

**Türk Turizm Sektöründe Yabancı İşgören Profili ve Sosyo-Kültürel
Uyum Durumları Üzerine Bir Araştırma**

*A Research for Cultural Adaptation and the Profile of Expatriates in
Turkish Tourism Industry*

Özgür Ergün

*Araştırma Görevlisi, Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
Sakarya University, Faculty of Business, Tourism Management Department
oergun@sakarya.edu.tr*

Ocak 2012, Cilt 3, Sayı 1, Sayfa: 131-147
January 2012, Volume 3, Number 1, Page: 131-147

P-ISSN: 2146-0000
E-ISSN: 2146-7854

©2010-2012

İMTİYAZ SAHİBİ / OWNER OF THE JOURNAL
İsmail AKBIYIK
(ÇASGEM Adına / On Behalf of the ÇASGEM)

EDİTÖR / EDITOR IN CHIEF
Dr. Erdem CAM

SORUMLU YAZI İŞLERİ MÜDÜRÜ / DESK EDITOR
Ceylan Güliz BOZDEMİR

TARANDIĞIMIZ İNDEKSLER / INDEXES
ECONLIT - USA
CABELL'S DIRECTORIES - USA
ASOS İNDEKS - TR
INDEX COPERNICUS INTERNATIONAL - PL
KWS NET LABOUR JOURNALS INDEX - USA

SAYFA TASARIM / PAGE DESIGN
Dr. Yusuf BUDAK

P-ISSN
2146 - 0000
E-ISSN
2146 - 7854

YAYIN KURULU / EDITORIAL BOARD

Dr. Serhat AYRIM - ÇSGB
Dr. Siddık TOPALOĞLU - SGK
Dr. Havva Nurdan Rana GÜVEN - ÇSGB
Nurcan ÖNDER - ÇSGB
Ahmet ÇETİN - ÇSGB
Dr. Erdem CAM - ÇASGEM

ULUSLARARASI DANIŞMA KURULU / INTERNATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Yener ALTUNBAŞ *Bangor University - UK*
Prof. Dr. Mehmet DEMİRBAĞ *University of Sheffield - UK*
Prof. Dr. Shahrokh Waleck DALPOUR *University of Maine - USA*
Prof. Dr. Özay MEHMET *University of Carleton - CA*
Prof. Dr. Theo NICHOLS *University of Cardiff - UK*
Prof. Dr. Mustafa ÖZBİLGİN *Brunel University - UK*
Prof. Dr. Işık Urla ZEYTİNOĞLU *McMaster University - CA*
Doç. Dr. Kevin FARNSWORTH *University of Sheffield - UK*
Doç. Dr. Alper KARA *University of Hull - UK*
Doç. Dr. Yıldırım YILDIRIM *Syracuse University - USA*
Dr. Sürhan ÇAM *University of Cardiff - UK*
Dr. Tayo FASHOYIN *International Labour Organization - CH*
Dr. Ali Osman ÖZTÜRK *North Carolina State University - USA*

ULUSAL DANIŞMA KURULU / NATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Ahmet Cevat ACAR *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Yusuf ALPER *Uludağ Üniversitesi*
Prof. Dr. Cihangir AKIN *Yalova Üniversitesi*
Prof. Dr. Mustafa AYKAÇ *Kırklareli Üniversitesi*
Prof. Dr. Mehmet BARCA *Yıldırım Beyazıt Üniversitesi*
Prof. Dr. Eyüp BEDİR *Gazi Üniversitesi*
Prof. Dr. Vedat BİLGİN *Gazi Üniversitesi*
Prof. Dr. Toker DERELİ *Işık Üniversitesi*
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ *İstanbul Şehir Üniversitesi*
Prof. Dr. Halis Yunus ERSÖZ *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Seyfettin GÜRSEL *Bahçeşehir Üniversitesi*
Prof. Dr. Tamer KOÇEL *İstanbul Kültür Üniversitesi*
Prof. Dr. Metin KUTAL *Kadir Has Üniversitesi*
Prof. Dr. Ahmet MAKAL *Ankara Üniversitesi*
Prof. Dr. Sedat MURAT *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Hamdi MOLLAMAHMUTOĞLU *Çankaya Üniversitesi*
Prof. Dr. Ahmet SELAMOĞLU *Kocaeli Üniversitesi*
Prof. Dr. Ali SEYYAR *Sakarya Üniversitesi*
Prof. Dr. Haluk Hadi SÜMER *Selçuk Üniversitesi*
Prof. Dr. İnsan TUNALI *Koç Üniversitesi*
Prof. Dr. Cavide Bedia UYARGİL *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Recep VARÇIN *Ankara Üniversitesi*
Prof. Dr. Nevzat YALÇINTAŞ *İstanbul Üniversitesi*
Prof. Dr. Erinç YELDAN *Bilkent Üniversitesi*
Doç. Dr. Aşkın KESER *Uludağ Üniversitesi*

**Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazar(lar)ına aittir.
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.**

*All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited.*

Türk Turizm Sektöründe Yabancı İşgören Profili ve Sosyo-Kültürel Uyum Durumları Üzerine Bir Araştırma

A Research for Cultural Adaptation and the Profile of Expatriates in Turkish Tourism Industry

Özgür Ergün¹

Özet

Literatürde kültürel uyumun iş başarımı üzerinde önemli ölçüde etkisi olduğuna yönelik görüşlerin çokluğuna rağmen Türkiye’de yabancı işgörenlerin adaptasyonu uygulamalarının ve bu konuda yapılmış çalışmalarının yetersizliği, özellikle yüksek oranda yabancı istihdam eden turizm sektöründe bir incelemeyi gerekli kılmaktadır. Bu kapsamda, gerçekleştirilen araştırmanın amacı, Türkiye’de Turizm Sektöründe çalışan yabancı işgören profilinin tanımlanması ve kültürel adaptasyon durumlarının belirlenmesidir. Araştırmanın amacını gerçekleştirmek için, konuyla ilgili ayrıntılı literatür taraması yapılmış ve söz konusu işgören profiline sahip işletmelerde Sosyo-Kültürel Adaptasyon ölçeği kullanılarak, iş başarımı beklenen bireyin karakteristiği tanımlanmaya ve sonuç olarak uluslararası insan kaynakları yönetimi alanı için yabancı işgören seçim ve değerlendirme sürecine ek bir boyut sağlamaya çalışılmıştır. Çok aşamalı örnekleme yöntemi kullanılarak, yabancı işgörenlerin çoğunluğunun istihdam edildiği Antalya ve İstanbul şehirlerinde, 1 Temmuz – 31 Ağustos 2011 tarihleri arasında uygulanmış olup turizm işletmelerinde çalışan toplam 416 işgören üzerinde, söz konusu ölçek kullanılarak bilgi toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre, anket uygulanan turizm işletmeleri yabancı işgörenlerinin, aslında adaptasyondan ziyade bir nitelik problemi olduğu ortaya çıkmaktadır. Deneklerin sadece %29’u lisans düzeyi ve üzerinde eğitim almış, çoğu henüz eğitim çağında, öğrenci veya stajyer konumunda kişilerden oluşmaktadır. Genç ve beklentisi düşük düzeyde olduğu belirlenen işgörenler belirgin bir uyum sorunu göstermese de “Memnuniyetsiz biri ile uğraşma”, “Tatmin Edici Olmayan Hizmetlerle Uğraşma”, “Olayları Türk Bakış Açısı ile Görme” ve “Bürokrasi ile Uğraşma” konularında daha zorlanmaları, kültürel farklılıkların, bir problem durumunda belirginleştiğine işaret etmektedir.

Anahtar Sözcükler: Yabancı İşgörenler, Profil, Turizm Sektörü, Sosyo-kültürel adaptasyon

Abstract

The need for detailed examination of the expatriates arises in the lack of applications and studies for expatriates in Turkish tourism industry despite the arguments in the literature for the impact of cultural adaptation of expatriates to their success. In this context, the aim of the study is to determine the current state and also to develop and propose a profile for the selection of a potential candidate to succeed in an intercultural environment. To achieve the objective of the study, a detailed review of the literature has been made on the subject and a questionnaire including the Socio-Cultural Adaptation Scale (SCAS) was designed to define the characteristics of the expatriates of the companies to contribute to provide a new dimension for employee selection and assessment process of international human resource management. The scale was applied to 416 employees by multi-stage sampling method in Antalya and Istanbul, intensively tourism expatriate hosting cities between the dates of 1st July to 31st August 2011. According to the findings of the research, actually a

¹ Araş. Gör., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, oergun@sakarya.edu.tr

quality problem emerges rather than adaptation issues of the tourism expatriates. Only 29 % of the subjects has Undergraduate level or more and many of the workers are in their school age as a student or trainee. Even that, young expatriates with low-level expectations do not show a significant adaptation problems, issues as; "Dealing with someone who is unpleasant", "Dealing with unsatisfactory service", "Seeing things from a Turk's point of view" and "Dealing with bureaucracy" indicate cultural differences as the cause of the arising problems.

Keywords: Expatriates, Profile, Tourism Industry, Adaptation

Giriş

Turizm işletmeciliğinin temel özelliği, çoğunluğu insanın psikolojik tatmin duyularına yönelik bir dizi hizmetin emek-yoğun bir biçimde üretilmesi ve sunulmasıdır. Bu alanda otomasyona gitme olanakları sınırlı olduğu için, bir turizm işletmesinde çalışan personel sayısı da benzer büyüklükteki bir endüstri işletmesinden genellikle çok fazla olmakta ve bu personelde de önemli bazı farklı özellikler aranmaktadır. Bundan dolayı, sektörde hizmet üreten kişilerin yönetimi en önemli konular arasındadır ve turizm işletmelerindeki insan kaynağının yönetim biçimi, işletmenin başarısını ve verimliliğini de önemli ölçüde etkilemektedir (Tütüncü ve Demir, 2002: 12). Bununla beraber günümüzde işletmeler artık işgörenlerini farklı kaynaklardan sağlama yoluna gitmek durumundadır ve bunun sonucu olarak farklı ülkelerden ve kültürlerden işgörenler sınırlardan bağımsız olarak global işletmelerde çalışabilmektedir. Globalleşme arttıkça değişik bir çevre içinde faaliyet gösteren çokuluslu şirketlerin yönetim kademelerine yabancı katılımı artar ve milliyet, ırk, din gibi önyargılardan arınmış bir ekip çalışması gerekli olur. Böylece insan kaynaklarında karma bir yapının yönetilmesi gerekleri ortaya çıkar (Bingöl, 1998: 444).

Rekabet avantajı, esneklik ve maliyet gibi getirilerine rağmen adaptasyon sorunlarının çözülememesi durumunda kimi zaman olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Üstelik göç ile başlayan kopuş sürecinde bireyin eski toplumu ile yeni toplumu arasında bir köprüünün kurulamamış olması, bir dizi ciddi ruhsal sorunlara ve travmalara da yol açabilmektedir. (Teber, 1993: 9)

Kişilerin adaptasyon sorununu azaltmak için de farklı kültürlere hızla adaptasyon sağlayabilecek bireyleri seçip, işe yerleştirmek gerekmektedir. Bu husus da, işletmelerde temin ve seçim göreviyle sorumlu olan insan kaynakları bölümlerine ilave görevler yüklemektedir. Çünkü yeni bir kültüre kolaylıkla adapte olabilecek uygun elemanı temin etmek hem işgören açısından tatmin düzeyi ve performansı yüksek bir istihdam sağlarken, işletme açısından da işgücü devir hızı ve başarımlarının getirdiği maliyetten kaçınmanın yollarından biri olacaktır.

Yabancı işgören, kültürel adaptasyon ve performans gibi kavramların açıklanması araştırmada belirtilen amaç doğrultusunda, özellikle de emek yoğun turizm sektörü açısından önemini kavranabilmesi için gereklilik arz etmektedir. Bu bağlamda çalışmada söz konusu profilin belirlenmesi ve uyum durumlarının tespit edilebilmesi amacı ile öncelikle yabancı işgören, Türkiye’de yabancı işgören ve kültürel uyum kavramları açıklanmaya çalışılacak sonrasında ise araştırma kapsamında elde edilen veriler verilerek yorumlanmaya çalışılacaktır.

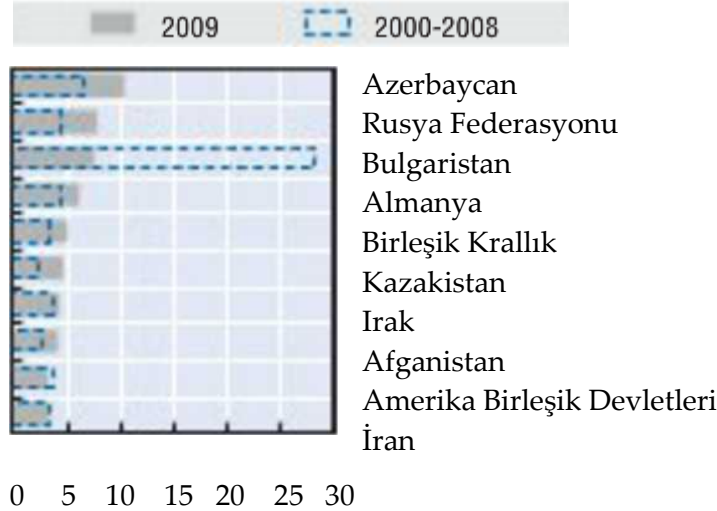
1. Genel Olarak Türkiye’de ve Türk Turizm Sektöründe Yabancı İşgören Kavramı ve Mevcut Durum

Yabancı "ülkesinde bulunduğu devlete vatandaşlık bağı ile bağlı olmayan kimse" şeklinde tanımlanmaktadır yani kişinin yabancı olarak değerlendirilmesinde milliyet ve soy deyimlerinden farklı olarak vatandaşlık kriteri esas alınmaktadır, Türk mevzuatına göre de 4817 sayılı Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkında Kanun’un 3. maddesine göre “403 sayılı Türk Vatandaşlığı Kanununa istinaden Türk Vatandaşı sayılmayan kişi” yabancıdır (Asar, 2004: 7).

Uluslararası Göç Organizasyonu’na göre dünyada halen, kayıt dışı göçmenler hariç 214 milyon göçmen vardır ve bu sayı sığınmacıları ve yerlerinden edilmiş kişileri de kapsamaktadır. Bugün dünya nüfusunun 7,025 milyar olduğu göz önüne alındığında göçmenlerin toplam nüfusa oranı yaklaşık %3’tür. Göçmen sayı ve oranı yıllar itibariyle artmaktadır. 2011’de 214 milyon saptanmış göçmen bulunmakta iken bu rakamın 2050’de ise 450 milyona çıkacağı hesaplanmaktadır. (IOM, 2010: 4-6).

Osmanlı İmparatorluğu’na çalışma için Yabancı işgörenlerin gelmeleri ise kurulan ilk fabrikalarda işi öğretmek amacı ile vasıf düzeyi yüksek ustalar aracı ile gerçekleşmiştir. Bu tarihten sonra ve günümüzde de benzer düzeyde vasıf düzeyi yüksek ustaların, çoğunlukta yabancı işletmelerde olmak üzere, çalıştıkları görülmektedir. Bu usta işçilerin geliş amaçları ve kalış süreleri burada incelenen yabancı işçilerden farklılık göstermektedir. Söz edildiği gibi 1990’lı yıllardan itibaren Türkiye, en başta komşularından olmak üzere ciddi sayılabilen bir oranda göçmen işçi almaya başlamıştır (Lordoğlu, 2007: 3).

Tablo 1: Türkiye’nin Aldığı Göçün Ülkelere Göre Dağılımı (‘000)



Kaynak: OECD (2011) International Migration Data 2011, <http://www.oecd.org>

Asya ve Avrupa arasında köprü görevi görmesi, üç tarafının denizlerle çevrili olmasıyla, deniz yoluyla geçişlere de imkân vermesi ve en önemlisi de Irak, İran, Suriye, İsrail, Filistin, Kafkaslar, Afganistan, Rusya ve Balkanlar gibi iltica hareketlerinin yoğun olarak gerçekleştiği bir dünya coğrafyasına yakın mesafede bulunması, Türkiye’nin, gerek sığınma, gerek üçüncü bir ülkeye sığınma öncesi geçiş ülkesi olarak kullanılmasına neden olmaktadır (Ümit, 2001; 36). Bu ülkelerden Türkiye’ye gelenlerin bir bölümü yukarıda sayılan nedenlerle ve etnik köken itibarı ile Türkiye’ye yakınlık duymaktadır. Soğuk savaşın sona ermesi ve komünizmin çöküşü yaşanan ekonomik sıkıntılar bu ülkelerdeki Türkleri

çoğu zaman yasal olmayan yollardan Türkiye’de iş aramasına neden olduğu coğrafi yakınlığın getirdiği yolculuk masraflarının düşüklüğü ve mevcut vize kolaylıkları göçmenler açısından ayrı bir çekim alanı yaratmaktadır (Kirişçi, 2000: 41).

Genel olarak Türkiye’de çalışan yabancıları izin alma durumlarına göre iki grup içinde toplamak mümkündür. Öncelikle yasal çalışma iznine sahip olanlarla olmayanlar arasında çalıştıkları işyeri sektörleri açısından belirgin farklar göze çarpmaktadır. 2003 yılında yürürlüğe giren 4817 sayılı “Yabancıların Çalışma İzinleri Hakkındaki “ kanun ile Türk vatandaşı sayılmayan kişileri yabancı kabul etmiştir. İstisnalar dışında kalanlar tamamen yabancı olarak kabul edilip, çalışmaları izne tabidir. Bir yabancıнын çalışabilmesi için öncelikle çalışma izni alması gerekmektedir.(Kıral, 2006: 31)

Tablo 2’den görüldüğü gibi üst düzey yönetici, nitelikli tarım ve buna bağlı sektörler ile profesyonel meslek grupları görev yaptığı alanlar açısından en yoğun izin talep eden grubu oluşturmaktadır. Bu grup ve profesyonel meslek grubu içinde Türkiye’de çalışan izinli yabancıların eğitim ve yönetici gibi profesyonel alanlarda iş piyasasına katıldıklarını söylemek mümkündür.

Tablo 2: CSGB Tarafından Verilen İzinlerin Mesleklere Ve Diplomalara Göre Dağılımı

Görev yaptığı işe göre verilen izinler		
Meslek sınıflaması	Sayısı	%
Kanun yapıcılar, üst düzey yöneticiler ve müdürler	2155	22,47
Profesyonel meslek mensupları	1406	14,66
Yardımcı profesyonel meslek mensupları	344	3,58
Büro ve müşteri hizmetlerinde çalışanlar	369	3,85
Hizmet ve satış elemanları	0	0
Nitelikli tarım, hayvancılık, avcılık, ormancılık ve su ürünleri	1829	19,07
Tesis makine operatörleri ve montajcılar	604	6,30
Nitelik gerektirmeyen işlerde çalışanlar	54	0,56
Meslek belirtmeyenler	2831	29,51
Toplam	9592	100

Kaynak: ÇSGB Yabancılar Dairesi Başkanlığı, 2006

Ancak önemli bir çalışan grubu da meslek belirtmeden sunulan işe talip olmakta ve izin talep etmektedir. Bu grupta olanları dâhil etmeden yapılan sınıflamaya göre de çizelgede bir farklılaşma çıkmamaktadır. Üst düzey yöneticiler ve profesyonel meslekler en fazla izin talep edilen ve çalışma izni alan gruplardır. Bu izinlerin Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı tarafından verildiği dönemdeki durum da benzer bir dağılım arz etmektedir. 1998–2000 yılları arasında çalışma izni almak için başvuran ve kabul edilenlerin içinde üst düzey yönetici konumunda olanların oranı toplam içinde % 40 düzeyini aşmaktadır (Ciğerci Ulukan, 2006: 224). Bu durumda gerek, Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı gerekse, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı döneminde alınan izinlerin önemli ölçüde nitelikli işlere yönelik mesleklerde yoğunlaştığını göstermektedir. Oysa sadece çalışma sırasında karşılaşılan örneklem sayı ve dağılımı bu resmi rakamlarla paralellik göstermemektedir. Söz

konusu dönemde sezonluk olarak turizm işletmelerinde çalışan binlerce yabancı uyruklu işgörenin; Stajyer, eğitim ve benzeri uygulamalar adı altında aslında kayıt dışı olarak çalıştırıldığı ve bu sayıların çok üzerinde olduğu bunun yanında da nitelik olarak çoğunun alt düzey çalışan olduğu açıktır. Bunun altında yatan özendirici ve kolaylaştırıcı gerekçe mevzuattaki açık maddelerden kaynaklanmaktadır. YÇİHK uygulama yönetmeliğine göre; H. Maddesi uyarınca: Karşılıklılık esasına göre öğrenci değ işim programları çerçevesinde staj süreleri ile sınırlı kalmak kaydıyla özel veya kamu kurum ve kuruluşlarında staj yapacak yabancı öğrenciler ile J maddesi dahilinde; 1 yıl içinde görev süresi 6 ayı geçmemek kaydıyla Türkiye'ye gelen tur operatörü temsilcisi yabancıların çalışma izni almalarına gerek yoktur

Tablo 3 Türk Turizm Sektöründe İstihdam ve Yabancı İstihdam

Yıllar	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Toplam Çalışan '000	776	796	826	847	872	949	1001	1067	1058	1131	1177
Toplam İstihdamda Turizmin Payı %	3,60	3,70	3,87	4,02	4,44	4,73	4,90	5,15	4,99	5,32	5,2
Yabancıların Payı % (tahmin)	2,00	2,24	2,48	2,79	3,11	3,29	3,59	3,87	4,49	4,83	5,33

Kaynak: TÜROFED (Türkiye Otelciler Federasyonu) 4. Turizm Raporu, 2011

Tablo 3'e göre otel, lokanta ve eğlence yerlerinin istihdam rakamlarının sürekli arttığı, sadece 2008 ve 2010 yıllarında otel lokanta istihdamında bir gerileme olduğu görülmektedir. Sosyal Güvenlik Kurumu verilerine göre, 2009 Mart ayından 2010 Mart ayına kadar geçen dönemde turizm sektörü ile ilişkili alanlarda çalışan sigortalı sayısı %31,2 oranında artarak 280 bin kişiye ulaşmıştır (Yıldız, 2011: 67). Diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de çalışan kişilerin yaklaşık olarak yarısının sigortalı olarak çalıştığı tahmin edilmektedir. Buna göre toplam çalışan sayısı gerçekte sigortalı çalışanların iki katı olmaktadır. Türkiye genelinde konaklama, yiyecek içecek hizmetleri, hava yolu seyahat acenteleri gibi turizmle ilişkili alanlarda 1,2 milyon dolayında kişi istihdam edilmektedir (TUROFED, 2010: 19) Bu anlamda, genel olarak turizm sektörünün bir ülke ekonomisinde üç farklı türde istihdam yarattığını belirtmek gerekir. Bunlar; i) Doğrudan İstihdam: Turizm sektöründe tesislere gelen turistlerin ihtiyaçlarını karşılayan otel, motel, restoran gibi yerlerde çalışan personelin yarattığı istihdam türüdür. ii) Dolaylı İstihdam: Turistik arzı destekleyen, tesisleri yapan inşaat sektörü, yiyecek-içecek üreten tarım ve sanayi sektörü, ticaret sektörü gibi alanlarda çalıştırılan personelin yarattığı istihdam türüdür. iii) Ek İstihdam: Turizmden elde edilen gelirin harcanması sonucunda oluşan ve uyarılmış istihdam olarak da bilinen istihdam türüdür. Market, kuyumcu gibi iş yerlerinde meydana gelen istihdam artışı bu kapsamda incelenebilir (Kılıç, 2000: 33).

Türkiye Otelciler Federasyonu'nun Haziran 2011 raporuna göre, turizm sektöründe konaklama alanında yapılacak yatırımlar için Hazine Müsteşarlığı'ndan alınan teşvik belgelerinde öngörülen istihdam verilerine göre konaklama tesisleri yatırımları Türkiye'de

yılda ortalama 17 bin kişiye istihdam olanağı sağlamaktadır. Hazine Müsteşarlığı verilerine göre, 1987 yılından 2009 yılına kadar 23 yılda 4.715 teşvik belgesi alınmış ve alınan bu belgeler ile yatırımı öngörülen tesislerde bu dönemde toplam 388.753 kişiye istihdam olanağı sağlanmıştır. Buna göre yalnız teşvikli turizm yatırımları ile yılda ortalama 16.902 kişiye konaklama tesislerinde iş alanı açılmıştır. Konaklama kesiminde gözlenen bu durum ülkelerin sahip oldukları işgücüne istihdam yaratma alanı olarak bugüne kadar sanayi kesimi görülürken, son özellikle ekonomik kriz dönemlerinde daha da belirginleşen bir şekilde sanayi sektöründe çalışan kişi sayısı azalırken turizm sektöründe bu durum tersine işler hale gelmiştir. Turizm sektöründe makineleşme ve otomasyon imkânlarının sınırlı olması, sektörün meydana getirdiği istihdam yoğunluğunu diğer sektörlerle nazaran yükseltmektedir. Sektörde emek-yoğun faaliyetlerin fazla olması nedeniyle turistik tüketim harcamaları yüksek oranda doğrudan istihdam etkisi oluşturmaktadır (Yıldız, 2011: 63).

2. Yabancı İşgörenler Açısından Sosyo-Kültürel Adaptasyon Sorunu

Kültür, bir grubu diğer bir gruptan ayıran ortaklaşa programlanmış akıl olarak ifade edilmektedir (Hofstede, 1980: 225) ve bireyler bir ülkeden diğerine göç ettikleri zaman, kültürel ve etnik kimliklerinin yeni deneyimlerden etkilenmesi olasıdır (Mann, 2006). Yabancı bir işgörenin bireysel performansının etkileyen faktörlerin içerisinde kültürel adaptasyon düzeyi de rol almaktadır.

Genel kabul gören tanıma göre adaptasyon, bireyin yerel gelenek ve adetlere uyum sağlamak için davranışlarını değiştirmesidir (Murphy-Lejeune, 2001: 206). Adaptasyon; değişim düşüncesine ve değişimle sonuçlanan durumlara işaret etmekte olup, değişim sürecini ya da değişim sürecinin sonuçlarını işaret edip etmemesine bağlı olarak hem dinamik hem de statik bir kavramdır (Karaeminoğulları Vd. 2009: 332). Kültürel adaptasyonu, genellikle bir durumdan diğerine geçmeyi kastetmektedir ve hiç bir zaman gerilimsiz bir süreç değildir, ruh sağlığı problemleri, kültürlenme stresi ile şiddetlenip ait olunan etnik grubun geleneksel kültürü ile olası bir çatışmaya doğru ilerleyebilir (Ward ve Kennedy, 1994).

Kültürlerarası adaptasyon kavramı, başka bir kültürdeki yaşama adaptasyon sağlama veya başka bir kültürün üyeleriyle ilişki kurma yeteneği olarak ifade edilmektedir. Ve bu değişimin adaptasyon ile birlikte başarımı da beraberinde getirmesi beklenmektedir. Yabancı bir kültürde çalışmak üzere görevlendirilen bireyin tüm varlığı bundan etkilenmektedir. Bu nedenle kültürlerarası adaptasyon süreci, bir insanın aslen sosyalleştiği kültürden farklı olan bir ortamda görevini etkili şekilde yapmaya yetkin hale gelmesi beklenen karmaşık bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır (Brewster, 2005: 86). Kültürel uyum da dâhil olmak üzere asimilasyon, dönüşüm, çok kültürlü ve kaynaşma modelleri gibi pek çok terim kültürlerarası süreçte psiko-sosyal etkileşimleri tanımlamak için kullanılmıştır (Floyd, 2003).

Kültürlerarası adaptasyon yeteneği modern ve değişim odaklı organizasyonlarda özellikle de uluslararası ortamlarda çalışmak durumunda kalan kişilerin gereksinim duyduğu belirli tepkisel davranışlarla tanımlanabilir. Kültürlerarası yetenekler, sıklıkla bireyin davranışsal ifadeleri ve özellikleri yoluyla açıklanmaktadır. Kültürlerarası adaptasyon açısından başarılı bir bireyin profili tanımlandığında; saygılı, esnek, sabırlı, ilgili, meraklı, açık, empatik, mizah duygusuna sahip olma, belirsizliğe karşı tolerans gösterebilme, motive olabilme ve bireyleri hemen değil de belli bir zaman sonra değerlendirebilme en önemli belirleyiciler olmaktadır (Karaeminoğulları Vd., 2009: 332) Kültür bireyin davranışları, verdiği tepkiler etkilemekle kalmayıp aynı zamanda ulusal anlamda politik ve

ekonomik sistemlerinin oluşturulmasında, kaynaklarının dağıtımı, endüstrilerin oluşması ve görev tanımlarına kadar etkili olmaktadır (Parker, 1998: 225).

3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İnsan gücüne kaçınılmaz olarak ihtiyaç duyulan turizm işletmelerinde, işletmenin yabancı işgörenlerden en yüksek seviyede verimlilik elde edebilmelerinin temelinde işgörenin sosyo-kültürel adaptasyonu yatmaktadır ki bu koşullar, ilgili literatürde iş başarımı ilgili olarak vurgulanmaktadır. Bilinen yabancı işgören başarı değişkenlerinin, söz konusu sosyo-kültürel adaptasyon dökümü doğrultusunda çok uluslu şirketlerin çalışanların başarısı için kullanılması iyi bir strateji olabilir.

Öte taraftan, Araştırmadan elde edilen bulgular akademik ve sektör uygulayıcılara yardımcı olacak, buna ilaveten yabancı iş görenlerin görevlerini başarıyla tamamlamaları için uyum çalışmaları hazırlanmasında, hangi yabancı ülke mensubu işgörenin Türk turizm sektörüne adaptasyonunun daha uygun olabileceğinin tespit edilmesi açısından fikir verebilecektir. Kaldı ki bu güne kadar yapılmış araştırmalarda Türkiye’de turizm sektörüne yönelik bir profil belirleme çalışmasına rastlanmamıştır. Bu çalışmanın sonuçları, başarılı yabancı işgören sağlamak adına temel çözümler oluşturmaya yardımcı olacak, mevcut bilgiye yeni veriler eklemeye katkı sağlayacaktır.

4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak Ward ve Kennedy tarafından geliştirilen Sosyokültürel Uyum Ölçeği (SCAS) bireysel ve demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik anket yönteminden faydalanılmıştır. Sosyokültürel adaptasyon, adaptasyonun bilişsel ve davranışsal yönü üzerinde odaklanır.

Ward ve Kennedy’ye (1992) göre sosyokültürel adaptasyon, ev sahibi ülkenin kültürüne adaptasyon "yeteneğidir". Bu adaptasyon bileşeni (Swagler ve Jome, 2005) bireylerin yeni ortamı anlamayı öğrenerek yeni kültürel ortam içinde çalışma yeteneğine odaklanmaktadır. Sosyokültürel Uyum Ölçeği (SCAS) Ward ve Kennedy (1993) tarafından Furnham ve Bochner’in (1986) çalışmalarına dayanarak geliştirilmiştir.

Ölçek günlük sosyal hayatla başa çıkmak için gerekli becerileri inceleyen 29 öğeden oluşur. Bu çalışmada SCAS tercih edilmesinin sebebi kültürlerarası adaptasyon literatüründe geniş bir alanda çok yaygın kullanılmış bir araç olmasının yanı sıra kültürel adaptasyon sürecinde kişinin sadece işyerinden ibaret olmayan sosyal hayatındaki zorluklara yer veriyor olmasıdır.

Ölçek, öncelikle araştırmacılar tarafından İngilizce’den dilimize ve uygulama yapılacak diğer yabancı diller olan Almanca ve Rusça’ya, ana dili bu diller olan uzman dilbilimciler tarafından ayrı ayrı çevrilmiştir. Daha sonra döküme, demografik ve bireysel özelliklerine dair sorular eklenerek anket formu oluşturulmuştur.

Araştırmanın evrenini, Türkiye’de faaliyet gösteren turizm işletmelerinde çalışan yabancı işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın geniş bir alanı kapsamı, söz konusu alanın tümüne ulaşmada, mesafe, maliyet ve zaman sorununu ortaya çıkarmakta olduğundan araştırmada belirlenen evren üzerinden örneklem alınma yoluna gidilmiştir. Bu doğrultuda, çok aşamalı örnekleme yöntemi kullanılarak Antalya ve İstanbul’da faaliyet gösteren 416 yabancı işgören örneklem kapsamına alınmış ve anket uygulanmıştır. Elde

edilen verilerin çözümlenmesinde betimsel istatistiksel yöntemleri kullanılmış ve araştırmanın amacı doğrultusunda yorumlanmıştır.

5. Bulgular ve Tartışma

Bireysel özelliklerin ve turizmde çalışan yabancı işgörenlerin profilinin tespitine yönelik anket ve SCAS ölçeği sonuçlarına ilişkin bulgular bu bölümde incelenecektir.

5.1. Türk Turizm Sektöründeki yabancı işgörenlerin Profillerine Yönelik Bulgular

Tablo 4’de araştırma kapsamında turizm işletmelerinde çalışan yabancı işgörenlerin, bireysel ve demografik özelliklerine ilişkin, frekans ve yüzde dağılımları yer almaktadır. Buna göre, araştırmaya katılan işgörenlerin; %41,2’si erkek, % 58,8’i ise kadın olup, yaş dağılımları genelde, 21-25 (%50,1), 20 yaş ve/veya altı (%19,9) ve 26-30 (%16,6) yaş gruplarında yoğunlaşmaktadır. Burada işgörenlerin çoğunluğunun (%86,6) 30 yaş ve altında yoğunlaşmasında temel neden sektörde yabancıların yönetici düzeyinde ve deneyimli işgörenden çok, genç ve alt düzey işlerde çalışmak üzere bulunduğunu göstermektedir. Bu nitelikler aynı zamanda İçduygu’nun (2003) kaçak işgörenler üzerinde sürdürdüğü çalışmalarla da benzerlik göstermektedir. Ayrıca evli veya ilişkisi bulunan (%24,1) işgörenlerinin çoğunluğunun (%60,4) partnerinin Türk olması da yine Türkiye’de bulunma nedenlerine katkı olarak algılanabilir.

Tablo 4: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Bireysel Özelliklerine Göre Dağılımlarına İlişkin Bulgular

Değişkenler	Gruplar	f	%
Cinsiyet	Erkek	172	41,2
	Kadın	244	58,8
Yaş	20 yaş ve/veya Altında	72	19,9
	21-25 yaş aralığı	181	50,1
	26-30 yaş aralığı	60	16,6
	31-35 yaş aralığı	27	7,5
	36 yaş ve/veya yukarısı	21	5,8
Geldiği Ülke	Rusya	101	24,6
	Türki Cumhuriyetler	210	51,2
	Ukrayna	36	8,8
	Polonya	21	5,1
	İskandinavya	17	4,1
	Batı Avrupa (Diğer)	25	6,1
	Belirtilmeyen	6	1,4

Medeni Hali	Bekar	293	70,4
	Evli	73	17,5
	Boşanmış	13	3,1
	İlişkisi Var	26	6,2
	Belirtilmeyen	11	2,6
Partnerlerin Uyuşu	Türk	58	60,4
	Kendi Ülkesinden	36	37,5
	Diğer Ülkelerden	2	2,1

Tablo 5'e göre, anketi cevaplayan yabancı işgörenlerinin %38,9'si ortaöğretim (lise), %24,3'u ön lisans, %20,9'u lisans ve %9,9'i ise lisansüstü düzeyde bir eğitime sahip oldukları belirlenmiştir. Yabancı işgören çalıştırma nedenlerinin başında deneyimli ve kalifiye işgören sağlamak olduğundan yola çıkarak söz konusu katılımcıların sadece yüzde 31,2 sinin turizm eğitimi almış olması ise düşündürücüdür. Burada akla gelen en basit açıklama bu işgörenlerin iş bilgisinden çok yabancı dil ve kendi kültürünün temsilcisi olarak burada bulunmaları olmaktadır. Zira Türkiye'ye gelen turist sayısında ilk sırayı almasına rağmen Alman işgören sayısının azlığı da Türkiye'de yeterli sayıda ana dili Almanca olan kendi gurbetçi vatandaşlarımız ve iyi seviyede Almanca ve İngilizce bilen vatandaşlarımızın yoğunluğu ile açıklanmakla birlikte, sektör yöneticileri ile yapılan görüşmeler sonrasında da Batı Avrupalı çalışan bulunmama nedenleri; Türkiye'de yeterli niteliğe sahip işgören temininin kolaylığı ve söz konusu ülkelerden temin edilecek işgücünün yüksek maliyeti olarak sıralanmıştır. Buradan çıkarılabilecek bir diğer sonuç da işgören temininde önemsenen faktörlerin başında maliyetin de söz konusu olduğudur.

Tablo 5: İşgörenlerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımlarına İlişkin Bulgular

Değişkenler	Gruplar	f	%
Eğitim Düzeyi	Ortaöğretim (Lise)	162	38,9
	Önlisans	101	24,3
	Lisans	87	20,9
	Lisansüstü	41	9,9
	Belirtilmeyen	25	6,0
Eğitim Dalı	Turizm	130	31,2
	İşletme	83	20,0
	Diğer	120	28,8
	Belirtilmeyen	83	20,0

Aşağıda tablo 6'da de görüleceği üzere kültürel adaptasyon açısından önemli olduğunu düşündüğümüz "Bulunulan ülkenin dilini bilme" faktörüne göre katılımcıların 71,9'u en azından orta derecede ve üzerinde Türkçe bildiklerini belirtmişlerdir. Bu oranın yüksekliği ve özellikle de iyi ve çok iyi derecede Türkçe bilmeleri anketi cevaplayan yabancı işgörenlerin %51,2 sinin Türki Cumhuriyetlerinden olması ile paralellik göstermektedir. Bunun yanında yabancı dil bilgisi bulgularında yer alan Rusça'nın %86'nın üzerinde olan çoğunluğu da bu bilgiyi destekler niteliktedir.

Tablo 6: İşgörenlerin Yabancı Dil Bilme Durumlarına Göre Dağılımlarına İlişkin

Bulgular

Değişkenler	Gruplar	f	%
Türkçe Bilgi Düzeyi	Hiç Bilmiyor	13	3,2
	Çok Az	100	24,9
	Orta Düzeyde	73	18,2
	İyi	87	21,6
	Çok İyi	129	32,1
Yabancı Dil Bilgisi	İngilizce	280	67,3
	Almanca	51	12,3
	İspanyolca	9	2,2
	Fransızca	19	4,6
	Rusça	360	86,5
	İtalyanca	4	1,0
	Diğer Diller	53	12,7

Tablo 7'de ortaya çıkan durum ise bir hayli dikkat çekicidir. Birden fazla seçenek seçebildikleri bu başlıkta işgörenlerin burada bulunma tercihleri beklenenin aksine en azından kısa vadede ekonomik nedenlerle olmadıklarıdır. Bunun başlıca nedenleri ise %70'ini 25 yaş ve altındaki grubun oluşturduğu örneklemin ya öğrenim çağında ve Türkiye'deki işi staj ve eğitim amaçlı olarak görmesi ya da tatilini bedavaya getirme amacı taşıması olarak gösterilebilir. Özellikle de Türk Kökenli Cumhuriyetler'den gelen çoğunluğun Türkiye'de edinecekleri tecrübeyi %50,5 oranında gelecekteki kariyer basamağı olarak algılamaları bu durumun en belirgin göstergesi olmaktadır.

Tablo 7: İşgörenlerin Türkiye’de Çalışma Nedenleri’ne Göre Dağılımlarına İlişkin Bulgular

Değişkenler	Gruplar	f	%
Türkiye’de Çalışma Nedenleri	Ekonomik Nedenler	79	19,0
	Eğlence	114	27,4
	Farklı Bir Kültür Tanıma	44	10,6
	Kariyer	210	50,5
	Eş veya partner	66	15,9
	Mecburiyet	12	2,9
	Diğer	63	15,1

Tablo 8’de ortaya çıkan durum aslında vize sorunları ile birlikte meydana çıkan tablonun en iyi göstergesi durumundadır. Yabancı işgörenlerin büyük kısmının çalışma izni olmayan ve diğer vize haklarından faydalanan işgörenler olduğu düşünüldüğünden yarısına yakın bir bölümü Türkiye’de 6 ay ve daha az sürelerle bulunmakta, turist, öğrenci ve ziyaretçi yoluyla aldıkları vize dolmadan sezon başlangıcı ve bitişi baz alınarak ülkelerine gönderilmektedir.

Tablo 8: İşgörenlerin Türkiye’de Bulunma Sürelerine Göre Dağılımlarına İlişkin Bulgular

Değişkenler	Gruplar	f	%
Türkiye’de Bulunma Süreleri	6 ay ve/veya daha az	167	43,6
	7-18 ay arası	52	13,6
	19-30 ay arası	31	8,1
	31-42 ay arası	12	3,1
	43-54 ay arası	19	5,0
	55-66 ay arası	22	5,7
	67-78 ay arası	16	4,2
	79 ay ve/veya daha fazla	64	16,7

Tablo 9: İşgörenlerin Turizmde Toplam Çalışma Sürelerine Göre Dağılımlarına

İlişkin Bulgular

Değişkenler	Gruplar	f	%
Turizmde Toplam Çalışma Süreleri	6 ay ve/veya daha az	108	27,6
	7-18 ay arası	45	11,5
	19-30 ay arası	71	18,2
	31-42 ay arası	27	6,9
	43-54 ay arası	35	9,0
	55-66 ay arası	26	6,6
	67-78 ay arası	16	4,1
	79 ay ve/veya daha fazla	63	16,1

Tablo 9 ve 10'dan da anlaşılacağı üzere istihdam edilen işgörenlerin içinde en büyük oranı % 27 lik grupta 6 ay ve daha az süredir turizm sektöründe çalıştıklarını beyan etmekle birlikte bu grubun çoğunluğunu oluşturduğu % 46'lık bir kesim de 1 yıldan az süredir Türkiye'de istihdam edilmektedir. Buna ilaveten birebir yapılan görüşmelerde daha uzun süre Türkiye'de olduğunu beyan edenlerin de çoğunluğu aslında başlangıç sürelerini baz alarak ilgili cevabı verdiklerini ve yoğun yaz sezonu dışında kendi ülkelerine döndüklerini belirtmişlerdir. Buradan yola çıkarak da görülmektedir ki; Turizm sektöründe çalışan yabancı işgörenlerin çoğu aslında sadece sezonluk ve nitelik açısından işletmenin kalıcı kadrolu elemanı olmayan ve yabancı dili için çalıştırılan kişilerden oluşmaktadır.

Tablo 10: İşgörenlerin Türkiye'de Turizm Sektöründe Toplam Çalışma Sürelerine

Göre Dağılımlarına İlişkin Bulgular

Değişkenler	Gruplar	f	%
Türkiye'de Turizm Sektöründe Çalışma Süreleri	5 ay ve/veya daha az	62	15,9
	6-11 ay arası	124	31,7
	12-17 ay arası	48	12,3
	18-23 ay arası	70	17,9
	24 ay ve/veya daha fazla	87	22,3

5.2. Türk Turizm Sektöründeki Yabancı İşgörenlerin Kültürel Adaptasyon Sorunlarına İlişkin Bulgular

Öncelikle yukarıda bireysel özellikler ve demografik faktörleri incelerken ortaya konulan tablo Sosyo-kültürel adaptasyon ölçeğinde de benzer özellikler göstermiştir. Söz konusu işgörenlerin büyük çoğunluğu yaş itibarı ile 25'in altında ve çoğunluğunun henüz eğitim aşamasında olduğu düşünülürse ve geldikleri yerdeki yaşam standartları ile birlikte

değerlendirilirse burada olmaktan memnun oldukları görülecektir. Yeşil'e göre "Gençler küresel anlamda benzer yaşam stilini, yeme ve müzik alışkanlıklara sahiptirler. Yapılan çalışmalar küresel anlamda gençlerin, özellikle bireysel olarak tercihlerini yaptıklarını ve savunduklarını ortaya koymakta ve bu bağlamda bir benzeşmeden söz edilebilmektedir" (2009; 4). Ekonomik zorunluluk ve mecburiyet seçeneklerini tercih edenlerin oranının %21 civarı olması ezici bir çoğunluğun yaptıkları işi ve Türkiye'de bulunma süreçlerini sırası ile kariyer, eğlence ve farklı bir kültürü tanıma olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucu olarak da geçici olarak ve kısmen de tatil gibi gördükleri bu dönemi çok önemsememekte ve kolay geçirmektedir. Sonuç olarak Tablo 11'de yer alan ifadelerin çoğunluğu işgörenler tarafından büyük oranda bir zorluk olarak görülmemekte, geçici hatta farklı ve eğlenceli bir bakış açısı takılmaktadır. Bu nedenle özellikle de çoğunun kültürel olarak kendini yakın olarak gören (Türk Cumhuriyetleri % 51,2) bu genç işgörenlerin nispi olarak daha zorlandıkları başlıkları ele almak yerinde olacaktır.

Buna göre; İşgörenlerin en az zorlandıkları ve sosyo-kültürel adaptasyon gösterdikleri ifadelerin başında %80 üzerinde olmak koşulu ile "Alışveriş ve Arkadaşlık Kurma" gelmektedir. Sözü ettiğimiz yaş grubu ve Türkiye'de bulunma amaçları göz önüne alındığında bu durum şaşırtıcı değildir. Sonuç olarak çoğunluğunu gençlerin oluşturduğu grup Türkiye'yi bir alışveriş ve tatil cenneti, yaptıkları işi ise eğitimlerinin ve kariyerlerinin eğlenceli bir parçası olarak görmektedir.

Nerede ise hiçbir ifadeye dair belirtilen zorluk derecesi çok yüksek olmamakla birlikte sırası ile; "Memnuniyetsiz biri ile uğraşma" (%35), "Tatmin Edici Olmayan Hizmetlerle Uğraşma" %42, "İbadet" (%45), "Olayları Türk Bakış Açısı ile Görme"(%48) ve "Bürokrasi ile Uğraşma" (%50) başlıklarında en az oranda "Hiç Zor Değil" denilen ifadeler olmuştur. Burada yine karşımıza çıkan durum genel tablonun da ispatı konumundadır. Yaptığı işi henüz mesleği olarak görmeyen ve bulunduğu koşulun zorluklarını eğlence ve kariyer adına geçici bir dönem olarak nitelendiren genç işgörenler, bizim bu ülke vatandaşı olarak dahi genelde zorlandığımız durumlara ya da bireysel olarak sorunla yüzleştiği her noktada doğal olarak daha az adaptasyon gösterebilmektedir. Bunun yanında dil bilseler dahi kültürel farklar aslında iletişim konusunda yaşadıkları zorluklara vurgu yapmaktadır. Kendi kültüründen gelen ve ana dilini bildikleri turistlerle iletişim kurma becerileri nedeni ile ülkemizde bulunan işgörenler, olumsuz veya sorun yaşadıkları durumlarda aynı beceriyi doğal olarak Türklere karşı gösterememektedir. Belki de uyum sorununa getirilebilecek en belirgin husus da burada ortaya çıkmaktadır. Yani Türkçe bilmeleri de, etnik köken olarak yakın hissetmeleri de yetiştirildikleri toplum itibarı ile kültürel bir fark yaratmakta buradaki sorunları çözmelerine belirli bir oranda yetmemektedir.

Tablo 11: İşgörenlerin SCAS Sosyokültürel Adaptasyon Envanteri Değerlendirmelerine İlişkin Frekans, Yüzde Dağılımlar ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (n=416)

		1	2	3	4	X	s.s.
Arkadaşlık Kurma	F	337	55	15	9	1,27	0,63
	%	81	13	3,6	2,2		
Sevdiğiniz Yiyecekleri Bulma	F	258	100	41	17	1,56	0,83
	%	62	24	9,9	4,1		
Kurallara Uyma	F	269	87	47	9	1,5	0,78
	%	65	21	11	2,2		
Üstlerinizle İlişkiler	F	287	84	35	7	1,42	0,72

	%	70	20	8,5	1,7		
Türklerin Kültürel Perspektifini Algılama	F	303	87	19	4	1,33	0,61
	%	73	21	4,6	1		
Ulaşım Sistemlerini Kullanma	F	274	93	29	18	1,5	0,81
	%	66	23	7	4,3		
Bürokrasi İle Başa Çıkma	F	199	115	62	24	1,78	0,92
	%	50	29	16	6		
Türkler'in Değerler Sistemini Anlama	F	288	82	37	6	1,42	0,72
	%	70	20	9	1,5		
Kendinizi İfade Etme	F	254	95	44	18	1,58	0,85
	%	62	23	11	4,4		
Olayları Türklerin Bakış Açısı İle Görme	F	198	129	61	24	1,78	0,9
	%	48	31	15	5,8		
Alışveriş	F	342	54	12	7	1,24	0,58
	%	82	13	2,9	1,7		
Memnuniyetsiz Biri İle Uğraşma	F	142	136	95	37	2,07	0,97
	%	35	33	23	9		
İma ve Şakaları Anlama	F	270	99	35	11	1,49	0,76
	%	65	24	8,4	2,7		
Barınma	F	288	88	27	10	1,42	0,72
	%	70	21	6,5	2,4		
Sosyal Buluşmalara Katılma	F	284	74	35	16	1,47	0,81
	%	69	18	8,6	3,9		
Size Bakan İnsanlarla Uğraşma	F	222	109	49	32	1,74	0,95
	%	54	27	12	7,8		
Farklı Etnik Gruptan İnsanlarla İletişim Kurma	F	286	103	21	1	1,36	0,59
	%	70	25	5,1	0,2		
Etnik ve Kültürel Farklılıkları Anlama	F	279	107	23	0	1,37	0,59
	%	68	26	5,6	0		
Tatmin Edici Olmayan Hizmetlerle Uğraşma	F	171	142	82	17	1,87	0,87
	%	42	35	20	4,1		
İbadet	F	167	96	64	46	1,97	1,06
	%	45	26	17	12		
Karşı Cinsle İlişkiler	F	311	64	28	12	1,38	0,74
	%	75	15	6,7	2,9		
Yolunuzu Bulma	F	294	85	23	8	1,38	0,68
	%	72	21	5,6	2		
Türk Politik Sistemini Anlama	F	217	123	48	24	1,71	0,89
	%	53	30	12	5,8		
Diğerleri ile Kendiniz Hakkında Konuşma	F	266	97	36	12	1,5	0,78
	%	65	24	8,8	2,9		
İklim	F	323	56	27	8	1,32	0,68
	%	78	14	6,5	1,9		
Türklerin Dünya Görüşünü Anlama	F	254	112	36	11	1,53	0,76
	%	62	27	8,7	2,7		
Aile İlişkileri	F	272	82	33	16	1,49	0,81
	%	68	20	8,2	4		
Yaşamın Hızına Ayak Uydurma	F	308	86	17	4	1,32	0,6
	%	74	21	4,1	1		
Kültürler Arası Bir Durumun İki Yanını Görebilme	F	304	84	15	8	1,34	0,64
	%	74	20	3,6	1,9		

Sonuç

Bu güne değin yapılan kültürel adaptasyon ve yabancılara yönelik çalışmalar yurt dışında ve özellikle batı dünyasında geniş bir yer bulurken ülkemizde henüz yabancı işgören sayısına dahi net olarak ulaşamamaktadır. Ülkemizin ekonomisinde son dönemde en büyük girdilerden biri haline gelen turizm sektöründe yerli çalışan profiline yönelik detaylı bilgilere rastlanamamaktadır. Turizm gibi en önemli girdisi insan ve emek olan bir sektörde işgörenler hakkında sahip olunan sınırlı bilgi uzun vadede insan kaynağını planlama yakın vadede ise mevcut potansiyeli yönlendirilmede eksikliklere yol açmaktadır.

Araştırmanın uygulama aşamasına geçilene kadar literatürde incelenen kültürel adaptasyon yeteneklerinin iş başarımına etkileri, söz konusu örneklemin bireysel özellikleri ve nitelikleri belirlendiğinde, yerini farklı bir saptamaya ve sorunun Türk Turizm Sektörü ve hatta Türkiye’de yabancı işgören eğilimini yansıtması açısından aslında adaptasyondan ziyade bir nitelik problemi olduğuna bizi yöneltmektedir.

Her ne kadar resmi rakamlar bize çalışma izni alan yabancı işgörenlerin nitelikli, yönetici düzeyinde, deneyimli ve profesyonel bir karakter gösterdiğini belirtse de araştırma ile edindiğimiz sonuç durumun böyle olmadığını ortaya koymaktadır. Araştırmaya katılan ve anketleri geçerli sayılan 416 deneğin yanında, işletmeleri tarafından araştırmaya katılması uygun görülmeyen ve izin verilmeyen diğer işgörenlerin durumu da örnekleme benzer özellikler taşımakta, bu sayı tahmin edilenin çok üzerinde olmakla beraber sadece bir işletmede Doğu Bloğu ve Türk Cumhuriyetlerden gelen 900’ün üzerinde yabancı işgören çalıştırıldığı, bu rakamın da sürekli devir daim içinde yeni gelenlerle değiştirildiği görülmektedir. Kaldı ki söz konusu işgörenlerin sadece %29’u lisans düzeyi ve üzerinde eğitim almış kişilerden oluşmaktadır.

Genellikle turist vizesi ile giriş yaptıkları tahmin edilen yabancı işgörenlerin çoğu henüz eğitim çağında öğrenci veya stajyer konumunda olup %43,6’sı 6 ay ve daha az süredir söz konusu işletmede görev yapmaktadır.

Örneklem kapsamında ulaşılan işgörenlerin çoğunluğu işin doğası gereği seyahat acenteleri ve karşılayıcı işletmelerde niteliksiz olarak “Transferman” veya “Müşteri Temsilcisi” veya otel işletmelerinde animatör gibi sıfatlarla çalıştırılmakla birlikte, işveren açısından hem ucuz hem de sadece yabancı dile hakim işgücü olarak görülmektedir. Bu niteliksiz durum ise yöneticiler tarafından “Bugün elli tanesini gönderirim, yarın yerine yüz tane getiririm” şeklinde karşılandığından, herhangi bir uyum veya eğitime tabi tutulmamakta hatta asgari düzeyde çağdaş çalışma ve yaşam koşullarını sağlamaya dahi engel olmaktadır. Herhangi bir sosyal güvenceleri olmamakla birlikte asgari ücretin altında gelir seviyesinde istihdam edilmekte, esnek çalışma saatlerinin de kısa bir dönem katlanacakları bir süreç olarak beklenmektedir. Çok düşük maliyetlerle ve çoğunluğu kaçak çalıştırılan işgörenler kurallara riayet eden işletmeler karşısında da haksız rekabete neden olmakta hatta yasal olarak çalışma hayatına katılacak işgörenlerin de ya düşük ücretlerle çalışmasına ya da işsiz kalmasına neden olmaktadır.

Bu durum uzun vadede hem yerli işgücünün niteliklerini artırarak, işgücü piyasasına girmesini engellemekte hem de Türk Turizm sektörünün kalite imajına zarar vermektedir. Eğitimi ve deneyimi yetersiz bu işgücü sosyokültürel adaptasyon ölçeğinde görüleceği üzere sorunlarla yüzleştğinde zorlanmakta ve hatta işi bırakarak neden oldukları yüksek işgören devir hızı ile; Kalite, kurum kültürü, performans gibi başarı kriterleri karşılanamamaktadır.

Araştırmada saptanan durum kısa vadeli olarak Türk işletmelerine maliyet üstünlüğü ve işgörenlere eğitim ve kendilerini geliştirme imkanı sağlamaktadır. İşletmeler ve yerli işgörenler de bu sayede Rus pazarı gibi henüz aşına olmadıkları bir piyasayı kendi kültüründen iş arkadaşları sayesinde tanıma imkanı bulmakta, bunun yanında misafir ülke vatandaşlarına yönelik olarak kendi kültürüne hakim yabancı işgörenler sayesinde daha yüksek bir güven ortamı geçici olarak yaratılabilmektedir. Ayrıca uzun vadede bu yolla Türkiye'ye gelen genç nesil ülkesinde söz sahibi olduğunda ülke imajına bir elçi görevi göerek katkı sağlayacaklardır, zira yüz yüze görüşmelerde deneklerin çoğu ülkemize olan hayranlıklarını da burada bulunma nedenlerine katkı olarak söylemişlerdir.

Söz konusu nitelik sorunu uzun dönemde Türk turizm sektörünü bekleyen bir tehlikedir ve gerek işletmeler, gerekse makro düzeyde insan kaynakları planlamacıları bir an evvel ikame çözüm önerilerini üretmeli, resmi kurumlar ise denetimleri artırarak haksız rekabet ve gelir kayıplarının önüne geçmeli ve süreci kayıt altına almalıdır. Takip eden çalışmalarda ise yabancı işgörenlerin performans değerlemeleri yapılarak bireysel özellikleri ile bağlantısının saptanması ve kültürel uyum düzeylerinin bu karmaya katılması gerek akademik gerekse sektörel anlamda çalışmayı daha anlamlı kılacaktır.

Kaynakça

- Asar, Aydoğan (2004) **Türk Yabancılar Mevzuatında Yabancı ve Hakları**, Ankara.
- Bingöl, Dursun (1998) **İnsan Kaynakları Yönetimi**, İstanbul: Beta Yayınları
- Brewster, Chris (2005) **International Experience and International Development**, Emerald Group Publishing Limited, Bradford, UK., 2005.
- Ciğerci Ulukan, Nihan (2006) *Türkiye'de Yabancıların Çalışma İzinleri: Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı Örneği*, **Uluslararası Göç, İşgücü ve Nüfus Hareketleri**, İstanbul: Derin Yayınları.
- Floyd, WR. (2003) **Critical History Of The Acculturation Psychology Of Assimilation, Separation, Integration And Marginalization**, Rev Gen Psychol, 7: 3-37.
- Helvacı, Mehmet Akif (2002) *Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi*, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 35 (1-2), 155-169.
- Hofstede, G. (1980) **Culture's Consequences: International Differences in Work Related Values**, Beverly Hills, California
- IOM (2010) **World Migration Report, The Future Of Migration Building Capacities For Change 2010**
- İçduygu, Ahmet (2003) **Irregual Migration in Turkey**, Geneva
- Karaeminoğulları, Ayşegül, Doğan Altan, Bozkurt Serdar (2009) *Kültürlerarası Adaptasyon Envanteri (Cross Cultural Adaptability Inventory-CCAI) Üzerine Bir Araştırma*, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y.2009, C.14, 331-349.**
- Kıral, Halis (2006) **Yabancıların Türkiye'de Çalışma Esasları**, Ankara: TİSK Yayınları.
- Kılıç, Cem (2000) **Turizm Sektöründe İstihdamın Niteliğini Etkileyen Faktörler ve Türkiye'de Beş Yıldızlı Otellerin Analizi**, Ankara: Gazi Kitabevi.

- Kirişçi, Kemal (2000) **Zorunlu Göç ve Türkiye, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, Sığınmacı, Mülteci ve Göç Konularına İlişkin Türkiye'deki Yargı Kararları**, Ankara.
- Lordoğlu, Kuvvet (2007) *Türkiye'deki Çalışma Hayatının Bir Parçası Olarak Yabancı Çalışanlar, Cahit Talas Anısına, Güncel Sosyal Politika Tartışmaları*, Ankara Üniversitesi SBF Yayın No: 595, 489-510
- Lordoğlu, Kuvvet (2007) *Türkiye'deki çalışma hayatının bir parçası olarak yabancı çalışanlar, Çalışma ve Toplum*, 2007/3 Sayı:14, 11-28.
- Mann, MA (2006) **The Formation and Development of Individual And Ethnic Identity: Insights From Psychiatry and Psychoanalytic Theory**. Am J Psychoanal, 66: 211-224
- OECD (2011) **International Migration Data 2011**, <http://www.oecd.org>
- Pakdil, Fatma (2001) *Performans değerlendirme*, **Kalder Forum Dergisi**, Cilt:1, Sayı:2
- Parker, B. (1998) **Globalization and Business Practice: Managing Across Boundries**, London: Sage Publication.
- Songur, H. Mehmet (1995) *Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü*, **Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayını**: No: 6, Ankara.
- Swagler, M., Jome L. (2005) **The effects of personality and acculturation on the adjustment of North American sojourners in Taiwan** J. Counseling Psychol. 527-553
- Teber, Serol (1993) **Göçmenlik Yaşantısı ve Kişilik Değişimi**, Ortadoğu, Verlag, Oberhausen.
- TÜROFED (2011) **4. Turizm Raporu** Türkiye Otelciler Federasyonu.
- Tütüncü, Özkan ve Demir, M. (2002) **Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi ve işgücü hareketlerinin analizi**, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Ümit, Ceyda (2001) *"Mülteci Hukukuna Genel Bakış ve İltica-Sığınma Konularında Türkiye'deki Uygulama"*, ADY. 92, Temmuz 2001, Sayı: 8.
- Ward C, Kennedy A (1994) *Acculturation strategies, psychological adjustment, and sociocultural competence during cross-cultural transitions*, **International Journal of Intercultural Relations**, 18; 329-343.
- Ward, C., ve A. Kennedy (1992) *Locus of control, mood disturbance and social difficulty during cross-cultural transitions*, **International Journal of Intercultural Relations**, 16, 175-194
- Ward, C., ve A. Kennedy (1993) *Psychological and sociocultural adjustment during cross-cultural transitions: A comparison of secondary students at home and abroad*, **International Journal of Psychology**, 28, 129-147.
- Yeşil Salih, (2009) *Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel Zekâ, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, Yıl: 11, Sayı: 16.
- Yıldız, Zafer (2011) *Turizmin Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi*, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 5, 54-71.