
TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM SORUNLARI: MARMARİS, FETHİYE, BODRUM İLÇELERİ ÜZERİNE AMPİRİK BİR İNCELEME

*PROBLEMS IN TOURISM SECTOR EMPLOYMENT: AN EMPIRICAL EVALUATION ON
MARMARIS, FETHIYE, BODRUM*

Arş.Gör. Dr. M. Özgür YANARDAĞ

Muğla Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, ozguryan@yahoo.com

Yrd.Doç.Dr. Mehmet AVCI

Muğla Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, mehmeta@mu.edu.tr

ÖZET

Bu çalışmada amaç, Muğla ilinin turizmde lokomotif olan Marmaris, Fethiye ve Bodrum ilçelerinde turizm sektöründe istihdam edilenlerin sorunlarını ortaya koymak ve bu sorunlara çözüm önerileri ileri sürmektir. Bu amaç doğrultusunda, Muğla ili, Marmaris, Fethiye ve Bodrum ilçelerinde yapılan ampirik çalışma sonucunda ulaşılan en önemli sonuçlar; ücret düzeyinin düşük olması, çalışma saatlerinin fazla olması, çalışanların sosyal güvencelerinin olmamasıdır. Ankete katılan bireylerin verdiği cevaplar bu sonuçları doğrulamıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Turizm Sektörü, İstihdam, Turizm Sektöründe İstihdam.

ABSTRACT

In this study, which lokomotif tourism province of Muğla, Marmaris, Fethiye and Bodrum districts put forth the problems of those who were employed in the tourism industry and propose solutions to these problems is to assert. For this purpose, the province of Muğla, Marmaris, Fethiye and Bodrum in the districts of the most important results achieved as a result of empirical studies, low level of wages, working hours is more, the lack of social protection of employees. Individuals participating in the survey responses confirmed these results.

Keywords: Tourism, Tourism Sector, Employment, Employment in the Tourism Sector.

GİRİŞ

Turizm sektörü geleneksel tarımsal üretimin gerilediği çoğu gelişmekte olan ülkede en önemli endüstri konumundadır. Turizm yerel ekonomileri yavaş yavaş etkilemekte, döviz gelirini artırmakta ve mevsimlikte olsa istihdam olanağı yaratmaktadır. Turizm sektöründe istihdam temel sosyal haklardan yoksun insanlara temel ekonomi içerisine entegrasyonunu sağlamaktadır. Turizm sektörü, dünyadaki genel ekonomik durgunluğa rağmen tek büyüyen ve istihdam alanı yaratan sektör konumundadır ve 21. yüzyılda da büyüme trendinin süreceğine ilişkin araştırma sonuçları yer almaktadır. Turizm sektöründeki bu gelişme özellikle bölgesel olarak istihdam olanaklarının artmasına neden olacaktır. Turizm sektörünün emek yoğun

niteliğinden dolayı bu sektörün istihdam yaratmada etkin bir rol oynayabileceği düşüncesini doğrulamaktadır. Dolayısıyla bir ülkede turizm sektörünün gelişmesi, söz konusu ülke insanların bu sektörde istihdam edilmelerine imkan verebileceği gibi, işsizlik sorununun da kendiliğinden ortadan kalkmasında önemli rol oynayabilecektir.

Muğla ili Türkiye'deki turizm sektörü içerisinde Antalya ilinden sonra en fazla paya sahiptir. Turizm potansiyelinden dolayı ve yörede tarım sektörünün gerilemesiyle birlikte turizm en fazla istihdamın yaratıldığı sektör haline gelmiştir. Turizm sektöründe her geçen yıl istihdam edilen insan sayısında bir artış yaşanmaktadır. Bu çalışmanın amacı, Muğla ilinde en önemli sektör konumundaki turizm sektöründe istihdam edilenlerin demografik özelliklerini ve sorunlarını ortaya koymak ve bu sorunlara çözüm önerileri ileri sürmektir. İstihdam edilenlerin sorunlarına ilişkin üretilecek çözüm önerileri işgücünün verimliliğini artırmada önemli rol oynayacaktır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde turizm sektörünün önemi incelenmiştir. İkinci bölümde Türkiye'de turizm sektöründe işgücü piyasasının yapısı analiz edilmiştir. Son bölümde ise Muğla ili Fethiye, Marmaris ve Bodrum ilçelerinde otel işletmelerinde farklı departmanlarda çalışan ve tesadüfi örneklem yöntemiyle belirlenmiş toplam 512 turizm sektörü çalışanına anket uygulanmıştır. Anket sonuçlarından elde edilen demografik özellikler ve istihdam sorunları ortaya konulmuştur. Sonuç ve değerlendirme kısmında ise elde edilen istihdam sorunlarına ilişkin politika önerileri ortaya konulmuştur.

1. TURİZM SEKTÖRÜNÜN ÖNEMİ

Turizm geleneksel tarımsal üretimin gerilediği çoğu gelişmekte olan ülkede en önemli endüstri konumundadır. Turizm yerel ekonomileri yavaş yavaş etkilemekte, döviz gelirini artırmakta ve istihdam olanağı yaratmaktadır. Turizm sektöründe istihdam temel sosyal haklardan yoksun insanların temel ekonomi içerisine entegrasyonunu sağlamaktadır (Levy and Lerch, 1991: 68). Turizm çoğu ülke için en büyük ihracat kaynağıdır ve ekonomik büyüme için önemli bir potansiyel teşkil etmektedir. Hem gelişmekte hem de gelişmiş ekonomilerde devlet turizm sektöründe alt yapı yatırımlarını desteklemekte ve teşvikler vermektedir (Copeland, 1991: 515).

Ekonomik faaliyetlerin anahtar kavramı planlama olmakla beraber, planlama kavramı turizm endüstrisinin özel nitelikleriyle uyumlu olmalıdır. Turizm, dünyadaki genel ekonomik durgunluğa rağmen tek büyüyen sektör konumundadır ve yirmi birinci yüzyılda da büyüyeceğine ilişkin göstergeler vardır. O halde iyi hazırlanmış ve seçilmiş planlama stratejilerine gereksinim vardır. Turizmin içerdiği farklı etkenler planlamaya dayalı politika uygulamalarını zorunlu kılmaktadır. Turizmin kapsamı ve karmaşık yapısı, turizmin olumlu ve olumsuz etkileri, konaklama ve çevrenin korunması bu etkenlerin başında gelmektedir.

Turizmi, çok sayıda insanın sürekli ve geçici seyahati ve konaklama imkanları olarak tanımlarsak, konunun karmaşıklığı yanında aktif ve sürekli planlama gereği ortaya çıkar. Yıllardır, turizmin gelişme sürecinde, sadece olumlu etkileri konu

edilmiştir. Turizmin olumsuz etkileri gündeme gelmeye başladıkça turizm endüstrisinin gelişmesine yönelik tehditler artmaya başlamıştır. Söz konusu olumsuz etkilerin giderilmesi bir plan ve program çerçevesinde yürütülmelidir. Konaklama ve çevre turizmin temel dayanaklarıdır. Çevreyi koruma zorunluluğu, kapasite ve genel turizm planlamasını gündeme getirmektedir.

Turizm sektörü, 1950'li yıllardan sonra dünya ekonomisinde en hızlı gelişen sektörlerden birisidir. Günümüzde parasal ve kitlevi bir olay haline gelen turizmin yarattığı ekonomik ve politik etkiler, ülke ekonomilerinde ve özellikle uluslararası ekonomik ve politik ilişkilerde önemli sonuçlar doğurmaktadır. Bu durum uluslararası turizmden büyük pay alan gelişmiş ülkeler yanında gelişmekte olan ülkelere de turizmin önemi artmaktadır.

Turizmin;

- Yatırımların ve iş hacmini genişleten,
- Gelir yaratan,
- Döviz sağlayan,
- Yeni istihdam alanları açan,
- Bölgesel kalkınma sağlanması,
- Sosyal ve kültürel hayatı etkileyen nitelik kazanması ülkelerin bu ekonomik olgu üzerinde yoğunlaşmasına neden olmuştur.

Unutmamak gerekir turizmin olumlu etkilerinin yanı sıra bir takım olumsuz etkileri de vardır. Bunlar kısaca şöyledir;

- Çevresel bozulma,
- Su kaynaklarının kirlenmesi
- Ekolojik dengenin bozulması
- Düzensiz kentleşme
- Gürültü kirliliği
- Zararlı atıklar

Turizm 20. yüzyılda yaptığı atılımın ardında iki temel faktör vardır. Bunlar, turizme ilişkin ulaştırma ve iletişim altyapısının gelişimi ve bireylerin özellikle de çalışan kitlelerin boş zamanlarının yasal haklar olarak düzenlenmesidir.

Türkiye'de 1980'li yılların başından itibaren yapısal değişim ve gelişim hızlanmıştır. Ekonomik veriler incelendiği zaman turizmin Türkiye ekonomisinde önemli bir yeri olduğu açıkça görülmektedir. 1982 yılında yürürlüğe giren 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu sektörün ekonomi içerisindeki payının artmasında önemli rol oynamıştır. Uluslararası turizm gelirleri II. Dünya Savaşı'nın sona ermesinden sonra sürekli olarak artış eğilimi göstermiştir.

Gelişmekte olan ülkeler için uluslararası turizmin geliştirilmesi, gereksinim duyulan yabancı para (döviz) gelirlerinin artırılması açısından diğer sektörlerle kıyasla üç temel üstünlüğe sahiptir. (Pearce, 1992:195). Bu üstünlükler şunlardır:

- Turizm, sürekli büyüyen bir endüstridir.
- Turizm pazarı, imalat ve diğer temel mal pazarlarının aksine göreceli olarak daha az korunmaktadır. Dahası turizm pazarı tüketicilerin turistik ürünü tüketmek için

üretim yerine gitmek zorunda oldukları bir pazardır. Dolayısıyla ithal ikamesi daha etkindir.

- Turizm, birçok ülke açısından hem ekonominin çeşitlenmesi hem de geleneksel dışarıya bağımlılığın azalması anlamına gelmektedir.

Birçok ülke için önemli miktarlarda görünmeyen dışarı geliri sağlayan turizm, diğer dışarı sektörlerinden farklı özelliklere sahiptir. Bu özellikler şu şekilde sıralanabilir (Sadler and Archer, 1974: 2-3; Schneider, 1976: 9-10; Leiper, 1979: 397-403 den aktaran Mathieson and Wall, 1993: 38-39):

- Bankacılık ve sigortacılık sektöründe olduğu gibi turizm sektöründe de bir yerden başka bir yere gönderilen somut bir ürün söz konusu değildir. Gerçekte turizm, müşterinin ürünün üretildiği yere gelip bizzat ürünü tükettiği birkaç sektörden birisidir.

- Turizmin görünmeyen ihracat olarak bir başka özelliği, ülkenin sahip olduğu uluslararası ulaştırma işletmelerinin ödediği navlun hariç ülke turistik ürün dışarı için herhangi bir navlun ödememektir.

- Turizm ürününün birçok parçadan oluşması nedeniyle turizm, ulusal ekonomi içindeki birçok sektörü etkilemektedir. Örneğin, turist harcamaları otelleri, alışveriş merkezlerini, restoranları, rekreasyon hizmeti veren işletmeleri, ulaştırma işletmelerini vb. gibi bir çok sektörü doğrudan etkilerken; yerel yönetimlerin gelirleri, altyapı hizmetleri vb. gibi alanları dolaylı olarak etkilemektedir.

- Turizm hem mevsimsel dalgalanmaların yaşandığı hem de olumlu iç ve dış gelişmelerden yavaş, olumsuz iç ve dış gelişmelerden ise çok çabuk etkilenen bir sektördür. Dolayısıyla turizm istikrarsız bir dışarıdır.

- Turizm sayesinde dışarı olanaklı olmayan jeo-ekonomik varlıklar, sosyo - kültürel varlık, değer ve olaylar ile spesifik bazı hizmetlerin dışarı yapılmakta ve ülkeye döviz girişi sağlanmaktadır (Olalı ve Timur, 1988: 97).

- Turizm ürününün bir başka özelliği ise ürün pazarlanmasındaki farklılıktır. Diğer dışarı ürünleri fuarlarda somut bir ürün olarak sergilenenlerken, soyut nitelik taşıyan turizm ürünü sergilenememektedir. Acenteler aracılığı ile satılan turizm ürünü sözlü tanıtım ve poster, slayt, film, broşür vb. gibi görüntülü araçlar yardımıyla satılır (Edgell, 1993: 13).

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

Turizm sektörünün emek - yoğun bir sektör olması ve otomasyona diğer sektörlerden çok daha az imkan sağlaması bu sektörde insan gücüne olan ihtiyacı daha da arttırmaktadır. Turizm sektöründe gelişmiş ülkeler incelendiğinde, o ülkeleri ilginç ve çekici yapan unsurların sadece maddi kaynakları, yatırımları, tarih ve tabiat zenginlikleri değil, onları değerlendiren insan ve organizasyon gücü olduğu görülmektedir (İlkiz, Hitay, 1992: 159).

Buna göre bir ülkede turizm sektörünün geliştirilmesi açısından özellikle arz tarafındaki insan unsuru büyük önem taşımaktadır. Örneğin, otel işletmelerinde en üst düzeydeki yöneticiden, en alt kademedeki iş görenlere kadar gerekli niteliklere sahip olmayan bireyler söz konusu ise, otel yatırımı istenildiği kadar çağdaş ve kaliteli olsun, işletmenin gelişmesi ve verimli çalışması mümkün değildir. Bu durum yalnız otel işletmeleri için değil, turizm sektörü içerisinde doğrudan ya da dolaylı olarak yer alan bütün işletmeler için geçerlidir (İçöz, 1991: 15). Turizm sektörünün bu özelliği, özellikle gelişmekte olan ülkelerde bu sektörün geliştirilmesi ile yeni iş olanaklarının artırılmasında, dolayısıyla istihdam üzerinde önemli rol oynayacaktır. Örneğin, bir ülkede turizmin gelişmesi üst yapı yatırımlarının ve döviz gelirlerinin artışına yol açacak, bu durum da önemli ölçüde yeni istihdam olanaklarının açılmasına imkan sağlayacaktır.

2. TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM

Turizm sektörünün emek - yoğun bir sektör olması ve otomasyona diğer sektörlerden çok daha az imkan sağlaması bu sektörde insan gücüne olan ihtiyacı daha da artırmaktadır. Turizm sektöründe gelişmiş ülkeler incelendiğinde, o ülkeleri ilginç ve çekici yapan unsurların sadece maddi kaynakları, yatırımları, tarih ve tabiat zenginlikleri değil, onları değerlendiren insan ve organizasyon gücü olduğu görülmektedir (Çeken, 2003: 35). Buna göre bir ülkede turizm sektörünün geliştirilmesi açısından özellikle arz tarafındaki insan unsuru büyük önem taşımaktadır. Örneğin, otel işletmelerinde en üst düzeydeki yöneticiden, en alt kademedeki iş görenlere kadar gerekli niteliklere sahip olmayan bireyler söz konusu ise, otel yatırımı istenildiği kadar çağdaş ve kaliteli olsun, işletmenin gelişmesi ve verimli çalışması mümkün değildir. Bu durum yalnız otel işletmeleri için değil, turizm sektörü içerisinde doğrudan ya da dolaylı olarak yer alan bütün işletmeler için geçerlidir (İçöz, 1991: 15). Turizm sektörünün bu özelliği, özellikle gelişmekte olan ülkelerde bu sektörün geliştirilmesi ile yeni iş olanaklarının artırılmasında, dolayısıyla istihdam üzerinde önemli rol oynayacaktır. Örneğin, bir ülkede turizmin gelişmesi üst yapı yatırımlarının ve döviz gelirlerinin artışına yol açacak, bu durum da önemli ölçüde yeni istihdam olanaklarının açılmasına imkan sağlayacaktır (Hang, Fang, 1997, 339). Turizm sektöründeki hizmetin üretilmesi sürecinde birincil değişken olarak beşeri sermaye karşımıza çıkmaktadır. Beşeri sermayenin niteliğinin yüksek olması hizmet kalitesini de beraberinde getirecektir.

Turizmin genel olarak; doğrudan, dolaylı ve uyarılmış olmak üzere üç tür istihdam yarattığı kabul edilmektedir (Sharpley, 2002:167).

a) Doğrudan İstihdam: Turizm sektörünün kendisinden kaynaklanan ve ona bağımlı olan işlerdir. Konaklama, yeme - içme işlemleri, hediyelik eşya satan mağazalar, barlar, seyahat acenteleri, ulaştırma işletmeleri ve turizm örgütlerinde yaratılan işler bu gruba girmektedir.

b) Dolaylı İstihdam: Turizm endüstrisinin ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetleri veren, bir başka deyişle sektörü beslemeleri sonucu ortaya çıkan istihdamdır.

c) Uyarılmış İstihdam: Doğrudan ve dolaylı istihdamla sağlanan gelir harcadıkça turizmin çarpan etkisi ile ekonomide yaratılan ek istihdamdır.

Günümüzde özellikle işsizlik oranı yüksek olan ülkelerde herhangi bir sektörün ekonomi üzerindeki gözle görülebilir en belirgin etkisi yaratılan istihdamdır (Turizm Yatırımcıları Derneği, 1992: 53). Bu tür ülkelerde sanayileşme oranı düşük olduğu için işsizliği gidermenin tek yolu turizm sektörünün geliştirilmesiyle mümkündür. 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 talebi artacaktır. Mevsim dışında ise, işgücü talebi azalmakla birlikte yine de bir devamlılık göstermektedir (Kulahçı, 1992: 106).

Turizm sektöründe genel olarak; doğrudan, dolaylı ve uyarılmış olmak üzere üç tür istihdam meydana getirdiğini daha önce belirtmiştik. Turizm sektörünün kendisinden ve ona bağımlı olan işlerden kaynaklanan doğrudan istihdam, diğeri turizm sektörünü beslemeleri sonucu ortaya çıkan dolaylı istihdam ve bir diğeri de doğrudan ve dolaylı istihdamla sağlanan gelir harcandıkça turizmin çarpan etkisi ile ekonomide yaratılan uyarılmış istihdamdır. İstatistiki verilerde genellikle doğrudan ve dolaylı istihdam yer almaktadır. Dünyadaki diğer ülkeleri de incelediğimiz zaman aynı şekilde dolaylı istihdam doğrudan istihdamdan daha fazla olmaktadır. Uluslararası turizm kuruluşlarınca kabul gören katsayı dolaylı istihdamın doğrudan istihdamın 1.5 katı olduğu şeklindedir. Türkiye'deki duruma bakacak olursak, 1993 yılında turizm sektöründeki doğrudan istihdamın toplam istihdam içerisindeki payı % 3,56 iken bu rakam 2001 yılında % 5,10, 2010 yılında % 6,70 olarak gerçekleşmiştir. Aynı şekilde dolaylı istihdamın payında da bir artış gözlenmektedir. 1993 yılında % 8,90 olan payı 2001 yılında % 12,76, 2010 yılında 19,81 olmuştur. Bu artışlara paralel olarak turizmdeki istihdamın (doğrudan+dolaylı) toplam istihdam içerisindeki payı artmış, % 12,46'dan % 26,51'e yükselmiştir (TÜİK, 2010).

Sonuç olarak; turizm sektörünün emek-yoğun bir sektör olması ve otomasyona geçme olanaklarının oldukça sınırlı olması nedeniyle, bu sektörde emek gücüne olan ihtiyacın hiçbir zaman azalmayacak aksine günden güne artacaktır. Tüm bu nedenlerden dolayı, Türkiye ve dünya genelindeki diğer ülkelerde amaç, yani istihdam alanları yaratmaksa turizm yatırımlarına hız verilmelidir. Yatırımlar arttıkça çalışanların sayısı arttığı gibi, bölgeler arasındaki kalkınma düzeyi en aza inmiş olacaktır. Bunun sonucunda turizm sektörü, iş gücü açısından bölgeler arası gelişmişlik farklarını da azaltabilecektir. Turizm sektörünün emek - yoğun üretim tarzı ile çalışması, turistik mal ve hizmet üretiminde makineleşmeye ve otomasyona büyük ölçüde gitmenin imkânsızlığı, bu sektörün doğrudan istihdam etkisini artırmaktadır. Ayrıca, turizm sektörünün insan gücüne dayanmasından dolayı, bu sektörde istihdam yoğunluğu diğer sektörlerle oranla daha yoğun olmaktadır (Lea,1989: 45). Turizmin bu şekilde istihdam yaratması yanında genç ve belirli bir konuda kalifiye olmamış nüfusun iş bulmasına olanak verir. Özellikle, öğrenci ve niteliksiz personelin bu alanda iş bulma şansı yüksektir. Ayrıca, turizm tarım kesiminde çalışan ve turizmle ilgili bir eğitime sahip olmayan nüfusun tarım sektörü dışında iş bulmasını sağlayarak tarım sezonu dışında veya bu alanda iş bulamayan yerleşik nüfusun başka yerlere göç etmesini önleyerek istihdamı düzenleyici bir rol oynamaktadır (Kozak, Akoğlan, Kozak, 1997: 67).

2.1. Turizm Sektörü İstihdamının Demografik Özellikleri: Günümüzde artık gelişmiş ülkelerde istihdamın sektörel dağılımı içerisinde hizmetler sektörünün payı giderek artmakta ve yaklaşık olarak sanayi ve tarım sektörlerinin toplam istihdamından daha fazla istihdam hacmi ve sonucunda da daha fazla katma değer hizmetler sektöründe yaratılmaktadır. Hizmetler sektörü içerisinde ise son 10-15 yıllık süreç içerisinde en hızlı gelişen, istihdam hacmi ve katma değer yaratan alt sektör turizm sektörü olmuştur. Gelişmekte olan ülkelerde de artık böyle bir süreç söz konusu olmaktadır (OECD, 2009: 41-44).

Hizmetler sektörü içerisinde turizm sektöründe istihdamın payı genel olarak artmakla birlikte, istihdamın niteliksel boyutunda sağlanacak ilerlemeler sektör için daha büyük anlamlar ifade edecektir. Bu yüzden turizm endüstrisini geliştirmiş ya da geliştirme yolundaki ülkelerde öncelikle üzerinde durulan nokta bu olmaktadır. İstihdamın niteliği açısından incelenmesi gereken öncelikli bazı unsurlar vardır. Bu unsurlar bütün sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de istihdamın niteliksel görünümünü belirlemek açısından oldukça önemlidir. Bunlar; yaş dağılımı, cinsiyet itibarıyla dağılım ve eğitim seviyesidir (Kılıç, 2000: 57-66).

Yaş dağılımına bakacak olursak; Dünya Turizm Örgütü istatistiklerine göre gelişmiş ülkelerde turizm istihdamında bulunanların önemli bir bölümü 30-44 yaş grubu aralığında bulunmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde ise bu aralık 18-29'dur (WTO, 2009: 21). Bu durum, genel olarak istihdamın gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki genel yapısından kaynaklanmaktadır. Nüfus artış hızı, işgücüne katılma oranı gibi değişkenlerin göstermiş olduğu farklılıklar sonucu ortaya çıkar. Ayrıca gelişmiş ülkelerde yaş itibarıyla oturmuş bir istihdam söz konusu iken gelişmekte olan ülkelerde tam tersi bir durum söz konusudur. Yani istihdamda yaş itibarıyla dağılmış bir yapı mevcuttur. Duruma Türkiye açısından bakarsak; turizm sektöründe istihdam edilenlerin yaşları 18-29 arasında değişmektedir.

Bir diğer unsur olan cinsiyet itibarıyla dağılıma bakarsak; erkek istihdam oranı, bütün diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de kadın istihdam oranına göre yüksektir. Cinsiyet itibarıyla turizm sektörü istihdamı için sağlıklı bir analiz yapmak için kadın istihdam oranının üzerinde önemle durmak gerekir. Çünkü erkek istihdamının vasıf görünümü diğer sektörlerin genel yapısına benzer bir özellik göstermektedir. Oysa kadın istihdamının niteliksel analizi yapılır ise turizm sektörünün farklı özellikleriyle karşı karşıya kalınır.

Turizm istihdamı içerisinde yer alan kadın çalışanların oranı genel istihdam yapısına uygun olarak, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler bakımından farklılık göstermektedir. Kadınların işgücüne katılma oranları gelişmiş ülkelerde eğitim seviyesi, toplumun sosyal ve kültürel gelişmişliği, uzmanlaşma v.b. nedenlerle yüksek iken, yine aynı faktörlerin bulunmayışı yüzünden gelişmekte olan ülkelerde düşüktür.

Gelişmiş ülkelerde turizm sektöründe çalışan kadınların oranı toplamın yüzde 35 ile 40'ı arasında iken gelişmekte olan ülkelerde bu oran yüzde 5 ile 10 arasında değişmektedir (Dünya Bankası, 2008: 244). Türkiye'de gelişmekte olan ülkelerde oluşan yüzde 5 ile 10 arasındaki dilime girmektedir.

Son olarak eğitim seviyesi özelliğine bakarsak; turizm sektöründe istihdama yönelik olarak genel eğitim durumu önemli bir özelliktir. Sektörde yer alanların tamamlanmış örgün eğitim seviyesine göre dağılımı istihdamın niteliksel analizi bakımından bir takım belirtiler göstermektedir. Nitekim genel eğitim seviyesinin yüksek olup olmamasına bağlı olarak turizm istihdamı da nitelik olarak farklılaşacaktır.

Dünya Turizm Örgütü raporlarına göre, gelişmekte olan ülkelerin turizm istihdamı açısından en çok problemlerle karşılaştıkları sorun eğitimsiz işgücünün turizm sektöründe istihdam edilmesidir (WTO, 2009: 65). Gelişmiş ülkelerde ise eğitim seviyesinin yüksek olması sektörde çalışanların da eğitim seviyesinin yüksek olduğu sonucunu doğurmaktadır. Türkiye’de turizm sektöründe çalışanların eğitim düzeyi düşüktür. Şöyle ki özellikle konaklama işletmeleri ve restoranlarda istihdam edilenlerin yüzde 50’den fazlası eğitimsiz ya da ilkokul mezunudur. İstihdam edilenlerin sadece yüzde 7-8’i üniversite mezunudur. Bu hiç de iç acıcı değildir. Ancak seyahat acentelerinde bu rakamlar yükselmektedir.

3. MUĞLA İLİNDE TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞGÜCÜ PİYASASININ YAPISI ÜZERİNE ALAN ARAŞTIRMASI

Çalışmada, araştırma alanı Muğla ili Fethiye, Marmaris ve Bodrum ilçelerinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki tüm çalışanlar olarak tanımlanmıştır. Araştırma evrenine ait çerçeveyi oluşturmak ve örneklem planında kullanılacak oranları elde etmek amacıyla TÜİK yayınına başvurulmuştur.

Örnekleme yöntemi; Muğla ili Fethiye, Marmaris, Bodrum ilçelerindeki otel işletmelerinde çalışanlar arasında basit rasgele seçimli örnekleme tekniğidir. TÜİK web sitesinden elde edilen turizm istatistikleri içerisinde Muğla ilinde turizm sektöründe toplam 1226 otel işletmesi faaliyet göstermektedir. Yapılan hesaplama ile örneklem sayısı 116 işletmedir. Anketler, örneklem planına uygun olarak seçilen turizm sektöründe otel işletmelerinde çalışan personele proje ekibi tarafından yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Uygulama personelin yoğun olarak çalıştığı Haziran-Temmuz-Eylül aylarında uygulanmıştır. Uygulama sonrası elde edilen 512 adet anket proje ekibi tarafından SPSS 16.0 paket programına aktarılmıştır.

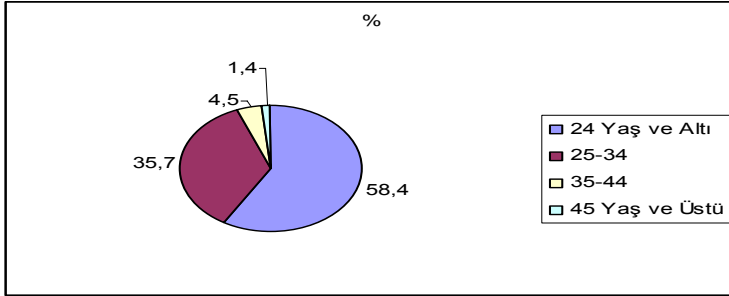
Veri girişi esnasında oluşabilecek hatalar kontrol edilmiştir. Eksik ya da yanlış kayıtlar düzeltilmiştir. Kritik çapraz tablolar, maksimum ve minimum değerler alınarak hatalı beyanlar kontrol edilmiştir. Bilgisayar ortamında kontrol işlemlerinden geçirilen ve analiz hazır olan veriler tekrardan SPSS 16.0 paket programı ile konuyla ilgili ve istatistiksel olarak anlamlı olan düz ve çapraz tablolar ile frekans dağılımları elde edilmiştir.

3.1. Muğla İlinde Turizm Sektöründe İstihdamın Yapısı Ve Sorunları: Bu bölümde yukarıda da söylenildiği üzere önce uygulama yani yapılan anketler sonucu, önce frekans dağılımı tabloları yorumlarıyla anlatılacak daha sonra ki kare (Chi-square) (χ^2) testiyle sınanacaktır.

3.1.1. Frekans Dağılımı Tabloları ve Yorumları: Turizm sektöründe çalışanların yaş gruplarına göre dağılımına baktığımız zaman genel olarak çalışanların 24 yaş ve altında yoğunlaştığını görmekteyiz. Bunun nedeni ise çalışma koşullarının ağır

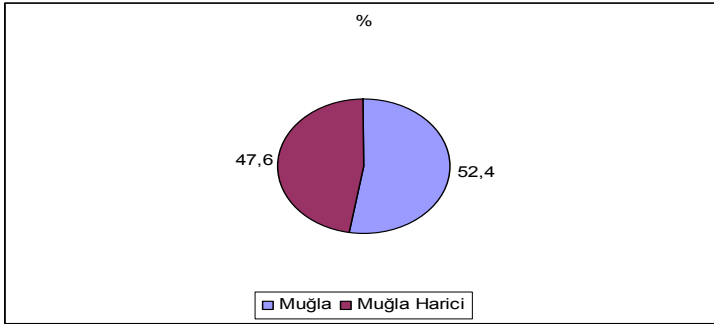
olmasıdır. Emek-yoğun bir sektör olması nedeniyle ve çalışma saatlerinin genellikle 12 saat ve üzerinde çalışılması nedeniyle genç nüfus turizm sektörünü tercih etmektedir. Gelişmiş ülkelerde bu durum ortalama olarak 30-44 yaş grubu iken, Türkiye'nin gelişmekte olan bir ülke olması nedeniyle yaş grubu 19-24 yaş aralığına düşmektedir. Muğla ilinde çalışanların yaş gruplarına göre dağılımına baktığımız zaman 24 yaş altındakilerin oranı % 58,4, 25-34 yaş arasında çalışanların oranı % 35,7, 35 yaş ve üzerinde çalışanların oranı ise % 5,9'dur.

Tablo 1: Turizm Sektöründe Çalışanların Yaşa Göre Dağılımı



Türkiye genelinde bakıldığı zaman turizm sektörünün de Muğla ve Antalya yöresinde bir yoğunluk yaşanmaktadır. Turizm gelirlerinin yaklaşık % 80'i bu iki il tarafından yaratılmaktadır. Bu bölgelerde turizmin etkisiyle hem dolaylı hem de doğrudan istihdam alanları yaratılmaktadır. Özellikle iş imkanlarının sınırlı olduğu iç bölgelerden sezonluk iş amacıyla yöreye göç olmaktadır. Yapılan çalışmanın sonuçları da göstermektedir ki, çalışanların % 52,4'ü Muğla ilinden iken kalan % 47,6'sı diğer illerden yöreye çalışmak amacıyla gelmektedir.

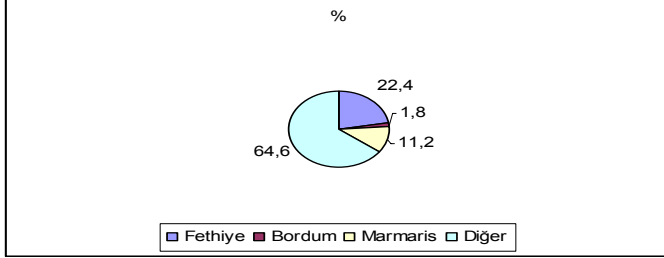
Tablo 2: Turizm Sektöründe Çalışanların Memleketine Göre Dağılımı



Çalışanların ilçelere göre dağılımına bakıldığında ise Fethiye'de yerleşik olanların çalıştığını, buna karşın Bodrum'da ve nispeten Marmaris'te ise dışarıdan gelenlerin çoğunlukla çalıştığını görmekteyiz. Yapılan araştırma sonuçlarına göre ilçeler bazında yerleşik çalışanlar incelendiğinde Fethiye'de bu oran % 22,4,

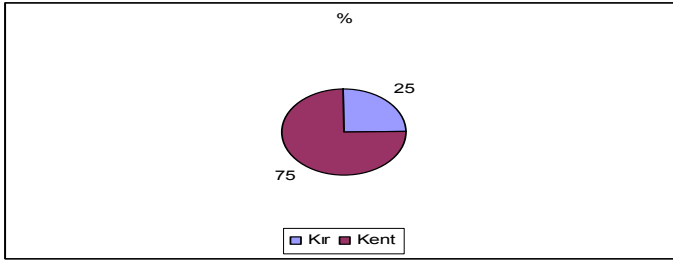
Marmaris'te % 11,2, Bodrum'da ise % 1,8'dir. Bunun nedeni ise Fethiye'de otel işletmelerinin sahiplerinin yöreden olmasıdır. Marmaris'te ise tam tersine otel sahipleri yöre dışından olduğu için kendi yöresinden elemanları getirip turizm sektöründe çalıştırıldığı gözlenmiştir. Bir nedeni de Bodrum ve Marmaris'te yerleşik olarak yaşayanların hayat standartlarının yüksek olmasıdır.

Tablo 3: Turizm Sektöründe Çalışanların Yaşadıkları İlçelere Göre Dağılımı



Muğla ilinde turizm sektöründe çalışanlara baktığımız zaman hizmet sektörü olması nedeniyle ve müşteri ilişkileri açısından kentte yaşayanların çalıştırıldığını söyleyebiliriz. Çünkü yapılan anket sonuçlarına göre Muğla ilinde çalışanların toplamının % 75'i kentten gelmektedir.

Tablo 4: Turizm Sektöründe Çalışanların Kır-Kent Oranı



Türkiye'de turizm sektörünün Antalya ve Muğla yöresinde yoğunlaştığı bilindiğine göre bu yöre mevsimsel iş amacıyla çalışmak üzere diğer bölgelerden göç olmaktadır. Yapılan çalışma sonuçlarına göre çalışanların çoğunluğunun yöreden olmasının sebebi işverenlerin tercihlerinin bir sonucudur. Diğer bölgelerden Muğla iline çalışmak amacıyla mevsimsel olarak gelenlerin toplam çalışanlara oranı % 27'dir. Türkiye'de kentleşme olgusu 1950'li yıllardan sonra ivme kazanmıştır. 1970-80'li yıllara gelindiğinde ise kırdan kente göç çarpık kentleşmeyi de beraberinde getirmiştir. Bu olgunun yaşanmasındaki temel etmenler kentin cazibesi kırsalın ise itici etmenleridir. Ankete katılanların çoğunluğunun 24 yaş ve altında olması nedeniyle 1980'lerdeki göz olgusunun kalıntıları devam etmektedir. Sanayi sektörünün yeterli istihdamı yaratmaması sonucunda göç eden nüfus açısından 1980 sonrasında hızlı bir gelişme gösteren turizm sektörü önemli bir iş alanı oluşturmuştur.

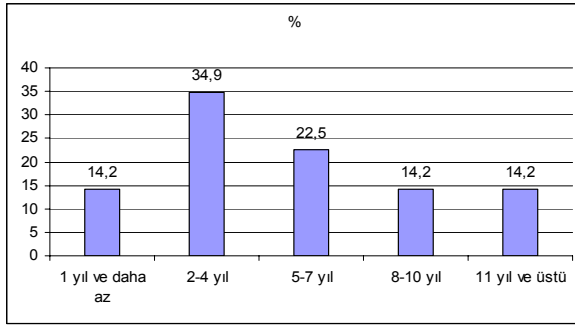
Bu açıdan bakıldığında % 64'lük kısmını oluşturan Ege bölgesinden olan çalışanların yörenin sosyolojik yapısını yansıttığı tartışma konusudur.

Tablo 5: Çalışanların Bölgelere Göre Dağılımı (%)

Turizm sektörünün çalışma koşullarının ağır olması, 24 yaş ve altı nüfusun

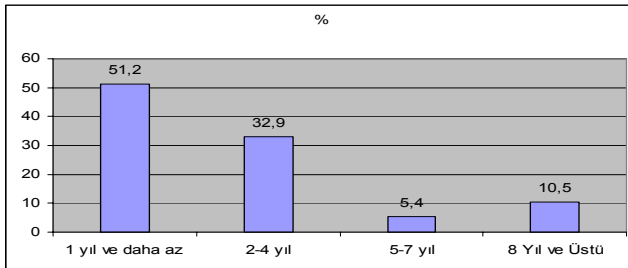
ve üzerindeki turizm sektöründe daha fazla çalışmayı düşünmemektedir. İstihdam edilenlerin yaşı arttıkça turizm sektöründen kopuşlar yaşanmaktadır. Turizm sektörü dünya genelinde dış şoklardan (terör, deprem, savaş, vs.) en fazla etkilenen sektör konumundadır. Bu nedenle çalışanların iş güvencesi diğer sektörler için göre daha düşüktür. Herhangi bir kriz ortamında işverenlerin maliyetleri düşürme konusunda başvurdukları birinci yol çalışanları işten çıkartmaktır. Turizm sektörünün bu karakteristik özelliği nedeniyle çalışanlar uzun vadede turizm sektöründe çalışmayı tercih etmemektedirler.

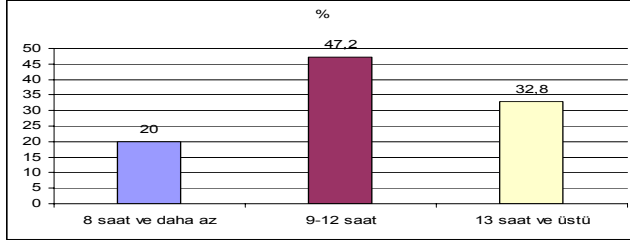
Tablo 7: Turizm Sektöründe Çalışanların Hizmet Yılına Göre Dağılımı



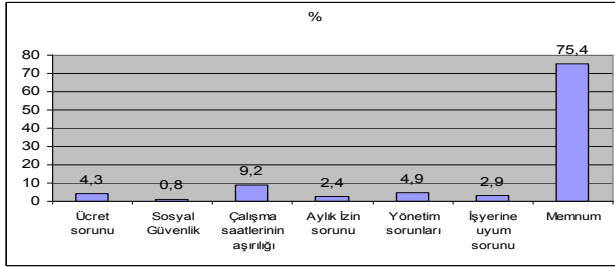
Genel olarak turizm sektöründe işgücü devir hızının yüksek olduğu yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur. Muğla ilinde yapılan çalışma sonuçlarına göre toplam çalışanların %51.2'si mevcut işletmede 1 yıl ve daha az süreli çalışmaktadır. Bu da bize göstermektedir ki, toplam çalışanların yarısından fazlasının her sezon farklı bir işletmede çalışmaktadır. Çalışanların % 32.9'u ise 2-4 yıl arasında çalışmaktadır ki, bu dahi sektörde işgücü devir hızının yüksekliğini kanıtlamaktadır. Turizm sektörü emekyoğun bir sektör olması nedeniyle insan kaynaklarına bağımlı bir konumdadır. Otel işletmelerinin karlılığını ve rekabet gücünü koruya bilmelerinin en önemli yolu çalışanlarının sürekliliğine bağlıdır. Yani çalışanların iş yerine uyum sağlaması ve uzun süreli aynı işyerinde çalışması çalışanların dolayısıyla işletmelerin verimliliğini artıracaktır.

Tablo 8: Turizm Sektöründe Çalışanların Mevcut İşletmede Çalışma Süreleri



Tablo 9: Turizm Sektöründe Çalışanların Günlük Çalışma Saatlerine Göre Dağılımı

Turizm sektöründe esnek ve fazla çalışma koşullarının geçerli olduğu tablodan da görülmektedir. Muğla ilinde turizm sektöründe çalışanların % 80'i 9 saat ve üzerinde çalışmaktadır. % 32,8'i ise 13 saat ve üzerinde çalışmaktadır ki, bu da bize turizm sektöründe emeğin sömürüldüğünü göstermektedir ve de turizm sektörü artık değerini en fazla yarattığı sektörlerden birisidir. Düşük ücret ve fazla çalışma saatleri turizm sektöründe çalışanların sektörden uzaklaşmasına neden olmaktadır.

Tablo 10: Turizm Sektöründe Çalışanların Belirttikleri Temel Sorunları

3.1.2. Ki kare (Chi-square) (χ^2) Testi Yardımıyla Tablolar ve Yorumları

Tablo 11: Cinsiyete Göre Ücretlerin Dağılımı (%)

	300-500 TL	500-750 TL	750-1000 TL	1000-Üzeri TL	Toplam
Kadın	74.1	14.3	9.4	2.2	100
Erkek	71.3	15.7	7.2	5.8	100
Toplam	72.1	15.3	7.8	4.8	100

χ^2 : 3,960 Sd: 4 p: 0,411

Turizm sektöründe temel sorunlar, ücretlerin düşüklüğü, sosyal güvenliğin olmaması, çalışma saatlerinin aşırı olması, yönetim sorunları, aylık izin sorunları olarak sıralanabilir. Ancak yapılan anket sonuçları da göstermiştir ki, toplam çalışanların % 75,4'ü memnun olduğunu belirtmiştir. Bu ilginç sonucun arkasında yatan neden çalışanların iş güvenliğinin olmaması ve işverenin anketleri incelemesinden çekinmeleridir. Çalışanlarla yapılan birebir görüşmelerde çalışanların ağır şartlara ve düşük ücrete muhtaç olmalarına rağmen çalışma koşullarından memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bunun nedeni ise Türkiye'de her geçen gün artan işsizlik oranıdır.

Çalışanlar koşulları değerlendirmekten ziyade iş buldukları için şanslı olduklarını düşünmektedirler. Genel olarak baktığımızda ise öne çıkan temel sorun; ücretlerin düşük olmasıdır.

Muğla ilinde turizm sektöründe çalışanların cinsiyete göre ücretlerin dağılımı incelendiğinde kadın ve erkek işgücü arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Hem kadın hem de erkek işgücünde ücretlerin düşük olduğu tablodan görülmektedir. Yapılan anketler sonucunda toplam istihdamın % 72,1'i ki yaklaşık $\frac{3}{4}$ 'ü 500 TL ve daha düşük ücret almaktadır. Türkiye'de turizm sektörünün temel sorunlarından birisi olarak karşımıza çıkan ücret politikası Muğla ili için yapılan bu çalışmada da gözlemlenmiştir. Ücretlerin düşük olması niteliksiz işgücünü sektöre çekmektedir.

Tablo 12: Cinsiyete Göre Çalışma Saatlerinin Dağılımı (%)

	8 ve daha az saat	9-12 saat	13 ve üstü	Toplam
Kadın	30.9	49.6	19.5	100
Erkek	15.8	46.3	37.9	100
Toplam	20.0	47.2	32.8	100

X^2 : 22,862 Sd: 3 p: 0,000

Ortalama çalışma süresinin diğer sektörlerle karşılaştırıldığında yüksek olduğu turizm sektöründe aynı zamanda kadınlara da çalışma süresi açısından pozitif ayrımcılık uygulanmaktadır. Toplam çalışanların % 80'i sekiz saatin üzerinde çalışmaktadır. Ancak bu oran cinsiyet açısından ele alındığında iki grup arasında farklılık gözlenmektedir. Kadınların % 30,9'u sekiz saat ve daha az çalışırken erkeklerde bu oran % 15,8'dir. Ayrıca erkeklerin % 37,9'u on üç saat ve üzerinde çalışırken kadınların % 19,5'i çalışmaktadır.

Tablo 13: Cinsiyete Göre Dinlenme Saatlerinin Dağılımı (%)

	Hiç	1-2 saat	2 saat ve üstü	Toplam
Kadın	38.6	42.1	19.3	100
Erkek	35.5	22.5	42.0	100
Toplam İşgücü	36.3	27.9	35.8	100

X^2 : 31,707 Sd: 5 p: 0,000

Cinsiyete göre çalışma süresinin dağılımında kadınlara pozitif ayrımcılık uygulandığından dolayı günlük ortalama çalışma süreleri erkeklere göre daha azdır. Bunun doğal bir sonucu olarak erkeklerin çalışma süresinin uzamasıyla çalışma saatleri içerisindeki antre sürelerinin arttığı gözlenmektedir. Erkeklerin % 42'si iki saat ve üzerinde dinlenirken bu oran kadınlarda %19,3'e düşmektedir. Dinlenme süreleri 1-2 saate düştüğünde ise bu oran tersine dönmektedir. Yani erkeklerin % 22,5'i 1-2 saat dinlenirken bu oran kadınlarda % 42,1'dir. Günlük ortalama çalışma saatlerinin fazla olmasının yanında toplam çalışanların % 36,3'ünün hiç dinlenmediği göz önüne alındığında Tablo 3.13 işgücünün verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo 14: Cinsiyete Göre Eğitim Düzeyinin Dağılımı (%)

	İlköğretim	Lise	TML*	Ön Lisans-Lisans (Turizm)	Lisans (Diğer)	Toplam
Kadın	10.6	32.7	14.2	18.4	24.1	100
Erkek	23.8	36.1	12.0	11.2	16.9	100
Toplam	20.1	35.2	12.6	13.2	18.9	100

*Turizm Meslek Lisesi $X^2: 20,208$ Sd: 6 p: 0,003

Eğitim düzeyinin cinsiyete göre dağılımı incelendiği zaman kadın-erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Ancak buradaki daha çarpıcı olan nokta ise, toplam çalışanların önemli bir kısmının niteliksiz ve turizm eğitimi almamış olmasıdır. Kadınlar görece olarak eğitim düzeyi açısından daha niteliklidir. Toplam çalışanların % 20,1'i ilköğretim mezunu olması işgücünün niteliğinin düşmesine neden olmaktadır. Turizm eğitimi alanların oranı ise toplam çalışanların % 25,9'unu oluşturmaktadır. Turizm sektöründe ücret politikasının eğitim niteliğini göz ardı etmesi sonucunda ilköğretim mezunu ile turizm eğitimi alan çalışanlar arasında eşit ücret politikası izlenmektedir. Bunun doğal sonucu olarak turizm eğitimi alanların sektörden uzaklaşması gibi bir sonuç ortaya çıkmaktadır. Turizm sektöründe yeni Keynesyen iktisatçıların öne sürdüğü içeridekiler-dışarıdakiler teorisi geçerlilik kazanmaktadır. Yüksek işsizlik oranları göz önüne alındığında çalışanların eğitim düzeyinin düşük olması alternatiflerinin her zaman bulunduğunu göstermektedir. Dolayısıyla işverenler bu öngörüye dayanarak çalışanların eğitim düzeyinin bilinçli olarak düşük tutulduğu söylenebilir.

Tablo 15: Cinsiyetin Departmanlara Göre Dağılımı (%)

	Ön büro	Servis-Bar	Mutfak	Teknik Servis	Kat Hizmetleri	Animasyon	Toplam
Kadın	50.4	15.6	8.9	0.7	14.8	9.6	100
Erkek	31.9	33.0	24.7	1.9	5.8	2.7	100
Toplam	36.9	28.3	20.4	1.6	8.2	4.6	100

 $X^2: 55,206$ Sd: 7 p: 0,000**Tablo 16:** Yaş Gruplarına Göre Çalışma Saatlerinin Dağılımı (%)

	8 saat ve az	9-12 saat	13-15 saat	16 ve üstü	Toplam
24 yaş ve altı	20.6	47.6	23.0	9.8	100
25-35 yaş	18.3	48.3	21.1	12.3	100
35-44 yaş	22.7	45.5	18.2	13.6	100
45 yaş ve üstü	33.3	50.0	-	16.7	100
Toplam	20.0	47.2	21.7	11.1	100

 $X^2: 12,792$ Sd: 5 p: 0,618

Muğla ilinde turizm sektöründe çalışanların departmanlara göre dağılımına baktığımız zaman kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılığın olduğu

görülmektedir. Genel olarak incelediğimiz zaman kadınların kol gücü gerektirmeyen departmanlarda çalıştırıldığı ortaya çıkmaktadır. Kadın çalışanların anlamlı bir bölümünün ön büro ve kat hizmetleri departmanlarında çalıştığını görmekteyiz. Kadın çalışanların % 65,2'sinin bu iki departmanda yoğunlaştığını görmekteyiz. Kadın çalışanların cinsel obje olarak kullanılmasından dolayı ön büroda kadınların çalışma oranı % 50,4'tür. Erkeklerde ise servis-bar ve mutfak departmanlarında yoğunlaşma olmaktadır.

Yapılan çalışmalar Türkiye'de turizm sektöründe çalışanların yaş grubu olarak dağılımının genç nüfusta yoğunlaştığını göstermektedir. Turizm sektöründe çalışanların günlük ortalama çalışma saatine baktığımızda yaklaşık % 80'i dokuz saat ve üzerinde çalışmaktadır. Ayrıca toplam çalışanların % 47,2'si 9-12 saat arasında çalışmaktadır. Yaş grupları arasında herhangi bir farklılık gözlenmemektedir.

Tablo 17: Departmanlara Göre Yaş Gruplarının Dağılımı (%)

	24 Yaş ve altı	25-34 yaş	35-44 yaş	45 yaş ve üstü	Toplam
Önbüro	21,0	14,2	1,0	0,6	36,8
Servis-Bar	19,0	8,8	0,4	-	28,2
Yiyecek	12,2	6,8	1,4	-	20,4
Teknik Servis	-	1,4	0,2	-	1,6
Kat Hizmetleri	3,6	2,6	1,2	0,8	8,4
Animasyon	2,4	2,2	-	-	4,6
Toplam	58,3	36,1	4,2	1,4	100,0

$X^2: 93,921$ Sd: 35 p: 0,000

Toplam çalışanların yaklaşık % 85'i ön büro, servis ve yiyecek departmanlarında yoğunlaşmaktadır. Sadece 4 yıldızlı ve üzeri otellerde, tatil köylerinde animasyon hizmetlerinin olması nedeniyle diğer otellerde animasyon departmanı oluşturulmamaktadır. Bu nedenle çalışanların % 4,6'sını animasyon departmanında çalışanlar oluşturmaktadır. Aynı şekilde teknik servis elemanlarının otellerde sınırlı sayıda olması nedeniyle toplam içerisinde teknik servis elemanlarının oranı % 1,6'dır. Turizm sektörünün genel karakteristiği gençlerin istihdam edilmesidir. Yapılan çalışmada da bu sav ampirik olarak doğrulanmaktadır. Çalışanların % 58,3'ü 24 yaş altındadır.

Tablo 18: Eğitim Düzeyine Göre Ücretin Dağılımı (%)

	İlköğretim	Lise	TML	Önlisans (Turizm)	Lisans ve L.Üstü	Toplam
300-500 TL	13,4	24,5	9,0	11,2	13,8	72,6
500-750 TL	3,0	6,4	2,4	1,0	2,4	15,2
750-1000 TL	1,2	3,2	1,2	0,8	1,4	7,6
1000- TL üstü	2,0	1,2	0,2	0,4	1,0	4,6
Toplam	19,7	35,3	12,9	13,5	18,6	100,0

$X^2: 29,453$ Sd: 24 p: 0,204

Türkiye’de turizm sektöründe ücretlerin görece olarak düşük olmasının temel nedeni ülkelerin gelişmişlik düzeylerinin turizm sektörünün yarattığı katma değeri de doğrudan etkilemesidir. Gelişmekte olan ülkelerde ise rekabet avantajının sağlanması ücretlerin düşük olması ile yakından ilgilidir. Dolayısıyla bu durum gelişmekte olan ülkelerde turizm sektöründeki işverenlerin bilinçli bir tercihi olarak karşımıza çıkmaktadır.

İşverenler bu anlamda nitelikli personel çalıştırdığı zaman işgücü maliyetleri artacak ve dolayısıyla pazardaki rekabet avantajını yitireceklerdir. İşverenlerin göz ardı ettiği temel unsur nitelikli işgücünün sektörden kaçması dolaylı olarak müşteri memnuniyetini de olumsuz yönde etkilemektedir. Yani bir başka deyişle işverenlerin (t) döneminde işgücü maliyetleri üzerine yapacağı verimliliği göz ardı eden baskı (t + n) döneminde firmaların rekabet stratejileri açısından dezavantaja dönüşebilmektedir. Bir başka unsurda müşteri kalitesini belirleyen temel özelliğın beşeri sermayenin niteliği olduğu olgusudur. Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre turizm sektörünün bu yapısı Muğla ilinde de benzerlik gösterdiğini ortaya koymaktadır. Muğla’da turizm sektöründe çalışanların % 72.6’sı 300-500 TL arasında aylık ücret almaktadır. Dikkati çeken bir başka özellik ise çalışanların sadece % 26.4’ünün turizm eğitimi almış olmasıdır. Muğla ilinde turizm sektöründe çalışanların % 32.8’inin on üç saat ve üzerinde çalıştığı varsayımı altında saat başına ücretlerin oldukça düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 19: Eğitim Düzeyinin İlçelere Göre Dağılımı (%)

	Bodrum	Marmaris	Fethiye
İlköğretim	14.2	16.2	29.8
Lise	31.7	39.6	31.5
TML	10.8	10.1	17.3
Önlisans	19.2	14.3	7.7
Lisans ve L. Üstü	24.1	19.8	13.7
Toplam	100.0	100.0	100.0

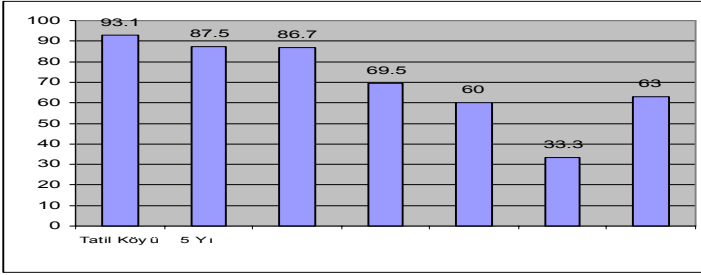
X^2 : 36.178 Sd: 18 p: 0,007

Tablo 20: Eğitim Düzeyinin Otel Yıldız Sayısına Göre Dağılımı (%)

İlçeler açısından çalışanların eğitim düzeyine bakıldığında farklılık olduğu gözlenmektedir. Fethiye ilçesinde çalışanların % 30'u ilköğretim mezunudur. Bunun temel sebebi Fethiye'de çalışanların çoğunluğunun yöre köylerinde ikamet etmesidir. Bu açıdan bakıldığı zaman Bodrum ilçesinin görece üstünlüğü vardır. Türkiye genelinde yaşanan nitelikli personelin turizm sektöründe çalışmaması ilçeler bazında dağılımına bakıldığında da benzerlik göstermektedir.

Turizm sektöründe otellerin yıldız sayıları ile çalışanların eğitim düzeyi arasında negatif bir ilişki vardır. Muğla ilinde 5 yıldızlı otellerde çalışanların niteliğinin daha yüksek olduğu söyleyebiliriz. Anket çalışmalarının % 82'sinin 3 yıldız ve üzeri otellere uygulandığı için diğer otellerde aradaki ilişki yanaltıcı olabilmektedir.

Tablo 21: Çalışanların Sosyal Güvenliğinin Otel Yıldız Sayısına Göre Dağılımı (%)



Tablo 22: Yıldız Sayısına Göre Personelin Çalışma Sisteminin Dağılımı (%)

	Part-Time	Daimi	Sezonluk	Toplam
5 Yıldız	1.2	6.6	14.6	22.4
4 Yıldız	-	3.6	20.6	24.2
3 Yıldız	-	1.0	29.9	30.9
2 Yıldız	-	1.6	8.2	9.8
1 Yıldız	-	0.8	0.4	1.2
Motel-Pansiyon	-	0.6	4.8	5.4
Tatil Köyü	-	0.4	5.4	5.8
Toplam	1.2	14.6	84.2	100.0

$\chi^2: 75.886$ Sd: 21 p: 0,000

Otellerin yıldız sayısına göre çalışanların sosyal güvenliğini gösteren yukarıdaki grafiğe bakıldığında, otellerin yıldız sayısı arttıkça çalışanlara sağlanan sosyal güvencenin de arttığı gözlenmektedir. Anketörler tarafından çalışanlara herhangi bir sosyal güvenceniz var mı diye sorulduğunda çalışanlarının yoğunlukla bilinçsiz olduğu gözlenmiştir. Motel-Pansiyon işletmelerinde çalışanların sosyal güvenlikten faydalanma oranının % 63 ile yüksek olduğu gözlenmektedir. Ancak burada göz ardı edilmemesi gereken unsur bu işletmelerde ücretsiz aile işçiliğinin yaygın olmasıdır. Dolayısıyla Motel-Pansiyon sahibi bireyler aile fertlerini çalışıyor göstererek sosyal güvenlikten yararlanmaktadır.

Tablo 23: Yıldız Sayısına Göre Günlük Çalışma Saati Arasındaki İlişki (%)

	8 ve daha az	9-12 saat	13 ve üstü	Toplam
Tatil Köyü	2.2	1.8	1.6	5.9
5 Yıldız	4.4	11.0	7.0	22.4
4 Yıldız	8.4	12.4	3.0	23.8
3 Yıldız	3.0	15.1	12.8	30.9
2 Yıldız	1.8	3.4	5.0	10.2
1 Yıldız	-	0.2	1.0	1.2
Motel-Pansiyon	0.4	3.0	2.0	5.6
Toplam	20.3	47.0	32.7	100.0

χ^2 : 78.078 Sd: 21 p: 0,000

Turizm sektöründe çalışan işgücünün çalışma saatleri açısından dağılımına baktığımız zaman genel olarak 9-12 saat arasında çalıştıklarını görülmektedir. Ancak 3 yıldızlı otellerde çalışma saatlerinin 4,5 yıldızlı otellerde ve tatil köylerine göre daha fazla olduğu görülmektedir. Kabaca diyebiliriz ki, yıldız sayısı ile günlük çalışma saatlerinin azalması arasında pozitif bir ilişki olduğunu söyleyebiliriz. İşyerlerinin kurumsallaşması çalışma koşullarının iyileşmesine neden olmaktadır.

Tablo 24: Aylık İzin Olanaklarının Yıldız Sayısına Göre Dağılımı (%)

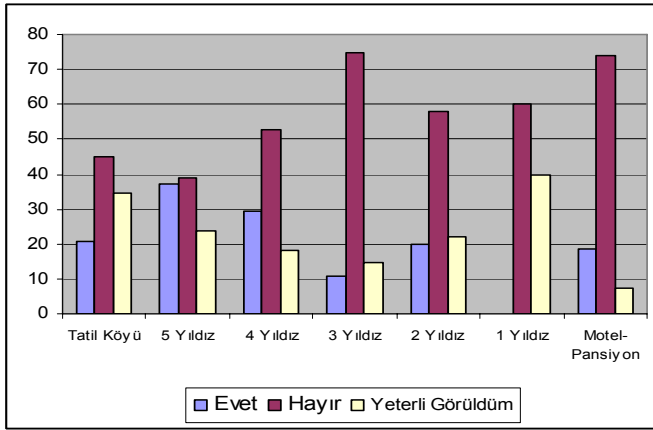
	Hiç	1 Gün	2 Gün	3 Gün	4 Gün	5 Gün ve Üstü	Toplam
Tatil Köyü	1.0	0.2	0.4	-	4.2	-	5.8
5 Yıldız	1.4	1.2	1.2	0.4	17.8	0.4	22.4
4 Yıldız	4.2	2.8	2.6	1.2	12.8	0.4	24.0
3 Yıldız	17.0	1.6	4.8	1.4	5.8	0.2	30.9
2 Yıldız	6.6	1.4	1.2	0.2	0.6	-	10.0
1 Yıldız	1.0	-	-	0.5	-	-	1.5
Motel-Pansiyon	3.2	0.4	0.8	-	1.0	-	5.4
Toplam	34.5	7.6	11.0	3.6	42.3	1.0	100.0

χ^2 : 221.542 Sd: 35 p: 0,000

Türkiye’de turizmin yaz aylarında yoğunlaşmasının bir sonucu olarak; turizm sektöründe genel olarak çalışanların sezonluk çalıştıkları görülmektedir. Mevsimsel işgücü talebi nedeniyle turizm sektöründe görülen bu yoğunlaşma Muğla ilinde yapılan araştırma ile doğrulanmaktadır. 5 yıldızlı otellerin yıl boyunca açık olma olasılığı nedeniyle daha fazla daimi eleman ihtiyacı duymaktadırlar. Turizm sektörünün hem dolaylı hem de dolaysız istihdam alanı yarattığını göz önüne aldığımız zaman Türkiye’de turizm sektörü işsizliği azaltmada kilit rol oynamaktadır. Turizmin 12 aya yayılması girişimlerinin olumlu sonuçlar vermesi ile birlikte sektörün daimi eleman talebi artacaktır. Yapılan araştırma sonucuna göre yıldız sayısı düştüğü zaman daimi çalışan personel sayısı azalmaktadır. Yıldız sayısı ile daimi çalışan personel sayısı arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 25: Ücretin Yıldız Sayısına Göre Dağılımı (%)

	300-500 TL	500-750 TL	750-1000 TL	1000 TL-Üzeri	Toplam
Tatil Köyü	4.2	1.0	0.6	-	5.9
5 Yıldız	17.2	2.2	2.0	1.2	22.7
4 Yıldız	18.6	3.6	0.6	1.2	24.1
3 Yıldız	20.3	6.5	3.4	0.8	31.1
2 Yıldız	7.5	0.8	0.6	1.0	9.9
1 Yıldız	0.6	-	0.2	0.2	1.0
Motel-Pansiyon	3.6	1.2	0.4	-	5.3
Toplam	72.2	15.4	7.9	4.5	100.0

X²: 37.687 Sd: 28 p: 0,104**Tablo 26:** Hizmet İçi Eğitimin Yıldız Sayısına Göre Dağılımı (%)

Otellerin yıldız sayıları ile aylık izin olanaklarını değerlendirdiğimiz zaman yıldız sayısı arttıkça aylık kullanılan toplam izinlerin arttığını gözlemlemekteyiz. Genellikle turizm sektöründe yıldız sayısı arttığı zaman çalışanlara tanınan hakların iyileştiğini görmekteyiz. Yapılan çalışma sonuçlarına göre toplam çalışanların % 42.3'ünün ayda dört gün izin kullandığını görmekteyiz. Ancak haftada bir gün izin kullanan personelin % 35'inin 4-5 yıldızlı otellerde ve tatil köylerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Anket uygulanan toplam çalışanların % 34.5'inin haftalık izin kullanmaması ilgi çekici diğer bir noktadır. Haftalık izin kullanmayanların % 17.0'ünü 3 yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Çalışma saatlerinin ağır olduğu turizm sektöründe haftalık izin olanaklarının olmaması işgücünün verimliliğini olumsuz yönde etkileyecektir.

Türkiye'de turizm sektöründe çalışanlarının aldıkları ücrete göre dağılımı daha önce incelenmişti. Genel olarak çalışanların aldıkları aylık ücretlerin 300-500 TL aralığında yoğunlaştığını görmekteyiz. Otellerin yıldız sayıları ile çalışanlara tanınan bir takım ayrıcalıkların ücret yönünden farklı olmadığını görmekteyiz. Yani yıldız sayısı arttığı zaman çalışanların aldıkları ücretlerde bir değişiklik olmamaktadır.

Turizm sektöründe otel işletmelerinin yıldız sayıları ile çalışanlarına verilen hizmet içi eğitim arasında bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Genel olarak tüm sektörler açısından baktığımız zaman büyük ölçekli ve kurumsallaşmış işletmelerin personeline hizmet içi eğitim verdiği bilinmektedir. Aynı şekilde turizm sektöründe de hem turizm eğitimi alan personel hem de hizmet içi eğitim verilmesi açısından yıldız sayısının önemli olduğunu söyleyebiliriz. Grafikte de görüldüğü üzere hizmet içi eğitim alan personelin tatil köyü, 5 yıldızlı ve 4 yıldızlı otellerde yoğunlaştığı saptanmıştır. Büyük ölçekli oteller müşteri memnuniyetine verdikleri önem nedeniyle çalışanlarının devamlı olarak eğitime tabi tutulmasını pazardaki rekabet gücünü koruma açısından bir gereklilik olarak görmektedirler. Aynı şekilde diğer otellerinde benzer şekilde çalışanların beşeri sermayelerini artırma yönünde çalışma yapması hizmet sektörü olan ve müşteri memnuniyetinin önemli olduğu turizm sektörünün gelişmesi için önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 27: Çalışanların İşte Aradıkları Özellikler İle Yıldız Sayıları Arasındaki İlişki (%)

	Tatil Köyü	5 Yıldız	4 Yıldız	3 Yıldız	2 Yıldız	1 Yıldız	Motel-Pansiyon	Toplam
İşyerine Ait Olma İsteği	1.0	3.5	3.5	2.9	1.5	-	0.2	12.6
Ücret Tatminkârlığı	1.4	3.1	2.7	7.8	2.7	-	1.9	19.7
İşyerine Uyum Sorunu	1.9	0.8	6.2	7.6	1.4	-	2.1	20.0
İzin Olanakları	0.2	0.2	0.4	1.9	1.2	-	-	3.9
Düzenli Çalışma Saati	1.0	2.9	5.1	2.7	2.3	-	0.6	14.6
Kariyer İmkânı	0.2	10.1	5.6	8.5	1.4	0.6	0.8	27.2

Muğla ilinde yapılan anket çalışması sonuçlarına göre turizm sektöründe çalışanların işyerinde aradıkları özelliklere baktığımız zaman kariyer imkanı, işyerine uyum sorunu, ücret tatminkârlığı, düzenli çalışma saatleri, işyerine ait olma isteği ve izin olanakları olarak sıralanmaktadır. Çarpıcı bir nokta ise kariyer imkanının % 27.2 çıkmasıdır. Bunun sebebi ise yıldız sayısı arttığı zaman çalışanlara tanınan imkanların fazla olması nedeniyle uzun süreli olarak sektörde çalışmayı düşünmelerinden kaynaklanmaktadır. Ayrıca kurumsallaşmış bu otellerde çalışan daimi personel sayılarının fazla olması da diğer bir etkidir. Çalışmanın başında da belirtildiği gibi turizm sektörünün temel sorunları olan düşük ücret, çalışma saatlerinin fazla olması gibi sorunlar burada karşımıza çıkmaktadır. Diğer bir nokta ise ankete katılanların % 20'sinin işyerinde uyum sorunu yaşadıkları görülmektedir. Bu oranın yüksek olması çalışanlar arasında ve çalışanlar ile yönetim arasındaki yaşanacak uyumsuzluk işgücünün verimliliğinin düşmesine neden olacaktır. Ayrıca hizmet sektörü olan turizm sektöründe personel yaşayacağı işyeri uyum sorunu bir şekilde müşterilere yansiyacak bu da müşteri potansiyelini ve işyerinin karlılığını etkileyecektir.

SONUÇ

Çalışmanın son bölümünde Muğla ili Fethiye, Marmaris, Bodrum ilçelerinde turizm sektöründe otel işletmelerindeki toplam 512 çalışana anket uygulanmıştır. Ankete katılanlarla birebir görüşerek yapılan anket sonuçlarına göre turizm sektörünün genel karakteristik sorunları ortaya çıkmıştır. Yapılan anketlerle öncelikle Muğla ilinde turizm sektöründe çalışanların demografik özellikleri ortaya konmuştur. Turizm sektöründe çalışanların yaş gruplarına göre dağılımına baktığımız zaman çalışanların % 58.4'ünün 24 yaş ve altında çalışanlardan oluştuğunu görmekteyiz. Dünya Turizm Örgütü istatistiklerine göre gelişmekte olan ülkelerde çalışanların büyük bir kısmı 18-29 yaş aralığındadır. Günlük çalışma saatlerinin genellikle 12 saat ve üzerinde olması nedeniyle genç nüfusun turizm sektöründe yoğunlaşmaktadır. Yöre, mevsimlik çalışmak için diğer illerden çok sayıda göç almaktadır. Çalışan işgücünün illere göre dağılımına baktığımız zaman % 47.6'sının Muğla ili dışından yöreye çalışmak amacıyla geldiği görülmektedir. Türkiye genelinde Antalya ve Muğla illeri turizm gelirlerinin % 80'ine yakın bir kısmını almaktadır. Bu açıdan bakıldığı zaman turizm sektörünün doğrudan ve dolaylı istihdam yaratması sonucu yöre diğer illerden çok sayıda çalışan gelmektedir. Bunun bir nedeni ise iç ve doğu bölgelerde iş alanlarının kısıtlı olması ve yörede turistik tesis işleten faklı bölgeden kişilerin kendi yöresinden eleman getirerek istihdam etmesidir. Çalışanların % 64'lük bir kısmı Ege Bölgesi'nden gelmektedir. Turizm sektöründe çalışanların uzun süreli olarak sektörde çalışmayı düşünmedikleri görülmektedir. Bunun nedeni ise emek-yoğun bir sektör olarak turizm sektöründe günlük çalışma saatlerinin fazla olması ve ücret düzeyinin düşük olmasıdır. Türkiye genelinde yapılan çalışmalara baktığımız zaman turizm sektöründe işgücü devri % 8 olarak turizm-176ü

işgücü maliyetlerini düşük tutma çabaları özellikle beşeri sermayesi yüksek kişilerin sektörden uzaklaşmasına neden olmaktadır. Ayrıca bu ücret politikası çalışanlarının motivasyonlarını dolayısıyla da verimliliği etkileyecektir. Çalışma saatlerinin yüksek olmasının yanında ücretler çok düşük düzeylerde seyretmektedir. Kısaca diyebiliriz ki, bu şekilde görülmemekle birlikte turizm sektörü emek sömürsünün en fazla olduğu sektördür. Çalışanların demografik özelliklerini ve sağlanan haklarını incelediğimiz zaman otel yıldız sayıları ile arasında anlamlı bir ilişkinin çıktığını görüyoruz. Eğitim düzeyi, çalışma saatleri, sosyal güvence, aylık izin olanakları ve ücret açısından incelendiği zaman yıldız sayısı arttıkça çalışanların bu haklarında bir iyileşme olduğu görülmektedir. Otellerin yıldız sayıları arttıkça daha fazla kurumsallaştıkları göze çarpmaktadır. Bunun sonucu olarak 4-5 yıldızlı otellerde ve tatil köylerinde çalışan personele tanınan haklar daha sistematik ve daha fazladır. Ücret düzeyinde de anlamlı bir farklılık olduğu ortaya çıkmaktadır. Yapılan anket sonuçlarına göre çalışanlara hizmet içi eğitim verilmediği görülmektedir. Yıldız sayısı arttıkça oteller çalışanlarına dahi iyi bir çalışma ortamı hazırlamak ve müşteri memnuniyetini sağlamak için hizmet içi eğitim vermektedir. Turizm sektörünün, hizmet sektörü olması ve emek-yoğun bir sektör olması nedeniyle çalışanların beşeri sermayelerini artırmaya yönelik yapılacak katkılar müşteri memnuniyetini sağlamanın yanında işgücünün verimliliğini artıracığı şüphesizdir.

Bütün bu sonuçlara bakarak Muğla ilinde turizm sektöründe çalışanların istihdam sorunlarını şu şekilde sıralayabiliriz: i) Ücret düzeyinin düşük olması, ii) çalışma saatlerinin fazla olması, iii) Çalışanların sosyal güvencelerini olmaması, iv) işverenlerin çalışanları motive edici uygulamaların yapılması, v) işgücü devir hızının yüksek olması, vi) yöneticilerin iş konusunda bilinçsiz olmaları, vii) çalışanların eğitim düzeyinin düşük olması, viii) çalışanların çoğunluğunun turizm eğitimi almamış olması, ix) işletme sahiplerinin deneyimleri ve eğitimleri olmamalarına rağmen yöneticilik yapmaları, x) işverenlerin işgücü maliyetlerini düşürmek amacıyla verimlilikten ve kaliteden ödün vermeleri.

Bu sorunları ortadan kaldırmak amacıyla çeşitli yollar izlenebilir. Ancak bazı sorunlara baktığımız zaman bir devlet politikası uygulanması gereğidir. Öncelikle Turizm Bakanlığı'nın çalışan işgücünün haklarını koruyucu yaptırımlarda bulunması gerekmektedir. Bunun dışında sektörde çalışan işgücünün haklarını korumak amacıyla ilgili kurumların işletmeler üzerinde denetim mekanizması oluşturması gerekmektedir. Sektörde çalışan işgücünün beşeri sermayesinin yüksek olması verimliliği artıracak ve işletmelerin karlılığını etkileyecektir. Ücret düzeylerinin artırılması ve çalışma saatlerinin uygun şekilde düzenlenmesi öncelikli yapılması gerekenlerdendir. Çünkü işgücünün motivasyonun etkileyen bu iki unsur hizmet sektörü için çok önemli bir faktördür. İşgücünün motivasyonun yüksek olmasının verimliliği ve karlılığı olumlu yönde etkilemesi gerektiği sektör yöneticilerine seminerlerle ve toplantılarla anlatılmalıdır. Sektör yöneticilerinin belirli aralıklarla bir araya gelerek sektörün sorunlarını tartışmaları ve çözüm önerileri aramaları sektörün gelişimi açısından sağlıklı sonuçlar doğuracaktır.

KAYNAKÇA

- Copeland, B. R. (1991) "Tourism, Welfare and De-industrialization in a Small Open Economy", Vol.58, No.232.
- Çeken, H. (2003) "Turizm Sektörünün İstihdam Yaratmadaki Etkisi" *İş İ*, Cilt:5, Sayı:1, Ankara.
- Dünya Bankası, (2008) *İ* *Ş*, No:124.
- Edgell, L. D. (1993) U.S. Department of Commerce, U.S. Travel and Tourism Administration.
- Han, X. ve Fang B. (1997) "Measuring The Size of Tourism and Its Impact in An Economy" Vol:14, Issue 4.
- İçöz, O. (1991) *Ş İ*, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, Sayı:23-24, Ankara.
- İlkiz, O. ve Hitay O. (1992) *ğ*, Turizm Eğitimi Konferans Workshop, Ankara.
- Kılıç, C. (2000) *İ ğ* *Ş* Gazi Kitabevi, Ankara.
- Kozak, N., Akoğlan M., ve Kozak M. (1997) *İ*, Turhan Kitabevi, 3. Baskı, Ankara.
- Külahçı, M. (1992) "Turizm Sektöründe İşgücünün Mesleki Eğitimi", *ğ*, Dizgi Baskı Yayın, Ankara.
- Lea, J. (1989) *İ*, Pitman Publishing, London.
- Leeper, Nell. (1979) "The Framework of Tourism: Towards a Definition of Tourism, Tourist, and The Tourist Industry", Volume 6, Issue 4.
- Levy, D. E. ve Lerch, P. B. (1991) "Tourism as a Factor in Development Implications for Gender and Work in Barnados", Vol.5, No.1, March.
- Mathieson, A. ve Wall, G. (1993) *İ* Essex, Longman Scientific & Technical.
- OECD, (2009) *Ş*.
- Olalı, H. ve Timur, A. (1988) *İ*, İzmir, Ofis Ticaret Matbaacılık San.Ltd. Şti.
- Pearce, D.G. (1992) *İ*, Essex, Longman Scientific & Technical, Longman Group UK Ltd.
- Sadler, P. ve Archer, B. (1974) *İ* Institute of Economic Research.
- Schneider, H. (1976) "Tourism Development in Africa", Vol. 11, No: 1.
- Sharpley, R. (2002) *İ*, Channel View Publications.
- TÜİK, (2010) Hanehalkı İşgücü Anketleri.
- Turizm Yatırımcıları Derneği; (1992) *İ*, İstanbul.
- WTO, *İ*, [http:// www.worldtourism.org/facts/2020/2020.htm](http://www.worldtourism.org/facts/2020/2020.htm).
- WTO, (2010) *İ*.
- WTO, (2010) *İ*.