

Türk Turizm Sektöründe Çalışma Saatlerinin Analizi Ve Değerlendirilmesi

İsmet KAYA¹ & Dilek ATÇI²

Özet: Turizm sektöründe çalışanların ve işverenlerin karşılaştıkları en büyük sorunlardan birisi çalışma saatlerinin düzensiz ve uzun olmasıdır. Bu durum, turizm sektöründeki diğer olumsuz koşullarla beraber çalışanların ve işletmelerin verimliliğini düşürmekte, aynı zamanda çalışanların sağlığı ve sosyal yaşamları üzerinde olumsuz yansımalara neden olmaktadır. Konunun önemine karşın, bu alanda yapılan çalışmaların sayısı ise son derece azdır. Bu çalışmada Türk turizm sektörünün temel bileşenleri olan konaklama işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri ve tur operatörleri ile seyahat acentelerinde çalışan işgörenlerin haftalık çalışma saatleri çalışanların demografik ve mesleki özelliklerine, işletmelerin faaliyet alanlarına, büyüklüklerine ve buldukları coğrafi bölgelere göre detaylı bir şekilde incelenmiş ve kıyaslanmıştır. Çalışmada Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2013 yılına ait Hanehalkı İşgücü Anketi (HİA) kullanılmıştır. Verilere göre turizm sektöründe ücretli çalışan 6291 kişiye ait bilgiler çapraz tablolar oluşturulmak suretiyle analiz edilmiştir. Bulgular, incelenen grupların hepsinde çalışma saatlerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ancak, orta büyüklükteki ve büyük işletmelerde çalışma saatlerinin diğer gruplara oranla daha kabul edilebilir sınırlarda olduğu belirlenmiştir. Bölgeler itibarı ile ise en fazla çalışma saatleri Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri'nde görülmektedir. Göze çarpan diğer bulgular arasında, sektörde küçük işletmelerin ağırlıkta olması, çalışanların ücretlerinin düşüklüğü, yüksek oranda kayıt dışılık ve oldukça düşük kıdem sorunu yer almaktadır.

Anahtar Kelimeler: Çalışma saatleri, turizm sektörü, TÜİK hanehalkı işgücü anketi

Evaluation and Analysis of Working Hours in Turkish Tourism Industry

Abstract: One of the main problems that employees and employers in the tourism industry face is long and irregular working hours. This, together with the other negative conditions in the sector, leads to a decrease in employee and organizational productivity, and negative reflections on the health and social lives of the employees as well. In spite of its importance, there is limited research regarding the subject. In the present study, working hours in hotels, restaurants, tour operators and travel agents are investigated and compared according to

¹ Balıkesir Üniversitesi, Burhaniye Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, e-posta: ismetkaya99@yahoo.com

² Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: dilek@mersin.edu.tr

demographics, job types, registration status, income level and business size and regions. Data regarding 6291 employees working in the tourism industry obtained from Household Labor Survey 2013 by TUİK (Turkstat) is used and analyzed by cross tabulating in this study. Results show that low wages are prevalent in the sector which is dominated by small sized businesses and working hours are extremely high in each of the groups included in the study. However, working hours in medium sized and big businesses are within relatively acceptable limits. The highest working hours are appeared to be in Eastern and South-Eastern Region. High rates of unregistered personnel and low seniority is notable findings of the study.

Keywords: *Working hours, tourism industry, hotels, TUİK household labor survey*

1.GİRİŞ

Turizm sektörü dünyada en çok istihdam yaratan sektörlerin başında gelmektedir. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyinin (WTTC) 2015 yılında yayınladığı rapora göre turizm sektörü tüm dünyada 277 milyon istihdam yaratmıştır. Türkiye de ise bu rakam doğrudan ve dolaylı istihdamla birlikte 2,13 milyon kişidir (World Travel Tourism Council, 2015).

Sektörün istihdam yaratma konusundaki önemine karşın, yapılan araştırmalar sektördeki çalışma şartlarının bu öneme yakışmayacak şekilde pek de parlak olmadığını göstermektedir. Sektördeki olumsuz koşullar düşük ücretler, büyük oranda nitelsiz işgücü, çalışan devir hızı oranlarının yüksek olması, devamsızlık, yiyecek-içecek işletmeleri ile konaklama işletmeleri arasında işgücü akışkanlığının yüksek olması, kariyer fırsatlarının yokluğu, kötü çalışma koşulları, çalışma saatlerinin uzunluğu ve uygunsuzluğu, eksik istihdam, düşük iş tatmini, mevsimsellik ve sektöre küçük işletmelerin hakim olması olarak özetlenebilir (Chalkiti ve Sigala, 2010; Hinkin ve Tracey, 2000; Karatepe ve Uludag, 2007; Lee and Kang, 1998; Martin, Mactaggart ve Bowden, 2006; Milman, 2003, Poulston, 2008; Silva, 2006).

Bir taraftan turizm sektörünün yüksek istihdam oranlarına sahip olması, diğer taraftan örgütsel ve bireysel verimliliği düşüren çeşitli olumsuz koşulları da bünyesinde yaygın olarak barındırması, özellikle Türkiye’de sektörün durumunu ortaya koyan ve çözüm önerilerine yol gösterecek araştırmaların yoğunlaştırılmasını öngörmektedir. Turizm sektöründe çalışanların haftalık çalışma saatleri ile ilgili çalışmalar literatürde hemen hemen yok denecek kadar azdır. Yapılan çalışmalarda ise, turizm işletmelerindeki çalışma koşullarının olumsuzluğunu vurgulamak için, çalışma saatlerine genellikle kötü, olumsuz, uzun, düzensiz, anti-sosyal gibi

çeşitli sıfatlar eklenerek kısa atıflarda bulunulmuştur. (Boyne, 2012; Chalkiti ve Sigala, 2010; Jessica Hwang ve Lockwood, 2006; Hampton ve Christensen, 2007; Zopiatis, Kyprianou ve Pavlou, 2011). Bu kapsamda sektördeki çalışma saatlerinin gerçek durumunu gözler önüne seren bir çalışma yapılması gereği duyulmuş, söz konusu çalışma bu eksikliği gidermeye yönelik olarak yürütülmüştür. Bu çalışmanın amacı, turizm sektöründeki çalışma saatlerinin incelenerek çalışanların haftalık çalışma saatlerinin demografik ve mesleki özelliklere, işletme türü ve büyüklüğüne ve coğrafi bölgelere göre nasıl dağıldığını belirlemektir.

Çalışmada öncelikle çalışma saatleri ile ilgili kavramlara ve yasal mevzuata yer verilerek, turizm sektöründe istihdam ve çalışma koşulları açıklanmış, daha sonra fazla çalışma saatlerinin örgütler ve bireyler açısından ne gibi sonuçlar doğurabileceği tartışılmıştır. Çalışmanın devamında, dünyada ve Türkiye’de çalışma saatleri ele alınarak, TÜİK’e ait 2013 yılı İHA veri seti üzerinden mevcut duruma ilişkin saptamalar yapılmış ve bu saptamaların ışığında çeşitli değerlendirmelere ve önerilere yer verilmiştir.

2. ALANYAZIN

2.1 Çalışma süresi, ilgili kavramlar ve yasal mevzuat

Sanayi Devrimi’nin ilk yıllarında üretim araçlarına sahip olanlar tarafından, aşırı karlılık gayesi ile sefalet ücreti olarak da adlandırılan çok düşük ücretlerle ve ağır çalışma koşullarında, işçi sınıfını oluşturan erkekler, kadınlar ve çocuklar sürekli vardiyalar halinde gece gündüz demeden günlük 12 saatten de fazla çalışmaktaydılar (Ören ve Yüksel, 2012:30). Ancak sanayi devrimi ile beraber standart *iş süresi* kavramı ortaya çıkmıştır. Kavram başlangıç ve bitiş saatleri ile ara dinlenmeleri belirli olan iş süresini ifade etmektedir (Erdut, 1992:13). Sanayi devriminden günümüze kadar geçen sürede ise standart iş süreleri ile ilgili birçok düzenlemeye gidilmiştir. Bunların en önemlilerinden birisi, 1919 yılında toplanan Uluslar arası Çalışma Konferansınının 1 no.lu sözleşmesine göre yapılan düzenlemelerdir. Bu sözleşmeye göre, ücretli çalışan kesimin haftalık çalışma saatleri 48, günlük çalışma saatleri ise 8 saat olarak belirlenmiş ve bir çok gelişmekte olan ülkelerde uygulanmaya konulmuştur (Erdut, 1992:14).

Çalışma kavramı, “belirli bir yerde makineler vasıtasıyla yapılan ve işgörenlerin her gün gidip geldiği, ev ve aile yaşamının kesin çizgilerle birbirinden ayrıldığı bir üretme süreci ve eylemi” olarak ifade ederken, çalışma yaşamı da,” genellikle bireylerin işleriyle uğraşarak geçirdikleri zamanları” belirtmek için kullanılan bir kavramdır (Ören ve Yüksel,

2012;38). *Çalışma süresi* ise “ulusal yasa ve uygulamalarla belirlenen, işçinin, işverenin gözetimi ve denetimi altında, işverence verilen görevleri yerine getirirken geçen, dinlenme süresi hariç, tüm süreler” şeklinde tanımlanmaktadır” (Yıldırım, 2011;41). *Haftalık çalışma süreleri* ise bir kişinin bir hafta boyunca, dinlenme süreleri hariç, çalışabileceği süreyi ifade etmektedir. Haftalık çalışma sürelerini, sürenin uzunluğuna göre normal, fazla, aşırı yüksek ve kabul edilemez olarak sınıflandırmak mümkündür.. Yasalarda belirtilen haftalık çalışma saatleri normal çalışma saatleri olarak kabul edilmektedir. Çalışan ve işverenin sözleşme ile üzerinde anlaştığı haftalık çalışma saatlerine ilave edilen on saatlik bir çalışma süresinin fazla ya da uzun çalışma saatleri olarak kabul edildiği belirtilmektedir (Kodz vd., 2003). Yasal mevzuat ile insanın fiziksel ve psikolojik çalışma sınırları dikkate alınarak, bu çalışmada haftalık 60 saatin üzerindeki çalışmalar aşırı yüksek, 81 saat ve üstüdekiler ise kabul edilemez derecede yüksek olarak nitelendirilmiştir.

Türkiye’de 4857 sayılı İş ve Sosyal Güvenlik Kanunu’nun 41. ve 63.cü maddelerinde haftalık normal ve fazla çalışma süreleriyle ilgili yasal sınırlar ve yükümlülükler belirtilmiştir (mevzuat.gov.tr). Buna göre, Kanun’un 63. maddesinde haftalık çalışma saatinin en fazla hafta da 45 saat olacağı, tarafların anlaşması ile haftalık normal çalışma süresinin, işyerlerinde haftanın çalışılan günlerine, günde on bir saati aşmamak koşulu ile farklı şekilde dağıtılabileceği belirtilmiştir. Kanun’un 41. Maddesinde ise fazla saatlerle çalışmak için işçinin onayının alınması gerektiği ve fazla çalışma süresinin toplamının bir yılda 270 saatten fazla olamayacağı ifade edilmiştir. Kanunda açıkça görüleceği üzere bir kişinin günde en fazla 11 saat çalışabileceği öngörülmekte ve günlük normal 8 saatlik bir mesai anlayışına göre, günlük fazla çalışma süresinin 3 saati geçemeyeceği vurgulanmaktadır. Bu durumda haftada normal 45 saat çalışan bir kişi en fazla 60 saate kadar çalışabilecektir. Bir kişinin günde en fazla 3 saat fazla çalışması mümkün olduğuna göre, çalışanlar yıllık fazla çalışma süresi olan 270 saati 90 iş gününde dolduracak, bundan fazla çalışmasına yasalar izin vermeyecektir.

2.2 Turizm sektöründe çalışma koşulları ve istihdam

Başta fazla çalışma saatleri olmak üzere kötü ve olumsuz çalışma koşullarının turizm sektöründe oldukça yaygın olduğu ise birçok araştırmacı tarafından artık kabul edilmiş bir gerçektir. Turizm sektöründeki olumsuz faktörler genellikle düşük ücretler, büyük oranda nitelsiz işgücü, çalışan devir hızı oranlarının yüksek olması, devamsızlık, yiyecek-içecek işletmeleri

ile konaklama işletmeleri arasında işgücü akışkanlığının yüksek olması, kariyer fırsatlarının yokluğu, kötü çalışma koşulları, çalışma saatlerinin uzunluğu ve uygunsuzluğu, eksik istihdam, düşük iş tatmini, mevsimsellik ve sektöre küçük işletmelerin hakim olması olarak belirtilmektedir (Chalkiti ve Sigala, 2010; Hinkin ve Tracey, 2000; Karatepe ve Uludag, 2007; Lee and Kang, 1998; Martin, Mactaggart ve Bowden, 2006; Milman, 2003, Poulston, 2008; Silva, 2006).

Turizm sektöründe çalışma koşulları sektörün niteliği gereği oldukça standart dışı bir özellik göstermektedir (Hjalager ve Andersen, 2001: 116). Sektördeki talebin dengesizliği, talebe göre veya part-time çalışan istihdam etmeyi zorunlu kılmaktadır. Ayrıca sektördeki dış kaynak kullanımının artması (outsourcing) da, aynı işletmede farklı statülerde çalışanların olması sonucunu doğurmaktadır. Bu durum çalışma ortamını kötüleştirmekte, çalışanları organize etme ve çalışma koşullarını iyileştirmede büyük engel teşkil etmektedir (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2012:13). Buna ek olarak mevsimsellik dolayısıyla da iş güvencesinin azaldığı sektörde, eğitimsiz ve düşük vasıflı çalışanların istihdamı yoluna gidilmekte ve sektördeki ücretler diğer sektörlerde göre daha düşük seviyelerde seyretmektedir. Sektördeki çalışma saatleri de genellikle standart dışı ve çoğu zaman uygunsuz olabilmektedir. Turizm sektöründe çoğu işler diğer insanların çalışmadığı zamanlarda yapılmaktadır. Dolayısıyla çalışma zamanı konusu sektörün niteliği gereği sorunludur.

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün 2003 yılında yayınladığı raporda, turizm sektörünün istihdam açısından çekici olmayan bir imaja sahip olduğu, sektörde ücretlerin düşük olduğu ve çalışanların da düşük nitelikte olduğu belirtilmektedir. Turizm sektörü, uzun çalışma saatlerinin, hatta bazen tatillerde çalışmanın, vardiyalı iş dolayısıyla genelde normal dışı çalışma saatlerinin olduğu bir sektör olarak nitelendirilmektedir (Cheong, 2009: 70).

Bu olumsuzluklara karşın, Dünya Turizm Örgütü verilerine göre turizm sektörü dünyada en fazla istihdam yaratan sektördür. Sektörün 2014 yılı itibarıyla yarattığı doğrudan istihdam 105.408.000 olup, toplam (dolaylı ve uyarılmış etkileri ile birlikte) istihdama katkısı 276.845.000 (toplam istihdamın %9,4'ü) civarında gerçekleşmiştir. Türkiye'de ise sektörün toplam istihdama katkısı 885.000 (toplam istihdamın %4'ü) kişidir. Örgüt, turizm sektörünün 2019'da 296 milyon istihdam sağlayacağını tahmin etmektedir. Sektör, dünyadaki hizmet ihracatının %30'unu temsil etmektedir (World Travel and Tourism Council [WTTC], 2015: 1).

İstihdam yaratma maliyeti açısından ise, turizm sektöründe harcanan her 1 milyon dolar için ortalama 50 istihdam yaratılmaktadır (Turner ve Sears, 2013: 66). Sektörün dolaylı istihdam etkisiyle sektörde yaratılan her bir istihdam diğer ilişkili sektörlerde de ortalama 1,5 ek istihdam yaratmaktadır (International Labour Organization [ILO], 2010:11). Aynı zamanda sektörde istihdam yaratma maliyeti de diğer sektörlerle oranla daha düşüktür. Örneğin ham petrol alanında bir kişilik iş imkanı yaratmak için 240.8 milyon, enerji sektöründe 65 milyon, demir-çelik sektöründe 45 milyon, meyve sebze işleme sektöründe 20.5 milyon, elektrikli aletlerde 9.9milyon TL'lik yatırım gerekirken, turizm sektöründe bu miktar 1.5 milyon TL'dir (Yıldız, 2011: 60).

2.3. Fazla çalışma saatlerinin etkileri

Kodz ve arkadaşlarının 2003 yılında yayımladıkları “Working long hours: a review the evidence” adlı oldukça detaylı olan çalışmada, fazla çalışma saatlerinin örgütler açısından verimlilik, işte hata yapma, devamsızlık, çalışanları işte tutamama, işgören bulma, motivasyon ve moral düşüklüğü, yüksek işgücü devir hızı gibi sorunlara neden olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca, fazla çalışma saatlerinin birey açısından da bir çok sağlık sorununu beraberinde getirdiği, uykusuzluk, kas-iskelet hastalıkları, stres, depresyon, düşük iş tatmini, iş-yaşam dengesinin olumsuz etkilenmesi, iş arkadaşları ile olan ilişkilerin bozulması gibi istenmeyen sonuçlara yol açabileceği belirtilmektedir (Kodz vd., 2003).

İngiltere’de Londra Üniversitesi’nde yapılan araştırmada, fazla çalışmanın kalp krizi geçirme riskini artırdığına; günlük onbir saat çalışmanın, sekiz saat çalışmaya göre felç riskini %33, kalp sorunu yaşama olasılığını ise %13 artırdığına işaret edilmiştir (<https://www.ucl.ac.uk/news/news-articles/0815/20082015-working-long-hours-stroke-risk>). Finlandiya Mesleki Sağlık Enstitüsü’nün 2011 yılında yaptığı bir araştırma, günlük 11 saatten fazla çalışmanın kalp rahatsızlığı riskini %67 oranında arttırdığını ortaya koymuştur (Di Salvo, <http://www.forbes.com/sites/daviddisalvo/2012/09/12/why-working-more-than-8-hours-a-day-can-kill-you/>). Almanya’da Dortmund Çalışma Enstitüsü’nün 2004 yılında yapmış olduğu araştırmada ideal çalışma süresinin haftalık 35 saat olduğu, 35-48 saat arasında sorun yaşanmayabileceği, ancak 48 saatin üzerinde sağlık sorunlarının görüldüğü belirtilmiştir. Bunun iş güvenliği anlamında da risk oluşturduğu, uzun süreli çalışmanın, yorgunluk ve dikkatsizlik sonucu iş kazasına neden olabileceği belirtilmiştir (T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, www.csgeb.gov.tr/csgebPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/).

Yine diğer bir çalışmada da haftalık 50 saatten fazla çalışmanın olumsuz sağlık şartlarına, yüksek tansiyona, uykusuzluğa, strese, psikolojik sıkıntı ve depresyona neden olduğu belirlenmiştir (Artazcoz vd., 2013). Aynı şekilde, Spurgeon, Harrington ve Cooper (1997), uzun çalışma saatlerinin bireyin sağlığı ve güvenliği konusunda risk oluşturduğuna dair yeterince kanıt olduğunu öne sürmektedirler. Bir başka çalışmada da, fazla çalışmanın normal çalışmaya göre yaralanma riskini %61, günde 12 saat çalışmanın tehlike ve risk oranını %37, haftalık 60 saat çalışmanın ise % 23 arttırdığı bulunmuştur (Dembe vd, 2005).

Türkiye’de turizm sektöründe yapılan araştırmalarda fazla çalışma saatleri ile tükenmişlik sendromu arasında doğrudan ilişki bulunmuştur. Mutfak departmanını kapsayan bir araştırmada ise mutfak personelinin günlük uzun çalışma saatleri ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiş, fazla çalışma saatlerinin tükenmişlik sendromu düzeyini arttırdığı ortaya konmuştur (Şahin, 2012). Yapılan bir başka çalışmada da, Dedeman otellerinde çalışan işgörenlerin çoğunun duygusal tükenme yaşadığı, bunun çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz olmasından kaynaklandığı ifade edilmiştir (Pelit ve Türkmen, 2008).

Turizm sektöründe çalışma saatleri ile ilgili olarak doğrudan çalışma sayısının yok denecek kadar az olmasına rağmen birçok çalışmada, çalışanları etkileyen çeşitli sosyo-psikolojik faktörlerin yol açtığı sonuçlar ile çalışma saatleri arasında dolaylı ilişki kurmak mümkündür. Örneğin bazı araştırmalar turizm sektöründe çalışanların iş-yaşam ve aile arasında yaşadığı çatışmaların örgütsel bağlılığı ve iş tatminini azalttığını, tükenmişlik duygusunu arttırdığını ve sonuç olarak bu duyguların kişinin işten ayrılma niyetini tetiklediğini göstermektedir (Bloome vd., 2010; Deery, 2008; Jung, 2012; Karatepe, 2014). İş-yaşam dengesinin önemli ölçütlerinden birisi kişinin işte geçirdiği zaman olmaktadır. Sektördeki çalışma saatlerinin düzensizliği, tatillerde ve çoğu zaman vardiyalı olarak uygun olmayan saatlerde çalışılıyor olması kişiler için stres oluşturmakta, iş yaşam dengesini bozmakta, hatta bazı rahatsızlıklara yol açabilmektedir. Benzer şekilde, haftalık çok yüksek çalışma saatlerine sahip çalışanların iş ve işletmeyle ilgili duyguları olumsuz etkilenmekte, çalışanların iş tatminini ve örgütsel bağlılıklarını azaltmaktadır. Düşük iş tatmini ve örgütsel bağlılık ise işten ayrılmaya neden olabilmektedir. Örneğin, Hindistan’da otel çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada, çalışanların örgütsel bağlılıklarıyla işten ayrılma niyetleri arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. (Mohsin, vd.:2013). Farrell’de (2001) aynı şekilde, işgücü devir oranı ile özellikle örgütsel bağlılığın negatif bir ilişki içerisinde olduğunu

vurgulamıştır. Otel çalışanları üzerine yapılan bir başka çalışmada da duygusal ve normatif bağlılık ile gerçek iş tatmininin, işten ayrılma ile negatif bir ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Zopiatis, 2014). İşten ayrılmaya neden olabilen düşük iş tatmini ve örgütsel bağlılığın çalışma koşullarından -bunlardan birisi de haftalık yüksek çalışma saatleridir-etkilendiğini ve kaynaklandığını vurgulayan bir çok çalışmaya rastlamak mümkündür (Aydoğdu ve Asikgil, 2011; Balay, 1999; Gartner,1999; Koç, Arslantürk ve Arslan, 2008; Meyer vd., 2002; Tella, Ayeni ve Popoola,2007; Toker, 2001;).

Sektörde iş bırakma oranlarının yüksek olması ise yukarıda yapılan açıklamaları kanıtlar niteliktedir. Kuzey Amerika ve Avrupa'da işgücü devir oranı, ortalama %60 çıkmıştır (Hinkin ve Tracey, 2000; 15). İskoçya'da tüm sektörlerde işgücü devir oranı ortalama %23 iken turizm sektöründe bu oran %44'tür (Martin, Mactaggart and Bowden, 2006: 382). Bu oranın otellerde ise %60 ile %300 arasında değiştiği tahmin edilmektedir (Milman, 2003; 18). Turizm sektöründe işgücü devir oranları daha ılımlı bir şekilde Avusturya'da %45, Yeni Zelanda'da ise %50 olarak belirtilmiştir (Magnini, Lee ve Kim, 2011). Güneybatı İngiltere'de ise turizm işletmelerinde işgücü devir oranları yıllık olarak %70'i hatta bazı işletmelerde %120'yi aşmaktadır (Walmsley, 2004; 276). Richardson'a göre (2009) işgücü devrinin yüksek olmasının sebepleri arasında normal iş saatleri dışında fazla çalışma saatleri de yer almaktadır. İş bırakmanın diğer sektörlere göre yüksek olduğu turizm sektöründe oranlar ülkeden ülkeye değişmekle birlikte, bu oranın gelişmiş ülkelerde daha yüksek, gelişmekte olan ülkelerde ise istihdamın daha istikrarlı olması dikkat çekicidir (ILO, 2010: 17).

Turizm sektöründeki olumsuz çalışma koşullarının bir diğer sonucu ise turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre girme eğilimlerinin düşük olması ile ilgilidir. Hollanda'da yapılan bir çalışma, turizm öğrencilerinin %70'inin mezuniyetlerinden itibaren altı yıl içerisinde sektörden ayrıldıklarını ortaya koymuştur (Bloom, Van Reede ve Tromp, 2009).. Sektördeki iş bırakmaların %60'ı çalışanları, %20'si ise yönetsel pozisyonları kapsamaktadır. Turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre girme isteklerinin önemli ölçüde azaldığını ve önemli bir bölümünün mezun olduktan sonra turizm sektörü dışında kariyer yapmayı tercih ettiklerini gösteren başka araştırmalar da mevcuttur (Aksu ve Köksal, 2005; Barron, 2008; Johns ve McKechnie 1995; Kuşluvan ve Kuşluvan, 2000; O'Leary ve Deegan, 2005;). Pelit ve Türkmen (2008), genç ve yetenekli kişilerin sektörü

terk etme nedenleri olarak uzun çalışma saatleri, düşük ücret ve stresi belirtmektedirler.

Özetle, turizm sektörünün emek yoğun özelliği ve mevsimselliği dolayısıyla part-time ve mevsimlik çalışanların istihdam edilmesi gerçeğine, çalışma koşullarının ağırlığı da eklenince sektördeki işletmeler kalifiye işgücünü çekmekte ve elde tutmakta zorlanmaktadır. Bu da sektörün verimliliğini etkilemektedir. Bunun düşük vasıflı çalışanlar, düşük maaşlar, yüksek iş bırakma oranlarından kaynaklandığı söylenebileceği gibi tersi de doğrudur. Düşük maaşlar, stresli ve düzensiz çalışma saatleri, sektörü kariyer geliştirme açısından sıkıntılı bir duruma sokmaktadır. Bundan dolayı sektör genellikle iş hayatının başındaki düşük nitelikli veya yan gelire ihtiyacı olan kişilerin kısa süreliğine çalıştıkları bir sektör haline gelmektedir. Çalışanların kalmayacaklarını bilen işletmeler de onlara yatırım yapma konusunda tereddütlü olmakta, bunun sonucu da çalışanların verimliliği düşmekte ve başka sektörlerde kariyerlerini devam ettirmeyi seçmektedirler. Çalışanların eğitimine önem vermeyerek işverenler, onlara değer vermedikleri mesajını da iletmiş olmaktadır. Böylelikle bu kısır döngü kendi kendini beslemeye devam etmektedir.

2.4 Dünyada ve Türkiye’de Çalışma Saatleri

Dünyada çalışma saatlerinin tarihsel gelişimi Dünya Çalışma Örgütü verilerine bakılarak incelendiğinde 1.Dünya Savaşı sonrasında ortalamanın genelde 48 saat civarında olduğu, 1960’ların sonlarında 40 saatin ülkeler arasında en sık kabul gören ortalama olduğu görülmektedir. Günümüzde ise haftalık ortalama 40 saatin pek çok ülke için en geçerli standart olduğu görülmektedir (Lee, McCann ve Messenger, 2007: 27). Birçok ülkede çalışma saati ortalaması haftalık 35-45 saat arasında değişmekle beraber halen Türkiye de dâhil olmak üzere pek çok gelişmekte olan ülkede 48 saati aşan çalışma saatleri görülmektedir.

Yine başka bir istatistiğe göre, OECD ülkeleri arasında haftalık 50 saatin üzerinde çalışanların oranının %43,3 olduğu Türkiye bu ülkeler arasında açık ara önde olmaktadır. Bu, çalışan nüfusun neredeyse yarısının haftalık 50 saatin üzerinde çalıştığı anlamına gelmektedir. Meksika yaklaşık %29 ile Türkiye’yi izlemektedir. İngiltere’de bu oran %12,3 iken, Japonya’da %22,6, Amerika’da %11,6, Fransa’da %8,7, İspanya’da %5,9, Rusya’da ise %0,9’dur (www.oecdbetterlifeindex.org).

Tablo 1. İmalat ve hizmet sektörleri haftalık ortalama çalışma saatleri

	İmalat	Toptan perake. ticaret	Otel restoran	Ulaşım iletişim	Finansal hizm.	Emlak	Kamu	Eğitim	Sağlık ve Sos. hizm.
Avusturya	38,5	32,2	31,7	39,2	36,3	36,2	34,7	32,6	30,2
Brezilya	43,2	44,8	48,8	48,7	40,1	43,5	41,4	35,4	41,6
Costa Rica	49	49	48	52	46	49	47	39	46
Fransa	35,3	38	41	38	38,2	39	37,8	36,5	
Japonya	43,1	42,1	40	48	42,8	39	43	37,2	38,1
Litvanya	38,6	39,5	41,2	41,3	39,1	38	40	32,6	37,7
Meksika	45,1	45,4	47	51,2	42,4	45,8	45	31,2	40
Slovenya	36	37	37,8	38,1	35,3	36,4	34,7	33,8	36,2
Tayland	59,3	45	48,8	50	52,9	50,7		42	53,4
Türkiye	51,9	57,9	63,5	52,8	45	50,6	44,7	36,8	44,3

Kaynak: Lee, McCann ve Messenger, 2007: 90.

Çalışma saatleri sektörler bazında ele alındığında, en yüksek ortalamanın çoğunlukla turizm sektöründe olduğu görülmektedir. 2002 verilerine göre düzenlenen aşağıdaki tablo incelendiğinde, seçilen ülkeler arasında özellikle Türkiye’de çalışma saatlerinin genel olarak yüksek olduğu, turizm sektöründe ise haftalık 63,5 saat ile yine Türkiye’nin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Genel olarak tüm sektörler açısından bir karşılaştırma yapıldığında, pek çok sektörde uzun çalışma saatlerinin bazılarında ise standart olmayan çalışma saatlerinin mevcut olduğu görülmektedir. Fakat hem uzun, hem de standart olmayan çalışma saatlerinin turizm sektörüne (otel, yiyecek içecek ve ulaştırma işletmeleri) özgü olduğu görülmektedir (Houtman vd., 2002: 8).

AB’nin 15 üye ülkesinde yapılan bir başka araştırmaya göre ise diğer sektörlerde çalışma saati ortalama 41,6 iken, turizm sektöründe bu ortalama 47,1 saattir (Schmidt, 2003: 5). Uluslararası Çalışma Örgütü’nün 2005 yılındaki raporuna göre, Türkiye’nin içinde bulunduğu bazı ülkelerde otel ve restoranlar kabul edilebilir çalışma saati standartlarını aşan sektörler arasındadır. (ILO, 2005: 26). Sektörde çalışma saatlerinin haftada 65 saati bulduğu görülmektedir. (Hoel ve Einarsen, 2003: 6).

Yine Uluslararası Çalışma Örgütü’nün 2012 yılında hazırladığı bir raporda yer alan verilere göre hazırlanan Tablo 2’de görüldüğü gibi, seçilen tüm ülkelerde otel ve restoranlardaki çalışma saatleri, diğer sektörlerin

ortalamalarından yüksektir. Gerek tüm sektörlerde, gerekse de turizm sektöründe en yüksek çalışma saatlerinin Türkiye’de olduğu göze çarpmaktadır.

Tablo 2. Haftalık Ortalama Çalışma Saatleri

	Otel ve restoranlar	Tüm sektörler
Macau	48	47
Paraguay	51,3	45,2
Mısır	52,3	45,8
Yunanistan	47,4	41,2
Endonezya	46,9	40,1
Filipinler	48,5	40,6
Türkiye	59,4	48,1
Sri Lanka	54	41,2

Kaynak:International Labor Organization

Avustralya’ da 4 ve 5 yıldızlı otellerde yapılan bir araştırmada çalışanların % 44.3’ünün haftada 36-40 saat, yaklaşık beşte birinin ise 40-50 saat arası çalıştığı, % 5’inin ise haftalık 50 saatten fazla çalıştığı ortaya konmuştur. Çalışanların yaklaşık 1/3’ünden biraz fazlası ise haftalık 35 saatin altında çalışmakta olup, bunlar part-time çalışanlardan oluşmaktadır (Davidson vd. 2006: 204).

İspanya’da yapılan bir başka araştırma 2001 yılında tüm sektörlerde haftalık ortalama çalışma süresinin 38.6 saat, konaklama işletmelerinde 41.2, restoranlarda 43.5 barlarda ise 47.5 olduğunu, 1991 yılından 2001 yılına kadar geçen sürede haftalık ortalama çalışma sürelerinin düştüğünü göstermiştir (Isusi-Ikei, 2003: 30-31). Turizm sektöründe büyük bir kesimin part-time olarak çalıştığı için kısa çalışma saatlerine sahip olmasına rağmen, ortalama çalışma saatlerinin çok üstünde kalan haftalık 65 saatten fazla çalışma süresi de oldukça sık görülen bir durumdur. (Murray-Gibbons ve Gibbons, 2006: 32).

Çin’de otel yöneticileri arasında yapılan bir araştırma otel yöneticilerinin % 40.8’inin haftada 41-50 saat arasında çalıştığını, %21.7’sinin ise 51 saatten fazla çalıştığını göstermiştir (Fiksenbaum vd., 2010: 84). Aynı çalışma daha uzun süre çalışan yöneticilerin psikolojik sağlıklarının (daha fazla stres, tükenmişlik, iş-aile yaşamı çatışması ve

psikolojik kaynaklı bedensel rahatsızlıklar) daha kötüleşmiş olduğu sonucunu ortaya koymuştur.

Türkiye’de yapılan bir çalışmada ise İzmir’deki 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışanların % 37’sinin günlük 16 saatten fazla, % 29’unun da 13-15 saat arası çalıştığı belirlenmiştir (Yenipınar, 2005: 165). Bu rakamlar sırasıyla haftalık ortalama 80 saat ve üstü ile 65-80 saat arasına tekabül etmektedir.

3. ÇALIŞMANIN YÖNTEMİ

Çalışmada TUIK’e ait 2013 yılı HİA veri seti kullanılmıştır. 146,055 hanehalkını kapsayan, 15 yaş ve daha yukarı yaştaki toplam 379,442 fert ile görüşülerek yapılan anketin (tuik.gov.tr) veri seti TUIK’ten akademik çalışmalarda kullanılmak üzere temin edilmiştir. Anketteki veriler SPSS programı yardımı ile filtrelenerek turizm sektöründe çalışan kişilere ait veriler elde edilmiştir. Buna göre, ankete turizm sektöründe faaliyette bulunan toplam 8,388 kişi katılmış olup, bunların 6291’ini konaklama, yiyecek-içecek ve seyahat acenteleri ile tur operatörlerinde ücretli olarak çalışanlar oluşturmaktadır. Verilerin analizinde SPSS 16.0 İstatistik programından yararlanarak çapraz tablo oluşturma tekniği ve aritmetik ortalama yöntemleri kullanılmıştır. Çalışma saatleri kategorize edilerek “40 saatten az”, “40-45”, “46-60”, “61-80” ve “80 saatten fazla” olarak 5 gruba ayrılmıştır. Haftalık 45 saatin yasal çalışma saatleri olduğu ve bir çalışanın günlük en fazla 3 saat yasal olarak çalışabileceği dikkate alındığı zaman, 45-60 saat dilim aralığının normal fazla çalışma süresi olarak kabul edilmesi, 61 saat ve üstünün ise aşırı/yüksek çalışma saatleri olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Haftalık çalışma saatleri, çalışanların demografik ve mesleki özellikleri ile işletmeye ait/coğrafi özellikler olmak üzere toplam üç kategoride analize tabi tutulmuştur. Çalışmada demografik özellikler cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim ve gelir seviyeleri olarak beş grupta toplanmıştır. Ücretli çalışanların mesleki özellikleri ise yönetici olup olmadıklarına, geçici ya da sürekli çalışıp çalışmadıklarına, tam zamanlı ya da yarı zamanlı çalışmalarına, herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna (SGK) kayıtlı olup olmadıklarına ve çalışma sürelerine göre beş grupta analiz edilmiştir. İşletmelerin faaliyet alanları (konaklama, yiyecek-içecek ve seyahat acenteleri ve tur operatörleri), ve çalışan sayısına göre büyüklükleri ve buldukları coğrafi bölge analize edilen üçüncü grubu oluşturmaktadır.

4.BULGULAR

Tablo 3'e bakıldığında, Türkiye'de turizm sektöründe çalışma saatleri en fazla 46-60 saat arasında yoğunlaşmakta, bu grupta çalışanların toplamın % 55'ini oluşturmaktadır. Yine, Tablo 3'de görüleceği üzere erkeklerin haftalık ortalama çalışma saatleri 61 saat ve üstü gruplarda kadınlarınkinden çok daha yüksektir. 60 saat ve altındaki gruplarda ise tam tersi geçerlidir. Çalışanların medeni durumlarına bakıldığında, evli, bekarlar ve dul çalışanlar arasında çalışma saatleri açısından önemli bir fark görünmemektedir. Haftalık çalışma saatlerinin yaş grupları açısından birbirine yakın olduğu, sadece 50 yaş ve üstünde çalışanların diğer yaş gruplarına oranla daha düşük haftalık çalışma saatlerine sahip oldukları görülmektedir. Çalışanların eğitim seviyeleri incelendiğinde ise okumamış personelin %42 gibi önemli bir kısmının haftada 61 saatin üstünde çalıştığı anlaşılmaktadır. Eğitim seviyesi yükseldikçe 61 saat ve üstü çalışanların oranının önemli ölçüde düştüğü, özellikle makul sayılabilecek haftalık 40-45 saat diliminde çalışanlar arasında en yüksek oranın (%22) lisans ve üstü eğitime sahip olanlara ait olduğu görülmektedir. Burada dikkati çeken bir başka husus çalışanların yaklaşık % 65'inin okumamış ve ilkökul seviyesindeki işgörenlerden oluşmasıdır.

Tablo 3. Çalışma saatlerinin çalışanların demografik özelliklerine göre

Demografik gruplar ve çalışan			Çalışma saatleri					
Gruplar	Çalışan		40'dan az	40-45	46-60	61-80	81+	Toplam
Cinsiyet	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Erkek	4763	75,7	4,9	7,4	52,8	26,2	8,7	100,0
Kadın	1528	24,3	8,6	15,2	59,2	13,4	3,6	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
Medeni durum	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Evli	2281	36,3	7,5	7,2	55,0	23,1	7,2	100,0
Bekar	3678	58,5	4,6	10,5	54,1	23,0	7,8	100,0
Dul	332	5,3	7,5	9,9	53,0	23,2	6,3	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
Yaş grupları	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
18'den Küçük	353	5,6	11,9	4,2	45,3	28,6	9,9	100,0
18-34 Arası	3177	50,5	4,5	8,3	56,2	24,0	6,9	100,0
35-49 Arası	2219	35,3	4,4	10,4	55,1	22,3	7,8	100,0
50 ve Üstü	542	8,6	15,3	13,7	46,5	16,8	7,7	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0

Eğitim seviyeleri	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Okumamış	297	4,7	4,7	4,0	49,2	34,3	7,7	100,0
İlkokul ve ilköğretim	3804	60,5	5,9	6,9	54,0	25,1	8,1	100,0
Genel ve mesleki lise	1553	24,7	6,3	10,8	54,3	20,7	7,9	100,0
Üniversite ve üstü	637	10,1	4,6	22,6	58,7	11,5	2,7	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
Gelir Grupları (TL)	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Gelirini belirtmeyen	422	6,7	17,8	8,1	43,4	21,8	9,0	100,0
1000 TL'den az	3604	57,3	7,1	8,6	53,3	23,3	7,8	100,0
1000-1499	1414	22,5	1,1	6,9	62,4	23,3	6,2	100,0
1500-2499	721	11,5	2,1	15,3	51,5	23,6	7,6	100,0
2500-3999	118	1,9	1,7	22,9	50,0	16,9	8,5	100,0
4000 ve üstü	12	,2	8,3	50,0	25,0	8,3	8,3	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0

Tabloda çalışanların gelir seviyelerine göre çalışma saatleri de mevcuttur. Burada gelir seviyesi arttıkça, çalışma saatlerinin genellikle azaldığı göze çarpmaktadır. Gelir seviyesi 4000 ve üstü olanların yarısı haftalık 40-45 saat arasında çalışmaktadır. Bu, tüm gruplar içinde haftalık 40-45 çalışma saatleri arasında bulunan en yüksek orandır. Ancak araştırmaya dâhil olan çalışanların %57,3'ünün gelir düzeyi 1000 TL'den daha düşüktür. Gelir düzeyi 2500 ve üzerinde olanların oranı ise sadece %2,1'dir. Bu sonuç sektördeki düşük ücretleri doğrular niteliktedir. Geliri yüksek olan bu gruplarda çalışanların yönetici kademelerinde olma olasılığı da yüksektir.

Tablo 4'de görüldüğü gibi turizm sektöründe çalışanlar ile yöneticiler arasında en büyük fark haftalık 40-45 ve 61-80 saat arasında olan dilim zarflarında görülmektedir. Yöneticilerin 40-45 saat diliminde çalışma oranları yönetici olmayanlara göre daha yüksek (%16,3), ancak 61-80 saat arasında ise daha düşüktür (% 16,3). Sürekli ve geçici statüde çalışma açısından, geçici statüde çalışanların %55'inin haftalık 46-60 saat çalıştığı görülmekteyken, sürekli statüde çalışanlarda bu oran %45,9'da kalmaktadır. Yarı zamanlı çalışanların tamamının ise haftalık 40 saatin altında çalışmakta oldukları görülmektedir.

Tablo 4. Çalışma saatlerinin çalışanların mesleki özelliklerine göre dağılımı

Mesleki özellik grupları ve çalışan sayıları			Çalışma saatleri					Toplam
Gruplar	Çalışan sayıları		40'dan az	40-45	46-60	61-80	81+	
Yönetici mi?	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Evet	417	6,6	1,2	16,3	57,8	16,3	8,4	100,0
Hayır	5874	93,4	6,1	8,8	54,1	23,5	7,4	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
Sürekli mi?	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Sürekli	5446	86,6	4,3	9,8	55,7	22,9	7,4	100,0
Geçici	845	13,4	15,9	5,9	45,9	24,4	7,9	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
Tam zamanlı mı?	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Tam zamanlı	6023	95,7	1,6	9,7	56,8	24,1	7,8	100,0
Yarı zamanlı	268	4,3	100,0	-	-	-	-	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
SGK'ya kayıtlı mı?	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Evet	4330	68,8	2,2	10,1	60,7	21,0	5,9	100,0
Hayır	1961	31,2	13,8	7,4	40,2	27,6	11,0	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
Çalışma yılı	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
1 yıldan az	2253	35,8	8,2	6,7	53,0	23,8	8,3	100,0
1-5 Yıl	2941	46,7	5,2	9,7	55,6	22,8	6,8	100,0
6-10 Yıl	634	10,1	2,8	9,9	58,7	22,4	6,2	100,0
11-15 Yıl	254	4,0	2,4	17,3	45,3	24,4	10,6	100,0
16-25 Yıl	203	3,2	2,5	19,7	50,7	18,2	8,9	100,0
25 Yıldan fazla	6	,1	-	16,7	33,3	33,3	16,7	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0

Tabloya bakıldığında turizm sektöründe çalışanlardan herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna (SGK) kayıtlı olmayanların haftalık çalışma saatlerinin SGK'ya kayıtlı olanlara göre çok daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. SGK'ya kayıtlı olanların % 26,9'u haftada 61 saatten fazla çalışırken, bu oran kayıtlı olmayanlarda % 38,6'ya ulaşmaktadır. Tablo 4, çalışma saatlerinin çalışanların işletmedeki çalışma sürelerine göre dağılımını da göstermektedir. Buna göre, işletmede çalışma süresinin artmasıyla çalışma saatleri arasında bir farklılaşma göze çarpmamaktadır. Sadece işletmede çalışma süresi arttıkça 71 saat ve üzeri çalışan oranının bir oranda düştüğü söylenebilir. Burada dikkati çeken bir başka önemli husus

ise, çalışanların %82,5'inin 5 yıl ve daha az süre ile aynı işletmede çalışıyor olmasıdır.

Tablo 5'de çalışma saatleri turizmin temel alt sektörlerine göre değerlendirilmektedir.

Tablo 5. Çalışma saatlerinin işletmelere ve coğrafi bölgelere göre dağılımı								
İşletmeler/Bölgeler ve çalışan sayıları			Çalışma saatleri					
Gruplar	Çalışan sayıları		40	40-	46-	61-80	81+	Topla
Faaliyet alanı	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Konaklama	1556	24,7	2,2	11,9	67,7	13,8	4,3	100,0
Yiyecek-İçecek	4565	72,6	7,0	7,8	49,8	26,7	8,7	100,0
Sey. Ac. ve Tur Op.	170	2,7	7,1	25,9	54,7	8,8	3,5	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
Çalışan sayısı	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
10'dan Az	2998	47,7	8,6	9,1	45,7	26,7	9,9	100,0
10-49 Kişi	2191	34,8	3,8	9,3	56,4	23,9	6,6	100,0
50-249 Kişi	795	12,6	2,6	10,4	71,4	12,7	2,8	100,0
250-499 Kişi	209	3,3	1,4	6,2	82,3	8,1	1,9	100,0
500 ve Üstü	98	1,6	2,0	11,2	73,5	11,2	2,0	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
Bölgeler	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Marmara	2082	33,1	7,5	9,2	60,8	17,5	5,0	100,0
Ege	867	13,8	7,7	11,4	54,3	21,2	5,3	100,0
Akdeniz	1020	16,2	3,6	8,7	62,7	15,8	9,1	100,0
İç Anadolu	1024	16,3	4,2	9,8	51,9	25,2	9,0	100,0
Karadeniz	588	9,3	6,3	9,0	46,9	29,8	8,0	100,0
Doğu Anadolu	378	6,0	3,2	8,2	29,1	49,2	10,3	100,0
Güneydoğu Anadolu	332	5,3	3,9	6,3	38,0	36,7	15,1	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0
Kır/Kent	Sayı	%	%	%	%	%	%	%
Kırsal	998	15,9	5,4	5,9	51,0	28,1	9,6	100,0
Kent	5293	84,1	5,9	9,9	55,0	22,1	7,1	100,0
Toplam	6291	100,0	5,8	9,3	54,3	23,1	7,5	100,0

Buna göre en uzun çalışma saatlerinin yiyecek-içecek işletmelerinde olduğu anlaşılmaktadır. Konaklama işletmeleri ve seyahat acentelerinde çalışanların sırasıyla % 18.1'i ve % 12.3'ü 60 saatten fazla

çalışırken, bu oran yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanlarda % 35.4'ü bulmaktadır. Tablo 5 haftalık çalışma saatlerinin işletmede çalışan personel sayısına göre de dağılımını göstermektedir. İşletme büyüklüğü arttıkça 61 saatten fazla çalışanların oranı düşmektedir. Çalışan sayısı 250'den fazla olan işletmelerde, başka bir deyişle büyük işletmelerde çalışanların %90'ını haftalık 60 saate kadar çalışmaktadır. Bu da işletmelerin daha kurumsal olmaları, iş yoğunluğunun standartlara uygun olarak belirlenmesi ile açıklanabilir. Yine 50-249 kişi çalıştıran ve orta büyüklükte işletme statüsünde yer alan işletmelerde de bu oran %84 civarındadır. Ancak bu işletmelerde çalışanların oranı tüm çalışanların sadece %17,5'ini teşkil etmektedir.

Aynı tabloda yer alan haftalık çalışma saatleri bölgeler itibarı ile değerlendirildiğinde, çalışma saatlerinin özellikle Güneydoğu ve Doğu Anadolu Bölgeleri'nde çok yüksek olduğunu, çalışanların yarısından fazlasının haftalık 61 saat ve üstü görev yaptıkları görülmektedir. İşletmelerin bulunduğu alanın kent merkezi ya da kırsal alan olmasının çalışma saatleri açısından çok önemli bir fark oluşturmadığı, kırsal kesimlerde bulunan işletmelerde 61 saat ve üstü çalışma oranının biraz yüksek olduğu görülmektedir.

5.DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bulgulardan elde edilen sonuçlar turizm sektöründe çalışma saatlerinin incelenen tüm gruplar için çok yüksek olduğunu net bir şekilde ortaya koymaktadır. Turizm sektöründe çalışanların %30.6'sı haftalık *yasal sınır olan 60 saati aşmaktadır*. Bu durum denetlemelerin yetersizliğini ortaya koymaktadır. Belki de ortaya çıkan en vahim sonuç bazen 81 saati aşan çalışma saatlerinin varlığıdır. Bu ise izinsiz, tatilsiz ve günlük 10 saati aşan çalışma sürelerine işaret etmektedir. Çalışmanın önceki kısımlarında gerek AB, gerekse OECD ülkeleri bazında değinilen istatistiklerde ve Dünya Çalışma Örgütü'nün raporlarında en fazla 65 saatlik bir sürenin belirtildiği düşünüldüğünde bu çalışma gerçek durumu gözler önüne sermektedir. Özellikle 61 saati aşan çalışma saatlerinin yaşamı ne kadar zor hale getireceği, kişinin hem ruhsal hem de fiziksel sağlığını ve özel hayatını nasıl etkileyeceği açıktır. Bu durum bir ölçüde çalışanların haftanın altı günü çalışması ile açıklanabilir.

Diğer taraftan, üretimin düşmesi, sabit istihdam maliyetlerinin artması (işe alma, eğitim, sosyal sigorta primleri vb.), yeni organizasyonel yapılanmaların gerekmesi ve test edilmiş örneklerin eksikliği gibi temel nedenlerden dolayı örgütler çalışma sürelerinin kısaltılmasına karşı çıkmakta

(Kılıç, 2003), dolayısı ile fazla çalışma saatlerini benimseyen bir tavır sergilemektedirler.

Çalışmada sektördeki eğitim seviyesi ve ücretlerin düşüklüğü de önemli bulgular arasında yer almaktadır. Düşük ücret seviyelerinin özellikle kalifiye olmayan çalışanları daha fazla çalışmaya iteceği vurgulanmaktadır (Kılıç, 2003). Bu durum eğitim seviyesi oldukça düşük olan ve vasıfsız işgücünün fazla olduğu turizm sektöründe işgörenlerin fazla çalışmalarına neden olmaktadır. Diğer taraftan, özellikle düşük nitelikli çalışanların yoğun olduğu sektörde, kolay bulunamayan nitelikli çalışanların da çalışma sürelerinin artacağı göz ardı edilmemelidir.

Kötü çalışma şartları ve düşük ücretler çalışanlar için sektörü son derece sıkıntılı hale getirmekte ve sektör nitelikli çalışana elinde tutamadığı için ancak niteliksiz çalışanlarla gününü kurtarmaya çalışmaktadır. Bunun müşteri memnuniyeti üzerindeki yansımalarının ise çok fazla düşünmeye yer bırakmayacak şekilde olumsuz olacağı açıktır. Çalışma sonuçları ayrıca sektördeki personel devir hızının yüksekliğini de doğrular niteliktedir. Araştırma kapsamındaki çalışanların %83'ü işletmelerde 5 yıldan daha az süredir çalışmaktadır.

Çalışmanın ortaya çıkardığı bir diğer sonuç ise, SGK'ya kayıtsız olarak çalışan oranının oldukça yüksek olmasıdır. Bu durum hem iş güvencesi açısından sıkıntı yaratmakta, hem de olumsuz koşulların düzeltilebilmesinin önünde önemli bir engel olmaktadır. Tüm bu koşullarda sektör çalışanına değer vermeyen, düşük imajlı bir sektör olarak bilinmeye ve cazibesini yitirmeye devam edecektir.

Turizm sektöründe var olan bu köklü sorunlar ancak işletmelerin farkındalığıyla aşılabılır. Müşteri memnuniyetinin çalışanların memnuniyetinden geçtiğinin işletme sahipleri ve yöneticileri tarafından anlaşılması çok önemlidir. Ayrıca sektörde müşteri memnuniyetinin ve kalitenin bir politika olarak benimsenmesi ve çalışana verilen değer açısından devlete de önemli roller düşmektedir. Yine çalışma koşulları ve saatleri açısından devletin denetim fonksiyonunu da daha sıkı yerine getirmesi pek çok sorunun çözülebilmesini sağlayacaktır.

Ek olarak, turizm sektöründe çalışan ücretlilerin çalışma saatlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde belirlenmesi bu kişilerin boş zamanlarının artmasına neden olarak turizm sektöründeki işletmelerin lehine bir durumu da ortaya çıkaracaktır. Çünkü çalışanlar boş zamanlarını yine turizm sektörü içindeki değişik faaliyetlere katılarak değerlendirebileceklerdir. Başka bir

deyişle sektörde hem çalışan, hem de tüketici konumuna geleceklerdir. Böylelikle bir anlamda sektör kendi kendini beslemiş ve yenilemiş olacaktır.

Çalışma turizm sektöründe çalışma saatlerinin detaylı analizini ortaya koymakla beraber, işletmelerin farklı departmanlarında (örneğin otel işletmelerinin önbüro, yiyecek-içecek muhasebe vb. departmanları gibi) uygulanmakta olan haftalık çalışma saatleri ile ilgili veriye sahip değildir. Diğer taraftan haftalık çalışma saatlerinin yüksek olmasında etkili olan faktörler ve yüksek çalışma saatlerinin neden olabileceği sonuçlar çalışmanın kapsamı dışında tutulmuştur. Gelecekte yapılacak çalışmaların bu hususları da dikkate alarak çeşitlendirilmesi ve sayısının artması konuyla ilgili literatür eksikliğinin önemli ölçüde giderilmesine katkıda bulunacaktır.

KAYNAKÇA

- Aksu, A. A. ve Köksal, C. D. (2005). Perceptions and Attitudes of Tourism Students in Turkey, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(5), 436-447.
- Artazcoz, L., Cortès, I., Escribà-Agüir, V., Bartoll, X., Basart, H., & Borrell, C. (2013). Long working hours and health status among employees in Europe: between-country differences. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 39(4), 369-378.
- Aydogdu, S., & Asikgil, B. (2011). An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43-53.
- Balay, R. (1999). İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Etkenleri ve Sonuçları, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 32(1), 237-246.
- Barron, P. (2008). Education and Talent Management: Implications for the Hospitality Industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (7), 730-742.
- Blomme, R. J., Van Rheede, A., ve Tromp, D. M. (2009). The hospitality industry: an attractive employer? An exploration of students' and industry workers' perceptions of hospitality as a career field. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 21(2), 6-17.
- Blomme, R. J., Van Rheede, A., ve Tromp, D. M. (2010). Work-Family Conflict as a Cause for Turnover Intentions in the Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), pp.269-285.
- Boyne, S. (2012). Leadership and motivation in hospitality, Unpublished Doctoral dissertation, Bournemouth University, School of Tourism.

- Chalkiti, K. and Sigala, M. (2010). Staff Turnover in the Greek Tourism Industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management* (22), 3, pp.335-359.
- Cheong, W.M.,(2009). *Employment Characteristics and Trends of Tourism-related Industries*. http://www.amcm.gov.mo/publication/quarterly/Oct2009/Employment_en.pdf adresinden elde edildi.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, *Çalışma Sürelerinin Düzenlenmesi*, <http://www.csgeb.gov.tr/csgebPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/itkb/dosyalar/ipm/ipm04> adresinden elde edildi.
- Davidson M., Guilding C. ve Timo, N, (2006), “Employment, Flexibility and Labour Market Practices of Domestic and MNC Chain Luxury Hotels in Australia: Where Has Accountability Gone?” *Hospitality Management*, 25, 193–210.
- Deery, M. (2008). Talent management, work-life balance and retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(7), pp.792-806.
- Dembe, A. E., Erickson, J. B., Delbos, R. G., & Banks, S. M. (2005). The impact of overtime and long work hours on occupational injuries and illnesses: new evidence from the United States. *Occupational and environmental medicine*, 62(9), 588-597.
- Erdut, T. (1992), İş Süresinin Yeniden Düzenlenmesi,” *Çimento İşveren Dergisi*. C. 6, Sayı: 5, Eylül 1992, s. 13–24.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2012). *Employment and Industrial Relations in the Hotels and Restaurants Sector*. http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/docs/eiro/tn1109011s/tn1109011s.pdf adresinden elde edildi.
- Farrell, K. (2001). Human resource issues as barriers to staff retention and development in the tourism industry. *Irish Journal of Management*, 22, 121-142.
- Fiksenbaum, L., Wang, J., Koyuncu, M., ve Burke, R.J. (2010). Work hours, work intensity, satisfactions and psychological well-being among hotel managers in China. *Cross Cultural Management An International Journal*, 17 (1), 79-93.
- Gaertner, S. (2000). Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models. *Human resource management review*, 9(4), 479-493.

- Hampton, M. P., & Christensen, J. (2007). Competing industries in islands a new tourism approach. *Annals of Tourism Research*, 34(4), 998-1020.
- Hinkin, T. R. ve Tracey, J. B. (2000). The Cost of Turnover-Putting a Price on the Learning Curve, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41 (3), 14-21.
- Hjalager, A. M. and Andersen S. (2001). Tourism employment: contingent work or professional career?, *Employee Relations*, 23 (2), pp.15-129.
- Hoel H. ve Einarsen S. (2003) *Violence at work in hotels, catering and tourism*. Geneva: International Labour Office. <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/tourism/wp211.pdf> adresinden elde edildi.
- Houtman, I., Andries, F., Van den Berg, R., Dhondt, S., (2002). *Sectoral profiles of working conditions*. <http://www.uni-mannheim.de/edz/pdf/ef/02/ef0275en.pdf> adresinden elde edildi.
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4857.pdf>, Erişim tarihi: 06.06.2015)
- <http://www.oecdbetterlifeindex.org/topics/work-life-balance/> , Erişim Tarihi: 03.03.2013).
- http://www.tuik.gov.tr/HbGetir.do?id=16015&tb_id=6, Erişim tarihi: 03.03.2013)
- <http://www.wttc.org//media/files/reports/economic%20impact%20research/countries%202015/turkey2015.pdf>. (Erişim Tarihi:06.06.2015)
- International Labour Organization (2005). *Hours of work: from fixed to flexible?*International Labour Conference Report III (Part1b). <http://www.ilo.org/public/english/standards/relm/ilc/ilc93/pdf/rep-iii-1b.pdf> adresinden elde edildi.
- International Labour Organization (2010). *Developments And Challenges in the Hospitality and Tourism Sector*. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_166938.pdf adresinden elde edildi.
- International Labour Organization (2012). *Employment in the tourism sector*. http://www.ilo.org/ilostat/content/conn/ILOSTATContentServer/path/Contribution%20Folders/statistics/web_pages/static_pages/statistical_briefs/Tourism_factsheet.pdf adresinden elde edildi.
- International Labor Organization, *Employment in the tourism sector (hotels & restaurants as a proxy)* http://www.ilo.org/ilostat/content/conn/ILOSTATContentServer/path/Contribution%20Folders/statistics/web_pages/static_pages/statistical_briefs/Tourism_factsheet.pdf adresinden elde edildi. (Erişim tarihi: 03.03.2013).

- Isusi-Ikei, I. (2003), "Working Conditions in the Horeca sector: Spanish report", Eurofound, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/employment/documents/HotelSpain.pdf> adresinden elde edildi.
- Jessica Hwang, L. J., & Lockwood, A. (2006). Understanding the challenges of implementing best practices in hospitality and tourism SMEs. *Benchmarking: An International Journal*, 13(3), 337-354.
- Johns, N. ve McKechnie, M. (1995). Career Demands and Learning Perceptions of Hotel and Catering Graduates - Ten Years on, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7 (5), 9-12.
- Jung Choi, H., and Tae Kim, Y. (2012). Work-family conflict, work-family facilitation, and job outcomes in the Korean hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), pp.1011-1028.
- Karatepe, O. M. and Uludağ, O. (2007). Conflict, Exhaustion, and Motivation: A Study of Frontline Employees in Northern Cyprus Hotels, *International Journal of Hospitality Management*, (26), pp.645-665.
- Karatepe, O. M., and Karadas, G. (2014). The effect of psychological capital on conflicts in the work-family interface, turnover and absence intentions, *International Journal of Hospitality Management*, 43, pp.132-143.
- Kılıç, C. (2003) Çalışma Sürelerinin Kısaltılması Konusundaki Teorik Yaklaşımlar ve Almanya-Hollanda Ülke Örnekleri, *Kamu-İş, İş ve İktisat Dergisi*, C:2, S:7, 2-13.
- Koç, H., Arslantürk, Y., & Arslan, S. (2008). Yüksek öğretimde öğrenci tatmin düzeyleriyle başarı ortalamaları arasındaki ilişki: hazırlık sınıfı öğrencileri üzerinde bir uygulama. *Journal of Commerce*, 1, 57-69..
- Kodz, J, Meager N, Anxo D, Gineste S, Trinczek R, Pamer S. (2003). Working long hours:a review of the evidence. Volume 1 — Main report. Employment relations research series 16. London:The Insitute for Employment Studies.
- Kusluvan S. ve Kusluvan Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in the Tourism Industry in Turkey, *Tourism Management*,(21), 251-269.
- Kuşluvan, Z., & Kuşluvan, S. (2005). Otel işletmelerinde iş ve işletme ile ilgili faktörlerin işgören tatmini üzerindeki görece etkisi: Nevşehir örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 183-203

- Lee, CK., and Kang, S. (1998), 'Measuring Earnings Inequality and Median Earnings in the Tourism Industry, *Tourism Management*, 19(4), 341-348.
- Lee, S., McCann, D., Messenger, C. (2007). *Working time around the world*. İsviçre: Routhledge.
- Lisa Fiksenbaum, Wang Jeng, Mustafa Koyuncu, Ronald J. Burke, (2010),"Work hours, work intensity, satisfactions and psychological well-being among hotel managers in China", *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17, 79–93
- Magnini, V. P., Lee, G., and Kim, B. (2011). The cascading affective consequences of exercise among hotel workers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), pp.624-643.
- Martin, A., Mactaggart, D., and Bowden, J. (2006), 'The Barriers to the Recruitment and Retention of Supervisors Managers in the Scottish Tourism Industry' *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol 18, No 5, pp 380-397.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. and Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Anaylsis of Antecedents, Correlates, and Consequences, *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Milman, A. (2003), 'Hourly Employee Retention in Small and Medium Attractions: the central Florida Example', *Hospitality Management*, Vol 22, pp.17-35.
- Mohsin, A., Lengler, J., & Kumar, B. (2013). Exploring the antecedents of intentions to leave the job: The case of luxury hotel staff. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 48-58.
- Murray-Gibbons, R. ve Gibbons, C. (2007),"Occupational stress in the chef profession", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19, 32–42.
- O'Leary, S., and Deegan, J. (2005), 'Career Progression of Irish Tourism and Hospitality Management Graduates', *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol 17, No 5, pp.421-432.
- OECD, (2014).Work-Life Balance. <http://www.oecdbetterlifeindex.org/topics/work-life-balance/> adresinden elde edildi.
- Ören, K. ve Yüksel, H. (2012). Geçmişten Günümüze Çalışma Hayatı, *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1).
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008), Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri

- Üzerinde Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 10(1), 117-139
- Poulston, J. (2008). Hospitality workplace problems and poor training: a close relationship, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(4), 412-427.
- Richardson, S. (2009). Undergraduates' perceptions of tourism and hospitality as a career choice. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 382-388.
- Schmidt, H.W., (2003). *Rising employment in hotels and restaurants*. http://www.ontit.it/opencms/export/sites/default/ont/it/documenti/archivio/files/ONT_2003-03-07_00922.pdf adresinden elde edildi.
- Silva, Paula. (2006), "Effects of Disposition on Hospitality Employee Job Satisfaction and Commitment", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18, 317-328.
- Spurgeon, A., Harrington, J. M., & Cooper, C. L. (1997). Health and safety problems associated with long working hours: a review of the current position. *Occupational and environmental medicine*, 54(6), 367-375.
- Şahin, H. (2012). The Level of Burnout of Kitchen Personnel in Accommodation Facilities. *International Journal of Business and Social Science* 3(7), 116-120.
- Tella, A., Ayeni, C. O., & Popoola, S. O. (2007). Work motivation, job satisfaction, and organisational commitment of library personnel in academic and research libraries in Oyo State, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 9(2), 13.
- Toker, B. (2011). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- TUİK. (2013). Hanehalkı İşgücü Anketi Veri Seti 2013.
- Turner, R., Sears, Z. (2013). *Travel & Tourism as a Driver of Employment Growth*. World Economic Forum, The Travel & Tourism Competitiveness Report 2013 http://www3.weforum.org/docs/TTCR/2013/TTCR_Chapter1.5_2013.pdf adresinden elde edildi.
- Walmsley, A. (2004). Assessing staff turnover: a view from the English Riviera. *International Journal of Tourism Research*, 6(4), pp.275-287.
- World Travel and Tourism Council (2014). *Travel and Tourism Economic Impact*. <http://www.wttc.org//media/files/reports/economic%20impact%20research/regional%20reports/world2014.pdf> adresinden elde edildi.

- WTTC World Travel and Tourism Council (2015), Economic Impact -2015 Turkey, <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic%20impact%20research/country%20reports/turkey2014.pdf> adresinden elde edildi.
- Yenipınar, U. (2005). Otel İşletmelerinde Ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz, *D.E.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3), 148-176.
- Yıldırım, K. (2011). Uluslararası Düzenlemelerde Fazla Çalışma Ve Ülke Uygulamaları. *TUHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 23 (4), 34-103.
- Yıldız, Z. (2011). Turizm Sektörünün Gelişimi Ve İstihdam Üzerindeki Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3 (5), 54-71.
- Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.
- Zopiatis, A., Kyprianou, G., & Pavlou, I. (2011). Occupational challenges facing chefs: The case of Cyprus. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 12(2), 104-120.