

“DÜZGÜN İŞ” BAĞLAMINDA TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ ÇALIŞMA KOŞULLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Emel İSLAMOĞLU

Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

emelc@sakarya.edu.tr

Hanife CANDIR ŞİMŞEK

Öğretim Görevlisi, Doğu Üniversitesi

hsimsek@dogus.edu.tr

Salih TELLİOĞLU

Selçuk Üniversitesi, SBE İşletme ABD, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bölümü Doktora Öğrencisi

slhtellioglu@gmail.com

Özet

Amaç

Düzenli iş bağlamında turizm sektöründeki çalışma koşullarının konu edinildiği bu çalışmada amaçlanan; turizm sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede çalışma koşullarının düzenli iş kriterleri açısından uygunluğunun belirlenmesidir.

Yöntem

Çalışmanın yöntemi betimsel modeldir. Veri toplamak için anket çalışması kullanılmıştır. Anket yirmi altı sorudan oluşmaktadır. Çalışma, Alanya'da bir şirkete bağlı dört farklı beş yıldızlı otelde gerçekleştirilmiştir ve anket soruları otellerde farklı birimlerde çalışan yüz yirmi kişiye yönlendirilmiştir.

Bulgular

Çalışma neticesinde; söz konusu otel işletmesinde düzenli iş kriterlerinin büyük ölçüde uygulanmadığı ve düzenli iş açıklarının bulunduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Düzenli iş, turizm sektörü, çalışma koşulları

Bilgilendirme: Bu çalışmanın özet hali, 12 Mayıs 2018 tarihinde Uluslararası Sosyal Bilimler ve İnovasyon Kongresi'nde bildiri olarak sunulmuştur.

AN INVESTIGATION ON WORKING CONDITIONS IN THE TOURISM SECTOR IN THE CONTEXT OF "DECENT WORK"

Abstract

Purpose

In this work, which deals with working conditions in the tourism sector in the context of "decent work", is to determine the suitability of working conditions in a business operating in the tourism sector in terms of "decent work" criteria.

Method

The method of study is descriptive model. Survey study has been used to collect the data. The questionnaire consists of twenty-six questions. The study has been conducted in four different five-star hotels affiliated to a companies in Alanya, and survey questionnaires have been directed to one hundred twenty people working in different units in the hotels.

Results

As a result of the study; it has been found that "decent work" criteria are not applied to a large extent in the hotel business, and there are "decent work" vacancies.

Keywords: Decent work, tourism sector, working conditions

Acknowledgement: This study has been presented at the International Congress of Social Sciences and Innovation as paper on 12 May 2018.

Giriş

Son yıllarda işgücü piyasaları küreselleşme ve rekabet şartlarının baskısı altında esnekleşme uygulamalarına yönelmektedir. Esnekleşme politikaları istihdam şartlarında birçok olumsuzluğu beraberinde getirmektedir. Bu durumdan en çok etkilenenlerin başında çalışanlar gelmektedir.

1990'lı yıllarda ilk kez Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından geliştirilen “Decent Work” kavramı Türkiye’de “Düzgün İş” olarak karşılık bulmuştur. Son yıllarda çalışma hayatının insani koşullara uygun olarak düzenlenmesine yönelik geliştirilen düzgün iş tüm ülkelerin benimsediği bir ilke haline gelmiştir. Temelde istihdam, sosyal koruma, çalışan hakları ve sosyal diyalog olmak üzere dört bileşen üzerinden işlerin insani koşullara uygunluğunun belirlendiği kavram Türkiye için henüz oldukça yenidir. Esnekleşmenin giderek arttığı hizmet sektörü içerisinde yer alan ve emek yoğun yapısıyla turizm faaliyetlerinde ise düzgün iş açıkları sık görülen bir tablodur. Turizm sektörü açısından düzgün işin uygulanabilirliği konusunda sıkıntılar söz konusudur. Turizm sektörü emek yoğun bir yapıda olması sebebiyle düzgün iş kavramı bu alanda önem kazanmaktadır.

Bu bağlamda çalışmanın amacı; turizm sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede çalışma şartlarının düzgün iş kriterleri açısından durumunun tespit edilmesidir. Bu amaçla Alanya’daki 5 yıldızlı bir otelin 120 çalışanına anket uygulanmıştır. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde düzgün iş kavramı ve bileşenleri hakkında literatür bilgisi yer almaktadır. İkinci bölümde turizm sektörünün genel yapısından bahsedilerek, sektörün düzgün iş bağlamında durumu hakkında bilgi verilmiştir. Son bölümde ise alan araştırmasının sonuçları analiz edilmiştir.

1. Düzgün İş Kavramı ve Bileşenleri

1990'lı yılların sonundan bu yana çalışma hayatı ve işgücü piyasasındaki değişim ve gelişimlere ayak uydurmak amacıyla ve çalışma şartlarının insanileştirilmesi için ILO tarafından “Decent Work” kavramı kullanılmaktadır. Dilimizde “iyi”, “terbiyeli”, “düzgün”, “yeterli”, “saygın”, “uygun” ve “doğru” sıfatlarıyla karşılanan bu kelime ile çalışma hayatının iyileştirilmesini amaç edinmekte olan pek çok kavram ve talep kastedilmektedir (Şahin, 2014: 67). Avrupa Birliği kapsamında yapılan çalışmalarda ise kavramın sıklıkla “iş kalitesi” (job quality) şeklinde kullanıldığı görülmektedir (Gündoğan, 2010: 5). “Decent” sözcüğü İngilizce, Fransızca, İtalyanca ve İspanyolca dillerinde “kabul edilmiş standartları karşılayan” şeklinde anlam bulmaktadır. Bu yönüyle batı dillerinde “decent work” olarak iki kelime ile ifade edilen bir kavramın Türkçede de aynı doğrultuda iki kelime ile karşılanması ve “düzgün iş” kavramının kullanılması daha isabetli olmaktadır (Şahin, 2014: 73). Bu açıdan söz konusu edinilen çalışmada “düzgün iş” kullanımı tercih edilmektedir.

İlk kez 1999 yılında Uluslararası Çalışma Konferansı’nda bahsi geçen “düzgün iş”, dört temel bileşen üzerine geliştirilen bir kavramdır. Söz konusu bileşenlerin birinin yokluğu o işin “düzgün iş” olma özelliğini ortadan kaldırmaktadır. Bunlar: istihdam, sosyal koruma, çalışan hakları ve sosyal diyalog (Ghai, 2003: 113, Kapar, 2004: 187). Bu bileşenler düzgün işin belirlenmesi ve ölçülmesinde temel gösterge olarak kullanılmaktadır (Palaz, 2005: 503). “Düzgün iş” kavramını ölçmeye yönelik kabul edilmiş standart bir ölçüm yöntemi bulunmamakla birlikte ILO tarafından farklı yıllarda yayımlanan raporlarla kavramın ölçümüne yönelik farklı göstergeler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Anker vd. tarafından hazırlanan “İstatistikî Göstergelerle Düzgün İş’in Ölçümü” adlı 2002 yılında ILO’nun yayımladığı bir raporda “düzgün iş” in ölçümünde 11 istatistikî kriter önerilmiştir. Söz konusu kriterler aşağıda sıralanmıştır (Anker, vd; 2002):

- i. İstihdam fırsatları
- ii. Kabul edilemez çalışma
- iii. Adil kazanç ve verimli çalışma
- iv. Uygun çalışma süresi
- v. İstihdamın istikrarı ve güvenliği
- vi. Aile ve kişisel yaşamla uyumlu çalışma
- vii. İstihdamda eşit fırsat ve davranış
- viii. İş sağlığı ve güvenliği
- ix. Sosyal güvenlik
- x. Sosyal diyalog ve işyeri ilişkileri
- xi. İnsana yakışır işin ekonomik ve sosyal bağlamı

Günümüzde küreselleşme, ILO tarafından da savunulan görüşe göre herkese düzgün iş sağlanması amacına ilişkin gelişmeleri engellemekte, özellikle gelişmekte olan ülkeler arasında yabancı sermaye çekebilmek adına istihdam şartlarında “dibe doğru yarış” a yol açmaktadır. Öte yandan üretim organizasyonundaki değişiklikler, daha “esnek” istihdam düzenlemelerini içeren yeni bir istihdam modelinin ortaya çıkmasına katkıda bulunmaktadır. Güvenceli, istikrarlı ve yasal koruma altındaki küçük bir çalışan grubunun yanı sıra giderek sayısı artan çok az yasal koruma altında, güvenceden ve uzun dönemde kariyer imkânından uzak bir çalışan grubu ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte kişilerin yoksulluk riskine karşı korunmasında en önemli unsur olan bir işe sahip olma düşüncesiyle yeni işlerin yaratılması için her türlü yol denenmiş oysaki ortaya çıkarılan işlerde niceliğin yanında nitelik çoğu zaman dikkate alınmamıştır. Bu durum özellikle enformel sektörün ağırlıkla görüldüğü gelişmekte olan ülkelerde her geçen gün biraz daha artmaktadır (Gündoğan, 2010: 4). Diğer taraftan ise günümüzde sadece Türkiye’de değil tüm ülkelerde küresel düzeyde bir sosyo ekonomik sorun haline gelen işsizlik ve istihdama yönelik çözüm arayışlarında yaratılan işlerde niceliğin yanında nitelik de önemli bir kriter olarak görülmeye başlanmıştır. Bu açıdan istihdam, çalışma hakları, sosyal koruma ve sosyal diyalog olmak üzere birbirinin tamamlayıcısı bileşenlerden oluşan düzgün iş son yıllarda işgücü piyasalarında önemini giderek artırmaktadır (Yıldırım, İslamoğlu, 2014: 170). “Düzgün iş” ile ilgili çalışmalar içerisinde olan ILO açısından hedeflenen yalnızca işler yaratmak değil, nitelik olarak da kabul edilebilen işlerin ortaya konulmasıdır. Günümüzde tüm toplumlar “düzgün iş” kavramını bir hedef olarak belirlemiştir. Bugünün ihtiyacı olan şey bir yandan temel sosyal koruma ve istihdamı sağlarken diğer taraftan son derece rekabetçi küresel pazarda değişen koşullara uyum sağlayabilen bir sosyoekonomik sistemi tasarlayabilmektir. Burada düzgün iş ile kastedilen kişilerin, ülkenin kendi toplumsal ve ekonomik şartlarına göre belli standartlarda, belli haklara sahip olarak çalışmasıdır (ILO, 2001: 1).

Bugün işgücü piyasasında herhangi bir işte istihdam ediliyor olmak düzgün iş anlamında tek başına yeterli olmamakta ve çalışanı yoksulluk sorunundan kurtaramamaktadır. Bu sorun karşısında ilgili politikaların hayata geçirilmesi gerekmektedir (İslamoğlu, Yıldırım, İyem, 2017:464). Bu anlamda yoksulluğu azaltma stratejisi (Kapar, 2004: 186) ve adil bir küreselleşme için üretken istihdam ve “düzgün iş” iki önemli kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (www.ilo.org, Decent Work, 06.11.2016). Burada Kapar tarafından da belirtildiği üzere “*Konu yalnızca istihdamın yaratılması değildir, kabul edilebilir nitelikler taşıyan istihdamın yaratılmasıdır. Uygun iş bir üretkenlik faktörüdür, aynı zamanda rekabet gücünün ve üretkenliğin geliştirilmesinde zorunlu bir unsurdur. Uygun iş amacına ulaşılması ulusal ve uluslararası ekonomik ve sosyal politika önceliklerinden biri haline gelmektedir*” (Kapar, 2004: 186). Bununla birlikte “düzgün iş” in uygulama alanı sadece formel ekonomi içerisinde faaliyet gösterenlerle sınırlı değildir. Kapsamı içerisinde düzenli ücreti olmayan ve dezavantajlı sayılan gruplar da girmektedir. Dolayısıyla bu açıdan işgücünün tamamının eşit fırsatlara sahip olması hedeflenmektedir (Tüzünkan, 2015: 243).

“Düzgün iş” Türkiye için oldukça yeni bir kavramdır ve Batı’nın aksine bu konuda pek bir çalışma yapılmamıştır. Düzgün işin ölçülmesi çok yeni bir kavram olduğu ve halen gelişmeye açık olduğu için bu konuda oldukça farklı ölçümler geliştirilmiş ve halen geliştirilmektedir (Palaz, 2005: 481).

2.Düzgün İş Bağlamında Turizm Sektörü

Ekonomik, sosyal ve kültürel bir olgu olarak turizmin dünya ekonomisi içerisindeki etkisi giderek artmaktadır. Bu açıdan iş yaratmada önemli bir kaynak olduğu için ülkeler turizmlerini geliştirmeye gayret göstermektedir (UNWTO, ILO, 2014: 15).

Gelişmekte olan ülke ekonomileri küresel turizm sektörü açısından giderek önem kazanmaktadır. Birleşmiş Milletler Dünya Turizmi Organizasyon (UNWTO)’ una göre gelişmekte olan ekonomilerin toplam pazar payı 1980’de yüzde 30 iken 2013’te yüzde 47’ye kadar yükselmiş ve 2030’da yüzde 57’ye ulaşması beklenmektedir. Bu açıdan sektörde ortaya çıkacak yeni turizm yerlerinin aşırı derecede yoksul ve “düzgün iş” açıklarının olduğu bölgelerde olabileceği düşünülmektedir (ILO, 2015: 51).

Konuya Türkiye’de turizmin istihdama yönelik etkisine baktığımız zaman, turizm hem doğrudan hem de bu sektöre girdi sağlayan diğer sektörler aracılığıyla da dolaylı istihdama katkı sağlamaktadır. İşsizliğin temel makroekonomik bir sorun olduğu Türkiye’de, yarattığı istihdam imkânları açısından turizm sektörü önem kazanmaktadır (Çelik Uğuz, Topbaş, 2014: 497).

Turizmde işgücü piyasasının genel özellikleri; yüksek işgücü devri, ücret seviyesi farklarının çok olduğu ve mevsimsellik gibi özelliklerinden ötürü dinamik bir yapı göstermektedir. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde turizm sektöründe mevcut işler için çoğunlukla genç ve eğitimsiz nüfus içerisinde görülen yüksek rekabet bu ülkelerin tipik bir özelliğidir (UNWTO, ILO, 2014: 15). İşgücü yoğun bir sektör olarak turizm, piyasaya ilk defa girecek olanlara ya da başka bir alanda iş bulmada zorlananlara fırsat sunmaktadır. Bu açıdan turizm

niteliksiz, yarı nitelikli işgücüne, göçmenlere, işsiz gençlere, uzun süreli işsizlere ve ailevi sorumluluk üstlenen kadınlara yarı zamanlı çalışma imkânı sunarak istihdamda önemli bir rol oynamaktadır (UNWTO, ILO, 2014: 16). Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)' ne göre turizmde çalışma şartları genel olarak, tarım sektörü hariç diğer sektörlerde ödenen ücrete kıyasla %20 daha düşük bir seviyede gerçekleşmektedir. Bununla birlikte turizm diğer sektörlerle karşılaştırıldığında oldukça yüksek oranda vasıfsız ve neredeyse yarısının 25 yaş altı olduğu bir işgücünü bünyesinde barındırmaktadır (Beer, Rogerson ve Rogerson, 2013: 91). Dünya Turizm Örgütü raporlarına göre, gelişmekte olan ülkelerin turizmde istihdam açısından karşılaştıkları en temel sorunlardan biri çoğunlukla eğitimsiz işgücünün istihdam edilmesidir. Gelişmiş ülkelerde ise eğitim seviyesinin genel olarak yüksek olması turizm sektöründe çalışanların da eğitim seviyesinin yüksek olduğu sonucunu göstermektedir. Türkiye'de ise turizm sektöründe çalışanların eğitim düzeyi düşüktür. Özellikle de konaklama işletmeleri ve restoranlarda istihdam edilenlerin yarısından fazlası eğitimsiz ya da ilkökul mezunu, öte yandan sadece yüzde 7-8'i üniversite mezunudur. Bu açıdan olumlu bir tablodan söz etmek mümkün değildir (Avcı, Yanardağ, 2012: 46).

Öte yandan turizm sektörü kısmi zamanlı çalışma, geçici çalışma gibi esnek çalışma saatlerine sahip işlerin yanı sıra özel çalışma şartları ve kendine has tipik istihdam ilişkileri içeren kimi işleri ortaya çıkarabilmektedir. Ayrıca girişimciler tarafından da uluslararası rekabetle baş edebilmek adına verimliliği artırmak için çalışma şartlarında daha fazla esneklik talebi mevcuttur (ILO, 2001: 59). ILO araştırmalarına göre turizm sektöründe kayıt altına alınan kadın çalışanların oranı geçmiş yıllara göre artmaktadır. Buna rağmen turizm işgücü piyasasında kadın çalışanlar daha düşük kariyer geliştirme fırsatı, düşük ücret ortalamasına sahiptir. Bununla birlikte işgücünde küçülmeye gidilmesi, yeni teknolojiye geçiş veya durgunluk zamanlarında ilk etkilenenler yine kadın işgücü olmaktadır (ILO, 2001: 74).

Turizm, sıklıkla kayıt dışı çalışan işgücünün yoğun olduğu bir sektördür. Kimi ülkelerde ülkenin kendi yurttaşlarının kabul etmeyeceği istihdam şartlarını göçmenler kabul etmektedir. Öte yandan çalışanlar daha uzun saatler çalışırken belirli bir süre için çalıştıklarını beyan edip nakit olarak ek ödemeler alırken, hem işveren hem de çalışanın sosyal sigorta katkı paylarının bir kısmının eksik ödenmesi gibi bir durum da mevcuttur. Söz konusu bu uygulama daha çok kayıt dışı istihdamın yoğun olduğu küçük işletmelerde görülmektedir (ILO, 2001: 79).

Her yönüyle bir insan sektörü olan turizm, günümüzde hala istihdam bağlantılı veriler açısından parçalanmış bir yapıda olmakla birlikte kalite ve uluslararası karşılaştırılabilirlikten de yoksundur. Bu durum çoğunlukla yerel ve uluslararası alanda farklı yöntem ve kaynakların kullanılması nedeniyle farklı sonuçlar ortaya koymaktadır (UNWTO, ILO, 2014: 9). 1960'ların sonu ve 1970'lerin başından itibaren ortaya çıkan kitle turizmi, sanayileşmiş ülkelerin bir ürünü olarak görülmektedir. "Yeni turizm" olarak adlandırılan kitle turizmi bu süreçte dünya ekonomisinde birbiriyle aktif bir şekilde bağlantılı birçok değişimle birlikte bir dönüşüm süreci içerisine girmiştir. Söz konusu yeni turizm anlayışında rekabet giderek artmaktadır (ILO, 2001: 17).

ILO ve UNWTO turizmde veri toplama araçlarını ve istihdam ölçüm çerçevesini güçlendirmek ve uyumlu hale getirmek amacıyla, ölçülebilir istihdam ve 'düzgün iş' konusunda işbirliği içerisindedir. Söz konusu iki organizasyon arasında 2008 yılında ortaya konulan anlaşma ile varılan nihai hedefler şu şekildedir (UNWTO, ILO, 2014: 9):

- *Turizm sektöründe istihdam verilerinin karşılaştırılabilirliğinin ve güvenilirliğinin geliştirilmesi;*
- *Turizmde düzgün işe doğru ilerlemeyi ölçmek için düzgün iş istatistiki göstergelerinin bir çekirdek setinin kurulması ve test edilmesi;*
- *Turizm sektöründe ölçülebilir istihdamın en iyi uygulamalarıyla ortak kapsamlı bir kılavuzun hazırlanması;*
- *Uluslararası çalışma standartları ve turizm istatistiklerinin tanıtımı.*

Bununla birlikte sürdürülebilir turizmin önemli bir parçası olan "düzgün iş" ile ilgili olarak ILO'nun turizm sektöründe oteller, restoranlar, vb. kuruluşlarda çalışma koşullarını, eğitim ve kariyer beklentilerini iyileştirmek için asgari standartları belirlemeye yönelik ortaya koyduğu sözleşme ve tavsiyeden oluşan iki önemli belge mevcuttur. "*The ILO Working Conditions (Hotels and Restaurants) Convention (1991) (No. 172) ve Working Conditions (Hotels and Restaurants) Recommendation, (1991) (No. 179)*"

ILO yıllar boyu turizm sektöründe "düzgün iş" in tanıtımını yapmaya odaklanmış bir kuruluştur. Gerek ILO'nun gerekse uluslararası örgütlenmeler ve turizmle ilgili kimi kuruluşların bu hususta işbirlikçi bir tutum sergilemesine rağmen turizm sektörünün parçalanmış doğası ve arz zincirinin karmaşık yapısı sektördeki tüm istihdam sağlayıcılara doğrudan ulaşmayı imkânsız kılmaktadır (ILO, 2015: 46).

Turizm sektörü önemli derecede “düzgün iş” açıkları ile karşı karşıyadır ve çalışma koşulları zayıf bir yapıdadır. Sektör küçük ve orta ölçekli işletmelerin çoğunluğu oluşturduğu, düşük sendikalaşma, düşük ücret, niteliksiz çalışanlar, vardiyalı çalışma ve mevsimsellik gibi birçok özelliğiyle parçalanmış bir görünüm sergiler. Geçici, kısmi süreli istihdam ve diğer standart dışı istihdam şekilleri sektörün önemli özellikleridir. Mevsimsel dalgalanmaların yanı sıra rekabet ve esneklik uygulamaları ve teknolojik değişimler de sektörün istihdam yapısı üzerinde temel belirleyicilerdir. Bu tür istihdam biçimleri, esneklik için işletmelerin ihtiyaçlarını karşılayabiliyorsa, hem işverenlerin hem de çalışanların yararlanabileceği gibi aynı zamanda da işçilerin iş ve kişisel sorumluluklarını dengelemek için iyi bir yöntem olabilmektedir. Fakat bu durum aynı zamanda düşük ücret, gelir yetersizliği, kötü çalışma şartları, yetersiz sosyal güvenlik, gibi “düzgün iş” standartlarına uymayan durumlara yol açabilmektedir (ILO, 2015: 49). Öte yandan sektörde cinsiyetler arası ayrımcılık dikkat çeken önemli bir “düzgün iş” açığıdır. Kadın işgücü sürekli bir şekilde sektörde çalışanların yüzde 50- 70 arasında bir orana sahiptir. Yarı nitelikli ve niteliksiz kadın işgücü daha çok kötü çalışma şartları, eğitim ve fırsat eşitsizliğinden muzdarip korunmasız işlerde istihdam edilmekle birlikte mobbinge de açık vaziyettedirler. Öte yandan erkek çalışanların aldığı ücretten yüzde 20-25 arası daha düşük ücret elde edebilmektedirler. Yine belirsiz iş ilişkileri ve gayri resmi çalışma düzenlemeleri “düzgün iş” in uygulanması hususunda karşılaşılan diğer önemli zorluklardır (Baum, 2012: 9). Her ne kadar emeğin yoğun kullanımı dolayısıyla iş yaratma açısından farklı gruplara avantajlar sağlıyor olsa da nitelik açısından kaliteli bir istihdam yapısına kavuşma sektör için oldukça önemlidir. Bu özellikleri sebebiyle turizm sektörü “düzgün iş” in istihdam hedefini nicelik olarak gerçekleştirse dahi işgücünün eğitimsizliği, işgücü devir hızı yüksekliği ve bazı işlerin çok beceri gerektirmeyen işler olmalarından ötürü niteliksel olarak düşük kalabilmektedir (Tüzünkan, 2015: 245). Sektörde çalışanlarının çalışma koşulları ile ilgili temel sorunlara genel olarak bakıldığında dört ana başlık ön plana çıkmaktadır: elverişsiz çalışma koşulları, iş güvenliği yetersizliği, sendikal hakları kullanmada yetersizlik ve son olarak sosyal güvenlik haklarından mahrumiyet sayılabilir (İzgi, 2008: 45).

ILO Oteller, İkrar ve Turizm (Hotels, Catering and Tourism (HCT) sektörüne yönelik olarak Mısır, Laos, Meksika, Güney Afrika ve Tanzanya’da “düzgün iş” bağlamında pilot projeler geliştirmiştir. Bu projeler doğrultusunda turizm sektörünün kalitesini yükseltmek için daha çok ve daha iyi işlerin ortaya konulması amaçlanmıştır. (www.ilo.org, 12.11.2016) Türkiye’de ise konuyla ilgili yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir.

3. Alan Araştırması

3.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

Çalışmanın araştırma metodu olarak betimsel model uygulanmış ve verilerin toplanması aşamasında anket yöntemi tercih edilmiştir. 26 sorudan oluşan anket Alanya’da bir şirket grubuna bağlı dört farklı 5 yıldızlı otelde değişik birimlerde çalışan toplamda 120 kişiye uygulanmıştır. Anket soruları ILO’nun 2002 yılında düzgün işin ölçümü için geliştirilen 11 kriteri (Anker, vd.:2002) esas alınarak hazırlanmış ve bu yolla çalışmanın yapıldığı işletmenin düzgün iş açısından durumu ortaya konulmuştur.

3.2. Araştırmanın Bulguları

Tablo 1. Katılımcıların Genel Özellikleri

	Sayı	Yüzde
Medeni Durum		
Kadın	41	34,7
Erkek	77	65,3
Eğitim Durumu		
Okur yazar değil	4	3,4
Okur yazar	4	3,4
İlköğretim	58	49,2
Lise	43	36,4
Ön Lisans	5	3,3
Lisans	3	2,5
Yaş		
15-24	35	29,7
25-34	39	33,0
35-44	26	22,0

45-54	14	11,9
55 ve üstü	4	3,4
Medeni Durum		
Evli	58	49,2
Bekar	60	50,8

Tablo 1’de araştırmaya katılanların genel özellikleri incelendiğinde ilk olarak, diğer birçok sektörde olduğu gibi erkek çalışan sayısının kadın çalışan sayısından fazla olduğu gözükmektedir. Özellikle kat hizmetlerinde çalışanların önemli bir kısmının kadın olmasına ve sektörün mevsimsellik yapısının erkek çalışanlara göre kadın çalışanlar için daha uygun olmasına rağmen yine de kadın çalışan sayısı erkek çalışan sayısına ulaşamamıştır. Bu durumun düzgün işin “istihdamda eşit fırsat ve davranış” kriterini karşılamaktan uzak olduğu görülmektedir. Yine araştırmaya katılanların % 49,2’si ilköğretim, % 36,4’ü de lise mezunudur. Türkiye’de turizm sektöründe nitelikli personel açığının oluşmasına sebep olan etkenlerden en önemlisi eğitim düzeyi düşük çalışanların çoğunlukta olmasıdır. Dünya Turizm Örgütü’nün raporlarında da yer alan bu sorun, turizmde istihdam açısından karşılaşılan en temel sorunlardan bir tanesidir. Ancak, özellikle 2000 yılından sonra turizm ile ilgili eğitim vermek üzere birçok üniversitede farklı bölümlerin açılması ve mezun olan öğrencilerin turizm sektöründe iş hayatına başlaması ile beraber sektörde yükseköğretim mezunu çalışan sayısı giderek artmaktadır. Bundan dolayı da ilerleyen yıllarda nitelikli personel sayısında artış olacağı öngörülmektedir.

Tabloda katılımcıların yaş aralıklarına baktığımızda ise; 15-24 ve 25-34 yaş aralığının yoğun olduğu bir çalışan profili görülmektedir. Türkiye’de özellikle kıyı bölgelerinde yer alan turistik işletmelerde çalışanların çoğunun genç nüfustan olması turizmin işgücü piyasasına ilk kez girecek olanlara ya da başka bir sektörde iş bulmakta zorlanana fırsat sunması açısından önemli bir rol oynadığını söylemek mümkündür. Bu duruma çalışmanın gerçekleştirildiği işletme açısından bakıldığında ise, düzgün işin “istihdam fırsatları” kriteri açısından olumlu bir tablo görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Çalıştıkları Birim

Birim	Sayı	Yüzde
Çamaşırhane	17	14,4
Kat Hizmetleri	28	23,7
Mutfak	17	14,4
Ön Büro	8	6,8
Servis	33	27,9
Depo & Satın Alma	4	3,4
Satış ve Pazarlama	11	9,3

Katılımcıların çalıştıkları birim incelendiğinde; en fazla Servis ve Kat Hizmetleri bölümünde çalıştıkları görülmektedir. Sonrasında Mutfak ve diğer önemli birim olan Ön Büro gelmektedir. En az katılımcı ise Depo & Satın Alma bölümündendir. Konaklama işletmeleri emek-yoğun işletmelerdir ve personel-müşteri iletişimi bu işletmelerin sunduğu hizmetin kalitesini belirleyen unsurdur. Servis, Kat Hizmetleri, Mutfak ve Ön Büro bölümü çalışanlarının misafirler ile birebir iletişim halinde olmasından dolayı bu kişiler çalıştıkları tesislerin hizmet kalitesinin belirlenmesinde önem arz ederler (Kozak, 2012: 29).

Tablo 3. Katılımcıların Çalışma Süreleri

	Sayı	Yüzde
1 yıl altı	21	17,8
1-5 yıl	43	36,4
6-10 yıl	30	25,4
11-15 yıl	11	9,4
16-20 yıl	9	7,6
20 yıl üstü	4	3,4

Tablo 2’de ise katılımcıların genellikle 1-5 yıl arası çalıştığını(% 36,4), 10 yıldan fazla çalışan oranının toplam içerisinde sadece % 20,4 olduğu gözükmektedir. İşletmede çalışanların birçoğu birkaç yıl çalıştıktan

sonra farklı sektörlere geçerek turizm sektörünü bırakmakta ve bundan dolayı da uzun süreli çalışan sayısı az olmaktadır. Turizm sektörü içerisinde yer alan birçok işletmenin mevsimsel olarak faaliyet göstermesinin olumsuz etkilerinden biri de çalışanların birçoğunun farklı sektörlerde iş bulduklarında turizm sektöründen ayrılmalarıdır. İşletmede bir yıl altı çalışan oranının ise % 17,8 ile azımsanmayacak bir oran olduğunu da ifade etmek gerekir. Bu etkenlerden dolayı işletmede personel devir hızı yüksektir. Bu duruma işletmede “istihdamın istikrarı ve güvenliği” kriteri açısından bakıldığında turizm sektörünün genel karakterini destekleyen bir sonuç karşımıza çıkmaktadır. Geçici, kısmi süreli ve mevsimsellik gibi özellikleriyle turizm sektöründe çalışma süreleri genel itibariyle kısa sürmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Sosyal Güvencelerinin ve Sendika Üyeliğinin Olup Olmadığı

Sosyal Güvence	Sayı	Yüzde
Evet	115	97,5
Hayır	3	2,5
Sendika		
Evet	5	4,2
Hayır	113	95,8

Tablo 4’de katılımcıların % 97,5’i yani hemen hemen hepsi sosyal güvencesi olduğunu ifade etmiştir. Geçmiş yıllarda turizm sektöründe kayıt dışı çalışmanın günümüze göre çok olmasına rağmen son yıllarda sosyal güvenlik uzmanları tarafından yapılan denetimler sonucunda kayıt dışı istihdam giderek azalmıştır. Artan denetimler sayesinde işletmede düzgün işin “sosyal güvenlik” kriterinin olumlu bir şekilde yerine getirildiği ifade edilebilir. Öte yandan tabloda katılımcıların % 95,8’inin herhangi bir sendikaya üye olmadığı görülmektedir. Turizm sektöründe düşük sendikalaşma olmasının sebeplerinden biri turistik işletmelerin yöneticilerinin sendikalaşmaya sıcak bakmamalarından kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte turizm işletmelerindeki iş gücü devir hızının yüksek olması da sendikalaşmanın zayıf olmasında önemli bir rol oynamaktadır. Oysaki sektörde sendikalaşmanın sağlanması ile daha düşük işten ayrılma oranları ve daha rasyonel yönetim politikaları hayata geçirilerek sendikaların verimliliğe ve hizmet kalitesine olumlu etkileri oluşturulabilir (Aymankuy, 2005: 7). Bu durumda işletmede düzgün işin “insana yakışır işin ekonomik ve sosyal içeriği” ve “istihdamın güvenliği” kriterlerine uyulmadığı görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Resmi Tatil Günlerinde İzin Kullanıp Kullanmadıkları

	Sayı	Yüzde
Hiçbir zaman	22	18,6
Ara sıra	75	63,6
Kararsızım	6	5,1
Sık sık	2	1,7
Her zaman	13	11,0

Tablo 5’e göre ise, katılımcılar % 18,6’sı resmi tatil günlerinde hiç izin kullanmadıklarını, % 63,6’sı ise bu tatillerde ara sıra izin kullandıklarını belirtmiştir. Katılımcıların önemli bir kısmının resmi tatil günlerinde çalıştıklarını belirtmeleri; turistik işletmelerin faaliyet gösterdiği süre içerisindeki resmi tatillerde de hizmet vermeye devam etmesinden kaynaklanmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar açısından işletmenin düzgün işin “aile ve kişisel yaşam ile uyumlu çalışma” kriterine uygun olmadığı söylenebilir.

Tablo 6. Katılımcıların Haftada Kaç Gün ve Kaç Saat Çalıştıkları

	Sayı	Yüzde
Haftada 6 gün	109	92,4
Haftada 7 gün	9	7,6
Saat		
30-40 saat arası	5	4,2
41-50 saat arası	82	69,5
50 üstü saat	31	26,3

Tablo 6'ya göre katılımcıların % 92,4'ü haftada 6 gün çalışmaktadır. Bu sonuca göre katılımcıların önemli bir çoğunluğunun haftalık izinlerini kullandığı sonucunu çıkarabilmekteyiz. Fakat tabloda katılımcıların haftalık çalışma sürelerine bakıldığında % 26,3'ünün 50 saatten fazla, % 69,5'inin ise 41-50 saat arasında çalışmakta olduğu görülmektedir. Turizm sektöründe çalışanların en çok şikâyetçi olduğu konulardan biri de uzun çalışma süreleridir. Haftalık çalışma süresinin 45 saat olduğu Türkiye'de katılımcıların azımsanamayacak bir kısmının 50 saatten fazla çalışması ise katılımcıların haftalık çalışma sürelerinin çok üzerinde çalıştığını göstermekte, bu da yine turistik işletmelerin hizmet sektöründen yer almasından kaynaklanmaktadır. Duruma düzgün işin ölçümünde yer alan "uygun çalışma süresi" açısından bakıldığında uzun çalışma süreleri düzgün işin bu kriterini sağlamamaktadır.

Tablo 7. Katılımcıların Aynı İşletmede Yılda Kaç Ay Çalıştıkları

Süre	Sayı	Yüzde
2 ay	4	3,4
3 ay	5	4,2
4 ay	3	2,5
5 ay	4	3,4
6 ay	6	5,1
7 ay	15	12,7
8 ay	30	25,4
9 ay	8	6,8
10 ay	9	7,6
12 ay	34	28,8

Tablo 7'ye göre söz konusu işletmede katılımcıların toplamda büyük bir oranı 12 aydan daha kısa süreli istihdam edilmektedir. 12 ay çalışan oranı ise yalnızca % 28,8'dir. Mevsimsellik etkisinden dolayı katılımcıların yarısından fazlasının 9 aydan daha kısa çalıştığı görülmektedir. Turizm sektörünün en önemli sorunu olan mevsimsellik etkisi sektörde yoğun olarak yer alan insan kaynağının sektör ile ilgili uzun vadeli plan yapmasına ve kariyer hedefleri içerisinde yer almasına da engel olmaktadır. Turizm sektörü, istihdam fırsatları yaratma açısından farklı gruplara avantajlar sağlıyor olsa da gerek nitelik açısından kaliteli bir istihdam yapısına kavuşulmasında gerekse istihdamın istikrarının sağlanması konusunda başarı gösterememektedir. Bu da hizmet kalitesinin artmasına engel teşkil ederek turizm talebini olumsuz etkilemektedir. Dolayısıyla turizm sektörün mevsimsellik yapısı ve işgücü devir oranının yüksek olmasından dolayı düzgün işin ölçümünde yer alan "istihdamın istikrarı ve güvenliği" kriterinin işletmede gerçekleşmediği ifade edilebilir.

Tablo 8. Katılımcıların İşlerinden Kaynaklanan Bir Sağlık Sorunu Yaşayıp Yaşamadıkları ve İşleriyle İlgili Bir Kaza Geçirip Geçirmediği

Sağlık Sorunu	Sayı	Yüzde
Evet	12	10,2
Hayır	106	89,8
Kaza	Sayı	Yüzde
Evet	9	7,6
Hayır	109	92,4

Otel işletmeleri, İş Yeri Tehlike Sınıfları Listesine göre "Az Tehlikeli" sınıfında yer almaktadır. Otel işletmelerinde en çok meydana gelen iş kazaları; kayma, düşme, bir cisim taşıırken veya kaldırırken meydana gelen yaralanmalar ile el aletleri kullanımına bağlı olarak oluşan yaralanmalardır. Ayrıca kimyasal ürünlerin yanlış kullanılmasından kaynaklanan kazalarda yine sık olarak yaşanan kazalardandır (Hesselin, vd., 2004: 34). Bu açıdan Tablo 8'e bakıldığında katılımcıların % 89,8'i işlerinden kaynaklanan bir sağlık sorunu yaşamadığını ve % 92,4'ünün iş saatleri içerisinde iş kazası geçirmediğini dile getirmektedir. Her ne kadar bu durumun düzgün işin "iş sağlığı ve güvenliği" kriterine uygunluğu açısından olumlu bir sonuç veriyor oluşu görülse de sağlık sorunları ve iş kazası oranlarının düşük çıkmasının altında çalışanların bu konuda bilgisiz ve eğitimsiz oluşunun yatıyor olduğu düşünülmektedir. İş yerinde meydana gelen iş ile ilgili herhangi

bir kaza veya sağlık sorunu kimi durumlarda basit ve küçük olduğu düşünülerek çalışanlarca önemsenmemekte ve gerekli yerlere başvurulmamaktadır. Bu durumda kayıt altına alınamamaktadır.

Tablo 9. Katılımcıların Çalışma Ortamında Gerekli Sağlık ve Güvenlik Önlemlerinin Alındığını Düşünüp Düşünmedikleri

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle hayır	7	5,9
Hayır	19	16,1
Kararsızım	8	6,8
Evet	82	69,5
Kesinlikle evet	2	1,7

Tablo 9'a göre katılımcıların yaklaşık % 70'i çalışma ortamında gerekli sağlık ve güvenlik önlemlerinin alındığını ifade etmektedir. Verilere göre katılımcıların önemli bir kısmının iş ile ilgili sağlık sorunu yaşamadığı, iş kazası geçirmediği ve iş ile ilgili gerekli sağlık ve güvenlik önlemlerinin alındığını belirtmesine karşın turizm sektörünün önemli sorunları arasında yer alan nitelikli personel eksikliği ve bunun yanında bazı işletmelerde çalışanların uzun çalışma sürelerine maruz kalması da iş ile ilgili sağlık sorunu yaşayabilmelerine veya iş kazalarının artmasına yol açabilmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Aldıkları Aylık Ücretler

	Sayı	Yüzde
Asgari ücret- 1750 TL	100	84,7
1.751 TL- 2.000 TL	8	6,7
2.001 TL- 2.500 TL	6	5,0
2.500 TL üstü	4	3,3

Tablo 10'da katılımcıların büyük bir çoğunluğunun asgari ücret ile 1750 TL arasında maaş aldığı görülmektedir. İşletmedeki uzun çalışma süreleri ve diğer sektörlerde göre uygulanan düşük ücret politikası (Beer, Rogerson ve Rogerson, 2013: 91) düşünüldüğünde düzgün işin ölçüm kriterleri arasında yer alan "adil kazanç ve verimli çalışma" faktörünün yerine getirilmediğini söylemek mümkündür.

Tablo 11. Katılımcıların Aldıkları Ücretlerin Kendilerinin ve Ailelerinin İhtiyaçlarını Karşılamaya Yetip Yetmedikleri

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle hayır	23	19,5
Hayır	69	58,5
Kararsızım	10	8,5
Evet	14	11,9
Kesinlikle evet	2	1,7

Tablo 11'de katılımcıların % 78'i aldıkları ücretlerin kendilerine yetmediğini, % 8,5'i ise kararsız olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların birçoğunun mevsimsel olarak çalışmasından ve yine önemli bir kısmının tablo 10'dan da görebileceğimiz gibi asgari ücret almasından dolayı bu kişiler ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)' nün de belirttiği gibi turizmde çalışma şartları diğer sektörlerde ödenen ücrete kıyasla yaklaşık % 20 daha düşük bir seviyede gerçekleşmektedir. Ayrıca, turizm sektörünün kriz yaşadığı yıllarda mevsimsellikten kaynaklanan yıllık ortalama çalışma sürelerinin geçmiş yıllara göre daha da azalması ile birlikte özellikle turistik kıyı kentlerdeki çalışanlar kendilerinin ve ailelerinin ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmaktadır. Bu da istihdam imkânlarından dolayı yoğun göç olan turistik kentlerde tersine göçün başlamasında sebep olmaktadır. Katılımcıların verdikleri cevaplar açısından işletmede düzgün işin "adil kazanç ve verimli çalışma" kriterinin sağlanamadığı görülmektedir.

Tablo 12. Katılımcıların Çalıştıkları İşlerinde Ayrımcılığa Maruz Kalıp Kalmadıkları ve Ayrımcılığın Kaynağı

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle hayır	7	5,9
Hayır	77	65,3
Kararsızım	10	8,5
Evet	15	12,7
Kesinlikle evet	9	7,6
Ayrımcılığın Kaynağı		
Cinsiyet	10	41,7
Eğitim Düzeyi	6	25
Etnik Köken	3	12,5
Yaş	5	20,8

Tablo 12’de katılımcıların % 71,2’si ayrımcılığa maruz kalmadığını belirtirken kararsızlarla birlikte yaklaşık %30’luk bir oranda ise ayrımcılığın olduğunu belirtenler bulunmaktadır. Ayrımcılığın en fazla olduğu konu ise % 41,7 ile cinsiyetten dolayı ortaya çıkan ayrımcılık olarak ifade edilmiştir. Cinsiyet ayrımcılığı, bir insana cinsiyetinden dolayı adaletsiz bir şekilde davranılmasıdır (Demirbilek, 2007: 14). Yapılan çalışmalar, Türkiye’de kadınların işgücü piyasasında daha fazla yer almasına rağmen işgücü piyasasında cinsiyete dayalı ayrımcılığa maruz kaldığını göstermektedir (Palaz, 2003: 87). Katılımcıların azımsanmayacak bir kısmını cinsiyetinden dolayı ayrımcılığa maruz kaldığını belirtmesi diğer birçok sektörde olduğu gibi çalışmanın yapıldığı işletmede de düzgün işin “istihdamda eşit fırsat ve davranış” kriterine uygun olmadığını göstermektedir.

Tablo 13. Katılımcıların Meslekleriyle İlgili Sorunlar Yaşayıp Yaşamadıkları

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle hayır	2	1,7
Hayır	40	33,9
Kararsızım	5	4,2
Evet	64	54,2
Kesinlikle evet	7	5,9

Tablo 13’de katılımcılara meslekleriyle ilgili sorun yaşayıp yaşamadıkları sorulmuş; katılımcıların % 60,1’i (% 54,2’si evet, % 5,9’u kesinlikle evet) sorun yaşadığını ifade etmiştir.

Tablo 14. Katılımcılardan Meslekleriyle İlgili Sorunlar Yaşadığını Belirtenlerin Hangi Konularda Sorun Yaşadıkları

	Sayı	Yüzde
İş güvencesinin olmaması	37	31,4
Ücretlerin düşük olması	22	18,6
Çalışma sürelerinin uzun olması	27	22,9
Sendikal haklardan yoksunluk	14	11,9
Cinsiyet ayrımcılığı	10	8,5
Müşterilerin otel çalışanlarına karşı olumsuz tavırları (hakaret, cinsel taciz, şiddet içerikli çeşitli davranışlar vb.)	8	6,8

Tablo 14’de çalışanların mesleki sorunlarıyla ilgili katılımcıların verdiği cevaplar incelendiğinde; % 31,4’ü iş güvencesinin olmamasını önemli bir sorun olarak belirtmiştir. Çalışanların bu konudaki en büyük şikâyeti sektörün mevsimsellik olmasından dolayı işverenler tarafından sözleşmelerinin askıya alınabilmesidir. Her ne kadar işletme faaliyete geçtiğinde ilk olarak sözleşmesi askıya alınan personeli işe almak zorunda ise de işletmenin kapalı olduğu dönemlerde sektördeki çalışanlar işsizlik riskiyle karşılaşmaktadır. Bu da “düzgün iş” kriterleri arasında yer alan “istihdamın istikrarı ve güvenliği” faktörünün bu şartlarda sağlanmasının oldukça güç olduğunu göstermektedir. Çalışanların % 22,9’u çalışma sürelerinin uzun olmasından % 18,6’sı

da ücretlerin düşük olmasından şikâyetçidir. Son yıllarda Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın özellikle turizm işletmelerindeki uzun çalışma sürelerinden kaynaklanan sorunları gidermek için gerçekleştirdiği denetimler sayesinde birçok işletmede daha uygun çalışma koşulları oluşmuştur. Ayrıca uzun çalışma sürelerinin yanında turizm sektöründe çalışanların çoğu asgari ücret almaktadır. Bu da yine sektörde çalışanların farklı sektörlerde iş bulduklarında turizm sektörünü bırakmalarına, turizm sektöründeki işletmelerin de bu durumda personel sıkıntısı yaşamalarına sebep olmaktadır. Öte yandan çalışanlar çoğunluğu sendikal hakların yoksunluğundan, cinsiyet ayrımcılığına maruz kalmaktan ve yana şikâyet etmektedir.

Tablo 15. Katılımcıların İşle İlgili Yaşadıkları Sorunları İşverenle Paylaşıp Paylaşmadıkları

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle hayır	6	5,1
Hayır	32	27,1
Kararsızım	3	2,5
Evet	71	60,2
Kesinlikle evet	6	5,1

Tablo 15'de katılımcıların % 65,3'ü İşle İlgili Yaşadıkları Sorunları İşverenle Paylaşıp Paylaşmadıkları sorusuna sorunlarını paylaştıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların çoğunluğunun sorunlarını paylaştıklarını ifade etmesi işletmenin düzgün iş bağlamında "sosyal diyalog ve işyeri ilişkileri" kriterine göre uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 16. Katılımcıların İşleriyle İlgili Yaşadıkları Sorunları Aktarıp Bu Konularda Yardım Talep Edebilecekleri Kuruluşlar Hakkında Bilgi Sahibi Olup Olmadıkları

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle hayır	9	7,6
Hayır	72	61,0
Kararsızım	8	6,8
Evet	26	22,0
Kesinlikle evet	3	2,5

İş ile ilgili yaşanan sorunların paylaşılacağı ve ilgili konularda yardımların alınabileceği kuruluşlar arasında sendikalar, dernekler, kamu ve uluslararası kuruluşlar bulunmaktadır. Bu açıdan katılımcıların, İşleriyle İlgili Yaşadıkları Sorunları Aktarıp Bu Konularda Yardım Talep Edebilecekleri Kuruluşlar Hakkında Bilgi Sahibi Olup Olmadıkları konusunda % 68,6'sının bilgi sahibi olmadığı görülmektedir. Bu durum ise düzgün işin ölçümünde önemli olan sosyal diyalog kriterinin bu bağlamda yerine getirilmediğini göstermektedir.

Tablo 17. Katılımcıların Turizm Sektöründeki Çalışma Koşullarına İlişkin Düzenlemeler Hakkında Devletten Beklentileri

	Sayı	Yüzde
İş güvencelerinin sağlanması	34	28,8
Ücretlerin artırılması	25	21,2
Çalışma saatleri ve ücretlerle ilgili denetimlerin artırılması	29	24,6
Sosyal haklarının genişletilmesi	19	16,1
İşe yönelik eğitim programlarının artırılması	11	9,3

Tablo 17'de çalışanlar en fazla iş güvencelerinin sağlanması, çalışma saatleri ve ücretlerle ilgili denetimlerin artırılması ve ücretlerin artırılması yönünde beklenti içerisindedir. Bu durum ise işletmede üç önemli sorunu ön plana çıkarmaktadır. Çalışanların yeterince karşılanamamış bu beklentileri düzgün işin "insana yakışır işin ekonomik ve sosyal bağlamı" kriterinin çalışmanın yapıldığı turizm işletmesinde sağlanamadığını göstermektedir.

Sonuç

Son yıllarda çalışma hayatının insani koşullara uygun olarak düzenlenmesine yönelik geliştirilen “düzgün iş” tüm ülkelerin benimsediği bir ilke haline gelmiştir. Türkiye’de de pek çok sektörde olduğu gibi esnekleşmenin giderek arttığı hizmet sektörü içerisinde faaliyet gösteren turizm açısından düzgün işin uygulanabilirliği konusunda sıkıntılar söz konusudur.

Turizm sektöründe faaliyet gösteren bir işletmenin çalışma koşullarını düzgün iş kriterleri açısından analiz etmek amacıyla yapılan çalışma neticesinde; söz konusu işletmede düzgün iş kriterlerinin büyük ölçüde uygulanmadığı ve düzgün iş açıklarının bulunduğu ortaya çıkmıştır. Yapılan araştırmada işletmede düzgün işin; “istihdamın istikrarı ve güvenliği”, “aile ve kişisel yaşam ile uyumlu çalışma”, “uygun çalışma süresi”, “adil kazanç ve verimli çalışma”, “istihdamda eşit fırsat ve davranış”, “insana yakışır işin ekonomik ve sosyal içeriği” kriterlerinin uygulanmadığı; “sosyal diyalog ve işyeri ilişkileri”, “iş sağlığı ve güvenliği” ve “sosyal güvenlik” kriterlerinin ise uygulandığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak, bu çalışmadan yola çıkarak turizm sektöründe benzer şekilde düzgün iş kriterlerine uygunluk konusunda önemli sorunların olduğu ve düzgün iş açıklarının bulunduğu düşünülmektedir. Ele alınan işletme kapsamında özellikle iş güvencesinin sağlanması, çalışma sürelerinin azaltılması ve ücretlerin artırılması olmak üzere üç önemli sorun ön plana çıkmaktadır. Dolayısıyla sektörel bazda öncelikle bu sorunlarla ilgili adımların atılması ve gerekli politikaların uygulanması önemlidir. İşletmelerin bu sorunları çözdüğü takdirde turizm sektörü mevcut çalışanlar ve farklı sektörde çalışanlar için tercih edilen bir sektör haline gelecek bununla beraber nitelikli çalışan sayısı artacaktır. Ayrıca turistik kentlerde son yıllarda artan turistik tesis sayısı ile birlikte yatak kapasitesi giderek artmakta bu da oteller arası, turistik kentler arası ve ülkeler arası rekabeti arttırmaktadır. Bu rekabet içerisinde bu tesisleri diğerlerinden ayıracak en önemli etken hizmet kalitesidir. Dolayısıyla nitelikli personel istihdamı artan rekabetten dolayı giderek daha da önem kazanmaktadır.

Kaynakça

- Beer, A. D., Rogerson, C. M., Rogerson, Jayne M. (2014). Decent work in the south african tourism industry: evidence from tourist guides. *Urban Forum*, 25, 89-103.
- Anker, R., Chernyshev, I., Egger, P., Mehran, F., Ritter, J. (2002). Measuring decent work with statistical indicators, Policy Integration Department Statistical Development and Analysis Group International Labour Office Geneva, Working Paper No.2.
- Avcı, M., Yanardağ M. Ö., (2012). Turizm sektöründe istihdam sorunları: marmaris, fethiye, bodrum ilçeleri üzerine ampirik bir inceleme. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 3 (2), 39-62.
- Baum, T., (2012). Migrant workers in the international hotel industry. ILO International Migration Branch and Sectoral Activities Department, International Migration Paper, 112 Geneva.
- Çelik U. S., Topbaş F., (2014). Toplumsal cinsiyet ve kadın emeği: turizm sektörüne betimsel bir yaklaşım. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2, (7), 487-509.
- Ghai, D., (2003). Decent work: concept and indicators. *International Labour Review*, International Labour Organization, 142 (2), 113-145.
- Gündoğan, N., (2010). İstihdam politikalarının bir hedefi olarak “iş kalitesi” ve uluslararası kuruluşların bu konudaki yaklaşımları, *Çimento İşveren*, 24 (1), 4-15.
- Hesselink, J.K., Houtman, I., Berg, R., Bossche, S., Heuvel, F. (2004). Eu hotel and restaurant sector: work and employment conditions, european foundation for the improvement of living and working conditions. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2003/98/en/1/ef0398en.pdf Erişim Tarihi: 02.07.2017.
- ILO. (2001). Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector, Report For Discussion at the Tripartite Meeting On The Human Resources

- ILO. (2015). Sectoral studies on decent work in global supply chains, comparative analysis of good practices by multinational enterprises in promoting decent work in global supply chains, Sectoral Policies Department, Geneva.
- ILO. Pilot projects on promoting decent work and sustainability in the hotels, catering and tourism sectors. http://www.ilo.org/sector/activities/projects/WCMS_159025/lang-en/index.htm, Erişim Tarihi: 12.11.2017.
- ILO. Workshop on poverty reduction and decent work through tourism: decent work needed to sustain tourismdevelopment. http://www.ilo.org/hanoi/Informationresources/Publicinformation/Pressreleases/WCMS_180207/lang-en/index.htm, Erişim Tarihi: 02.11.2016.
- İslamoğlu, E., Yıldırım alp, S., İyem, C. (2017). Türkiye’de çalışan yoksullar olarak abdallar: kırşehir ilinde bir araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15 (30), 463-479.
- İzgi, B. B., Olcay, A. (2008). Çalışma koşullarının önemi: gaziantep ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yönelik bir araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 43-62.
- Kapar R.,(2004). Uygun iş bağlamında çalışan yoksullar, *İktisat Fakültesi Sosyal Siyaset Konferansları 48. Kitap*, İstanbul Üniversitesi, Yayın No: 4531, İstanbul.
- Palaz, S., (2005). Düzgün iş (decent work) kavramı ve ölçümü: türkiye ve oecd ülkelerinin bir karşılaştırması, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (50). 479-505.
- Şahin M., (2014). Sosyal Politika Bağlamında Düzgün İş Ve Türkiye’de Düzgün İş Performansının Değerlendirilmesi Açısından Bir Alan Araştırması “Çorum İli İmalat Sanayi Örneği”. T.C. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bilim Dalı, Doktora Tezi, Ankara.
- Tüzünkan D., (2015). Düzgün iş’in hedefleri açısından türk turizm sektörünün genel özellikleri, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi (The Journal Of Social and Economic Research)*, 15 (29), 1303 – 8370.
- UNWTO (World Tourism Organization) and ILO (International Labour Organization), (2014). Measuring Employment in The Tourism Industries/ Guide With Best Practices, Madrid.
- Yıldırım alp, S., İslamoğlu, E., (2014). “İnsana yakışır iş” kavramı bağlamında türkiye’de ev hizmetinde çalışan kadınlar, *SGD Sosyal Güvenlik Dergisi*, 4 (2),145-175.

AN INVESTIGATION ON WORKING CONDITIONS IN THE TOURISM SECTOR IN THE CONTEXT OF "DECENT WORK"

Extended Abstract

Introduction

Decent work is a topic that has been on the agenda of all countries in recent years. Each country tries to provide decent work criteria in accordance with its socio-economic structure. Today, the labor market is moving away from human conditions with globalization, increasing competition and flexibility. For this reason, decent work is important in regulating working life and obtaining a personal quality. This study has been studied tourism sector which has been as a sector where labor power is intense. The study consists of three parts. The first part contains literature on the concept and components of decent work. In the second part, the general structure of the tourism sector is mentioned and information is given about the situation in the sector's decent work context. In the last part, the results of the field survey have been analyzed.

Methodology

The method of study is descriptive model. Survey study has been used to collect the data. The questionnaire consists of 26 questions. The study has been conducted in 4 different 5-star hotels affiliated to a companies in Alanya and survey questionnaires have been directed to 120 people working in different units in the hotels. The questionnaire has been prepared on the basis of the 11 criteria (by Anker et al) developed by the ILO for the measurement of decent work in 2002. The aim of the study is to demonstrate the situation of the hotel chain that is the subject of the survey in terms of decent work.

Results

According to the results of the survey the number of male employees has almost doubled compared to the number of female employees. This indicates that there is no "employment opportunities and equal behaviour" criteria for employment. On the other hand, the education of more than half of the employees is of elementary and lower level. This situation is a sign of lack of qualified personnel. However, when we look at the age of the employees, it is seen that young employees are employed intensively. Considering the working time of the employees, the working period of 5 years or less is more than 50%. Staff turnover rate is quite high. In this respect, it is seen that "the stability and security of work" criteria of employment" are not applied.

Almost all of the employees have social security. This is proper in terms of "social security" criteria. However, almost all of the employees are not members of any union. This situation is negative according to "the economic and social context of decent work" criteria.

The vast majority of employees are not allowed on public holidays. In this respect, it seems that proper work does not comply with "balancing work and family life" criteria.

92.4% of the employees work 6 days a week. On the other hand, weekly working hours are over 45 hours. This situation does not meet "decent hours" criteria. The vast majority of employees receive a minimum wage and this fee is inadequate for employees. It is not possible to say that it meets "adequate earnings and productive work" criteria.

Nearly half of employees who say they are exposed to discrimination say it is gender-based. In this respect, it can be said that "fair treatment in employment" criteria is not applied. Also lack of job security is also cited as a problem in terms of "security of work" criteria for the majority of employees.

68.6% of the employees have no information about the organizations where they could get help in case there is any problem in the workplace. This indicates that the social dialogue criteria are not met at the workplace.

Conclusion

In the context of the study to analyze the working conditions of company in terms of "decent work" criteria, it has emerged that the "decent work" criteria have not been applied to a large extent and that there are lack of "decent work". As a result, it is thought that there are significant problems in the tourism sector in terms of "decent work" criteria, and that there are "decent work" shortages. Within the context of the study, three important problems arise in particular, including ensuring job security, reducing working hours and increasing wages. Therefore, it is important to take these steps in this sector first and to implement

necessary policies. Businesses need to solve these problems and to have a qualification that can become a preferred sector for the current employees of the tourism sector and for employees in different sectors.