresi*, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Palmer, A. (1994), *Principles of Service Marketing*, McGrawhill Book Company: London.
- Pavesic, D.V. ve Brymer, R.A. (1990), "Job Satisfaction: What's Happening to the Young Manager?", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Cilt:30, Sayı:4.
- Pearce, D.G. (1989), *Tourist Development*, Longman Scientific & Technical, Harlow.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008), "Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Oteller İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:10, Sayı:1.
- Pınar, M., McCuddy, M.K., Birkan, İ. ve Kozak, M. (2009), "Gender Diversity in the Hospitality Industry: An Empirical Study in Turkey", *Annual Conference of the Global Awareness Society International*, May 2009.
- Purkis S. (2009), "Dünyada Turizm Endüstrisinin Örgütlenmesi ve Marmaris Örneği", *Paper presented at EconAnadolu 2009: Anadolu International Conference in Economics*, Eskişehir, 17-19 Haziran, 2009.

- Riley, M. (1991), *Human Resource Management: A Guide to Personnel Practice in the Hotel and Catering Industries*, Butterworth-Heinemann: Oxford.
- Rodriguez, A.R. (2002), "Determining Factors In Entry Choice for International Expansion: The Case of the Spanish Hotel Industry", *Tourism Managemet*, Cilt: 23, Sayı: 6.
- Sinclair, M. T. (1997), *Gender, Work and Tourism*, Routledge: London.
- Szivas, E. ve Riley, M. (1999) "Tourism Employment in Conditions of Economic Transition; The Case of Hungary", *Annals of Tourism Research*, Cilt: 26, Sayı: 4.
- Szivas, E., Riley, M. Ve Airey, D. (2003), "Labor Mobility Into Tourism, Attraction and Saticfaction", *Annals of Tourism Research*, Cilt: 30, Sayı:1.
- Şahin, A. (1990), *İktisadi Kalkınmadaki Önemi Bakımından Türkiye'de Turizm Sektöründeki Gelişmelerin değerlendirilmesi*, TOBB Yayınları: Ankara.
- Şenel A.S. (2007), "Turizm Sektöründe Yatırım Kararları", *Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı 12.
- Tansel A. ve Güngör N. D. (1997) "The Educational Attainment of Turkey's Labor Force: A Comparison Across Provinces and Over Time", *METU Studies in Development*, Cilt:24, Sayı:4.
- Timur A. (1992), "Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları", *Turizm Eğitimi Konferansı*, Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Tosun, C., Timothy, D.J. ve Öztürk, Y. (2003), "Tourism Growth, National Development and Regional Inequality in Turkey", *Journal of Sustainable Tourism*, Sayı:11.
- TUGEV (1999), "Turizmde İnsan Kaynakları Planlama ve Geliştirme", *Turizmde Seçme Makaleler*, Sayı:31, İstanbul.
- Tuna, M. (2007), "Personel Devir Oranı Analizi: Ankara'da Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", *Anatolia: Turizm Araştırmacıları Dergisi*, Cilt:18, Sayı:1.

TÜROFED (2010), Turizm Raporu,

http://www.turofed.org.tr/webfolders/istatistik/TURIZM_RAPORU_02_k.pdf

(Erişim tarihi: 20.07.2010)

Tütüncü Ö. ve Demir M. (2002), *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi*, Turhan Kitabevi: Ankara.

Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003), “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:5, Sayı:2.

Ünlüönen, K., Tokmak, C. Ve Kara, M. (2008), “Turizmde Mevsimlik Talep Dalgalanmalarının Azaltılmasında Futbol Organizasyonlarının Etkisi”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:7, Sayı:24.

Ürger, S. (1992), *Genel Turizm Bilgisi*, Akdeniz Üniversitesi: Antalya.

Üzümcü, T. ve Bayraktar, S. (2004), “Türkiye’de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açından İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/02-05.pdf> (Erişim Tarihi: 14.4.2010)

Witt, C. A. ve Muhlemann, A. P. (1994), “The Implementation of Total Quality Management in Tourism: Some Guidelines”, *Tourism Management*, Cilt:15, Sayı:6.

Woods R.H. (1995), “Managing Hospitality Human Resources, Educational Institute of the American Hotel and Motel Association”, *East Lansing*.

Yağcı, Ö. (2001), “Türkiye’de Turizm Eğitimi ve İstihdamda Karşılaşılan Temel Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:4.

Yağcı, Ö. (2003), *Turizm Ekonomisi*, Detay Yayıncılık: Ankara.

Zaim S. (1997), *Çalışma Ekonomisi*, İ.Ü.İktisat Fakültesi Yayını, Filiz Kitabevi: İstanbul.

EK: Anket Metni

TURİZMİN İSTİHDAMA KATKILARI VE İSTİHDAM EDİLEN PERSONELİN SEKTÖRDEN BEKLENTİLERİ: MARMARİS ÖRNEĞİ

ANKET FORMU

Bu araştırma, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Ana Bilim Dalında yürütülen bir yüksek lisans tez çalışması için yapılmaktadır. Bu ankette sizlere turizm sektöründe istihdam edilen personelin sorunları ve sektörden beklentilerine yönelik sorular sorulmaktadır. Soruları sadece kendi düşüncelerinizi yansıtacak şekilde içtenlikle cevaplandırmanız çok önemlidir. Anketteki tüm soruları, ilgili açıklamaları dikkatlice okuyarak ve boş soru bırakmadan cevaplayınız. Araştırmaya katıldığınız için çok teşekkür ederim.

Abdullah TOPCUOĞLU

1. Yaşınız nedir?
2. Cinsiyetiniz nedir?
 Erkek Kadın
3. Eğitim durumunuz nedir?
 İlköğretim Lise Ön Lisans Lisans Lisansüstü
4. Mesleki eğitim aldınız mı?
 Mesleki Eğitim Almadım Turizm ve Otelcilik Lisesi Ön lisans
 Lisans Özel Kurs/Sertifika Programı
5. Medeni durumunuz nedir?
 Evli Bekâr
6. Evli iseniz eşiniz çalışıyor mu?
 Evet (ise hangi sektörde)
 Hayır
7. Doğum yerinizin bağlı olduğu ilin plaka kodu nedir?
8. Çalıştığınız otelin sınıfı nedir?
 Tatil Köyü 5 Yıldız 4 Yıldız 3 Yıldız
9. Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
 1 yıldan az 1-3 Yıl 4 - 6 Yıl 7 yıl ve üzeri
10. Mevcut otelde kaç yıldır çalışmaktasınız?
 1 yıl ve daha az 2 Yıl 3 Yıl 4 yıl ve üzeri
11. Mevcut işinizden önce başka bir otelde çalıştınız mı?
 Evet Hayır
12. Ayrılma nedeniniz nedir?
 Kendi isteğimle İşten çıkarma Diğer
13. Şimdiye kadar kaç farklı otelde çalıştınız?
 0-2 3-5 6 ve üstü
14. Hangi departmanda çalışıyorsunuz?
 Ön Büro-Resepsiyon Kat Hizmetleri Restaurant-Bar
 Teknik Servis Mutfak Diğer
15. Ne kadar ücret almaktasınız?
 Asgari Ücret Asgari Ücret – 1000TL arası 1001TL – 2000TL arası
 2001 TL'den fazla.
16. Aldığınız ücretin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?
 Evet Hayır
17. Ücret dışı herhangi bir geliriniz var mı?
 Evet (ise ortalama ne kadarTL)
 Hayır
18. Varsa bakmakla yükümlü olduğunuz kişi sayısı nedir?
 Yok 1 Kişi 2 Kişi 3 – 5 Kişi 5'den fazla

19. Turizm sektörü dışında herhangi bir sektörde çalıştınız mı?
 Evet Hayır
20. Çalıştığınız otelde herhangi bir hizmet içi eğitim ve kişisel gelişiminiz için eğitim programları düzenlendi mi?
 Evet Hayır
21. Hangi yabancı dilleri biliyorsunuz? (birden fazla şık işaretleyebilirsiniz)
 İngilizce Almanca Fransızca İspanyolca Rusça
 Diğer
22. Yabancı dili ne şekilde öğrendiniz? (birden fazla şık işaretleyebilirsiniz)
 Okulda Kurs olarak Kendi çabamla Diğer
23. Günde kaç saat çalışmaktasınız?
 8 saat ve az 9-12 saat 13 saat ve üzeri
24. Sektördeki çalışma koşullarının ve saatlerinin ağır olduğunu düşünüyor musunuz?
 Evet Hayır Kararsızım
25. Günlük çalışma saatleri içerisindeki dinlenme süreniz varsa ne kadardır?
 Yok 1-2 saat 3 saat ve üzeri
26. Aylık ne kadar izin kullanıyorsunuz?
 Kullanmıyorum 1 gün 2 gün
 3 gün 4 gün ve üzeri
27. Hangi sosyal güvenlik kuruluşundan yararlanabiliyorsunuz?
 Yararlanamıyorum SGK (Bağkur, SSK, diğer) Özel sağlık kuruluşu
28. Çalıştığınız otelde, personelin performansı ve verimliliği ölçülerek değerlendiriliyor mu?
 Evet Hayır
29. Konaklama, yemek vb. ihtiyaçlarınız otel tarafından mı karşılanıyor?
 Evet Hayır
30. Çalıştığınız otelde çalışma koşulları açısından (ücret, çalışma saati vs.) cinsiyet ayrımcılığı yapıldığını düşünüyor musunuz?
 Evet(ise; olumlu olumsuz) Hayır

Aşağıda bazı bilgiler kısaca betimlenmiştir. Lütfen her betimlemeyi dikkatlice okuyun ve bunlardan hangilerinin sizin için doğru olduğuna karar verin. Sağdaki kutucuklardan size uygun olanın içine bir X işareti koyunuz. Rakamların anlamları altlarında verilmiştir.

1	2	3	4	5						
Kesinlikle Katılıyor	Katılıyor	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum						
					Kesinlikle katıyorum	Katıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	
1. Çalıştığınız otelde yeterli iş garantiniz vardır.	1	2	3	4	5					
2. Çalıştığınız otelde, çalışanların verimliliğini arttırmaya yönelik gerekli programlar yeterince uygulanıyor.	1	2	3	4	5					
3. Çalışanların performansına yönelik ölçüm ve değerlendirmelere göre, çalışanlar gerekli şekilde ödüllendiriliyor.	1	2	3	4	5					
4. Çalıştığınız otelin altyapısı ve imkânları, çalışan personelin görevini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmesinde uygun ve yeterlidir.	1	2	3	4	5					
5. Çalıştığınız otelde terfi edebilirsiniz.	1	2	3	4	5					
6. Konaklama, yemek vb. ihtiyaçlarınız otel tarafından yeterince karşılanıyor.	1	2	3	4	5					
7. Çalışan personelin, işini verimli ve etkin bir biçimde yerine getirmesi için yöneticiler tarafından gerekli ortam ve imkânlar sağlanıyor.	1	2	3	4	5					
8. Çalışan personelin performanslarına göre gerekli ödüllendirme ve teşvikler yapılıyor.	1	2	3	4	5					
9. Yöneticiler ve çalışan personel arasındaki işbirliği ve uyum yeterli seviyededir.	1	2	3	4	5					
10. Yöneticiler, çalışan personelin istek ve görüşlerini yeterince dikkate alıyorlar.	1	2	3	4	5					
11. Yöneticiler, çalışan personelin verimliliğini artırmak için, çalışma koşullarında gerekli yenilikleri ve iyileştirmeleri yapıyorlar.	1	2	3	4	5					
12. Yöneticiler gerekli durumlarda size gerekli inisiyatifli kullanma hakkını veriyorlar.	1	2	3	4	5					
13. Yöneticiler, çalışan personelin istek ve görüşlerini dikkate alarak, bu isteklere yönelik gerekli uygulamaları yapıyorlar.	1	2	3	4	5					
14. Çalıştığımız otelde çalışma koşulları açısından (ücret, çalışma saati vs.) cinsiyet ayrımcılığı yapılıyor.	1	2	3	4	5					
15. Çalıştığımız otel sizin için gerekli sosyal güvenlik koşullarını yerine getiriyor.	1	2	3	4	5					
16. Turizm eğitimi alanlar ile almayanlar arasında çalışma koşulları yönünden farklılık vardır.	1	2	3	4	5					
17. Turizm eğitimi alanlar ile almayanlar arasında terfi/yükselme yönünden farklılık vardır.	1	2	3	4	5					
18. Turizm sektöründe çalışanların, mesleki eğitim veren okullarda eğitim görmüş kişiler olması gerekir.	1	2	3	4	5					
19. Turizm eğitimi alanlar ile almayanlar arasında bir ayrımın olması gerekiyor.	1	2	3	4	5					
20. Turizm eğitimi alanlar ile almayanlar arasında ücret yönünden farklılık vardır.	1	2	3	4	5					

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Abdullah TOPCUOĞLU

Doğum Yeri : Bolu

Doğum Yılı :1985

Medeni Hali : Bekar

EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise 2000 - 2003: Turgut Reis Lisesi

Lisans 2003 - 2007 : Muğla Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat
Bölümü

Yabancı Dil : İngilizce

MESLEKİ BİLGİLER

2005 : Ziraat Bankası Muğla Şubesi (Staj-1 Ay)

2006 : Halk Bankası Muğla Şubesi (Staj-1 Ay)