

Gönderilme Tarihi (Submitted): 29.08.2018
Kabul Tarihi (Accepted) : 01.12.2018



Türkiye’de Seyahat Sektöründe İstihdam Edilen Yabancı Personel Üzerine Bir Araştırma*

A Research on Foreign Employers in the Travel Industry in Turkey

Bilim Uzm. Şule YILMAZ

Kastamonu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye
Kastamonu University, Institute of Social Sciences, Turkey

Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-5329-3324>

E-Mail: osmangazisule@hotmail.com

Prof. Dr. Kutay OKTAY

Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Kastamonu University, Tourism Faculty, Turkey

Orcid Id: <https://orcid.org/0000-0002-5329-3324>

E-Mail: koktay@kastamonu.edu.tr

Özet

Amaç ve Önem: Son yıllarda Rusya ve BDT ülkelerinden gelen turistlerin Antalya İlinde yoğunlaşması ve burada faaliyet gösteren tur şirketlerinin Rusça bilen personele olan ihtiyacının artması nedeniyle başta Rusya olmak üzere Rus dilinin konuşulduğu coğrafyalardan çok sayıda yabancı çalışmak üzere Türkiye’ye geldiği bilinmektedir. Bu bağlamda Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel profilini ve karşılaşılan sorunları belirlemeyi amaçlayan bu araştırma, sadece seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelleri içermesi yönüyle diğer araştırma örneklerinden ayrılmaktadır. Diğer yandan yapılan literatür taramasında Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar üzerine yapılmış benzer araştırmalara rastlanmaması araştırmadan elde edilecek bulguların alan yazınına sağlayacağı katkı nedeniyle de araştırma önem arz etmektedir.

Yöntem: Araştırmada veri toplama aracı olarak Ward ve Kennedy (1992) tarafından geliştirilen ve bu araştırmanın benzerlerinde kullanılan anket tekniğinden faydalanılmıştır. Tesadüfi olmayan örnekleme yönteminin kullanıldığı anket uygulamasına 387 yabancı uyruklu personelin katılmıştır. Araştırma Antalya’ya 5 milyona yakın Rus turist geldiği 2015 yılı Temmuz-Ağustos aylarında yapılmıştır.

Bulgular: Geçerli 387 anket formu üzerindeki verilerin analizinden elde edilen bulgulardan; Sektörde çalışan yabancılar sıralamasında % 35,2’lik bir oranla ilk sırayı Rus vatandaşlarının aldığı, sektörde istihdam edilen yabancı personelin ağırlıklı olarak (% 40,3) 26-30 yaş grubu arasında yoğunlaştığı, % 80’nin turizm konusunda eğitim aldıkları, % 60’dan fazlasının en az 3 yıllık rehberlik deneyimlerinin olduğu, % 60’ının Türkiye’ye 3 defadan fazla geldikleri, % 96’sının aylık kazançlarının 300 dolardan fazla olduğu, % 98,4’ünün Türkçe bildikleri, % 35,7’sinin ise Türkçe ve anadilleri dışında ikinci bir dil olarak İngilizce konuşabildikleri, % 99’unun Türkiye’de bulunuyor olmaktan memnun oldukları, % 84,5’nin Türkiye’ye çalışmak için tekrar gelmeyi düşündükleri, % 31,8’inin çalıştıkları acenta ile sorun yaşadıkları, karşı karşıya kalınan temel sorunların başında iş yoğunluğunun fazlalığı ve sosyal hakların gözetilmemesi olurken en olumlu bulgu olarak iyi para kazandıklarına inandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Sınırlılıklar: Seyahat sektöründe çalışmak üzere ülkemize gelen yabancı uyruklu personel daha çok turizm sezonunda gelip sezon sonrasında ayrılmaktadır. TÜRSAB’ın araştırmalarına göre ülkemizde

Atf için (to cite): Yılmaz, Ş. ve Oktay, K. (2018). Türkiye’de Seyahat Sektöründe İstihdam Edilen Yabancı Personel Üzerine Bir Araştırma, *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 105-123.

* Bu makale Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ABD’inde yazılan “Türkiye’de Seyahat Sektöründe İstihdam Edilen Yabancı Uyruklu Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma” konulu Yüksek Lisans Tezi’nden üretilmiştir.



seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel sayısı 10 bin civarındadır. Ülkemizin her coğrafyasında faaliyette bulunan tur şirketlerince istihdam edilen binlerce yabancı uyruklu personelin her birine ulaşabilmenin zaman ve maliyet açısından imkânsızlığı araştırmaya Antalya İlinde faaliyet gösteren tur şirketlerinde çalışan yabancı uyruklu personellerin dâhil edilmesi zorunluluğunu doğurmuştur. Bu araştırma ülkeye en fazla yabancı turistin geldiği ve tur şirketlerinin en yoğun oldukları zaman dilimi olan Temmuz ve Ağustos aylarında yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Seyahat sektörü, seyahat acentası, tur operatörü, yabancı uyruklu personel

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: It is known that Turkey accepts many foreign tourists from Russia and CIS countries where Russian language is spoken, due to the intensification of tourists coming from Russia in Antalya region and the increase in the need of the Russian-speaking staff of the tour companies operating there. In this context, this research aims to determine the profile of the foreign personnel employed in the travel sector in Turkey and the problems encountered, and is separated from the other research examples by the fact that it includes only the foreign personnel working in the travel sector. On the other hand, the research is important because of the contribution of the findings obtained from the research to the field literature.

Methodology: The survey method developed by Ward and Kennedy (1992) was used as a data collection tool in the research. 387 foreign nationals participated in the survey application using non-random sampling method. The survey was carried out in July-August 2015, when approximately 5 million Russian tourists arrived in Antalya.

Findings: According to findings it is found that; Among the foreigners who came to Turkey to work, the first rank is occupied by Russian Citizens (35,2%), the Turkic Republics Citizens are in the second rank, 26-30 age group prefer Turkey more to work (40,3%), 75,2% of respondents hold undergraduate and postgraduate degrees, 80% of all respondents are received education in tourism, more than 60% have at least 3 years of guidance experience, 73,6% do not have any jobs in their country, 60% of the respondents visited Turkey at least 3 times before, 96% of them earn more than 300 dollars per month, 49,1% of them have found their jobs in Turkey through employment companies, 98,4% of them can speak Turkish, 35,7% can speak English as a second language other than Turkish and their mother tongue, the most influential factors in choosing Turkey and choosing a job are family and close friends', 39% of them have work permit, 31,8% had problems with travel agencies, the most important problems experienced were 'work intensity' and 'obeying the social rights', the most positive evaluations were they believed they earn good money in Turkey, 99% of them are satisfied with being in Turkey, 84,5% think that they will come back to work in Turkey,

Limitations/Implications: Foreign personnel who come to Turkey to work in the travel industry are more likely to come and leave after the season. According to TURSAB'S research, the number of foreign personnel employed in travel sector in the country is around 10 thousand. The necessity of accessing each of the thousands of foreign personnel employed by the tour companies operating in every geographical region of the country has created the necessity to include foreign personnel working in tour companies operating in Antalya region in order to investigate the impossibility of time and cost. This research was carried out in July and August 2015, which is the time period when the most foreign tourists came to the country and the tour companies were most busy.

Keywords: Travel industry, travel agency, tour operator, the foreign staff

Paper Type: Research paper



Giriş

Bir ülkede turizmin ülke ekonomisine olan katkısının artırılabilmesi endüstriyi oluşturan sektörlerin her birinin rekabet gücünün artırılmasını gerekli kılmaktadır. Rekabet gücünü ortaya çıkarmanın ve zor rekabet koşullarında rakiplerden bir adım önde olabilmenin yolu ise sunulan hizmetin kalitesinin sürekli artırılmasıdır. Hizmet kalitesini ortaya çıkaran etkenlerin başında da alanında yetişmiş, mesleki donanım ve yeterliliğe sahip personel istihdam etmektir. Nitekim ülkeye gelen yabancı konukların tekrar gelmeyi düşünmelerinde kaldıkları süre zarfında muhatap oldukları turizm personelinin özellikle de acentalarda rehber olarak istihdam edilen personelin davranışlarının etkisi yadsınamaz. Bu açıdan bakıldığında turist rehberleri; davranışları, yetenekleri ve bilgi donanımları ile yabancılara karşı ev sahibi toplumu temsil etme gibi önemli bir rol üstlenmektedirler.

Dolayısıyla acenta çalışanlarının tutum ve davranışları, sunulan hizmetin kalitesi turistlerin ülke hakkında edinecekleri ilk izlenimin olumlu ya da olumsuz olmasında, tekrar gelmek istemelerinde belirleyici olmaktadır. Bu nedenle acentalarda çalışan gerek ülke gerekse yabancı vatandaş olsun her bir personel işinin gereği olarak adına hizmet sunduğu ülkenin temsilcisi konumundadır.

Konuklarla yüz yüze olmayı gerektiren işlerde personelin mesleki standartlar konusunda donanımlı olmasının yanında moral ve motivasyonu yüksekse onun bu ruh halinin karşısındakine pozitif enerji olarak yansıtacağı muhakkaktır. Bu ruh hali içerisindeki personel sahip olduğu yeteneklerini işine katacağından karşısındakini de memnun edecektir. Bu nedenle, ülkenin tanıtılmasında sorumluluk üstlenmiş olan acenta personelinin yabancı uyruklu da olsa düşüncelerinin, beklentilerinin ve karşı karşıya kaldığı sorunların araştırılması ülke turizminin geleceği açısından öncelik arz eden bir konudur.

Türkiye’de turist pazarını elinde bulunduran belirli sayıda tur acentası vardır. Bu acentalarda istihdam edilen yabancı uyruklu personelin çalıştırılma şartları, karşılaştıkları sorunlar, memnuniyet algıları ve düşünceleri araştırmaya konu edilmiştir. Araştırmanın sadece Türkiye’de faaliyette bulunan seyahat acentelerince istihdam edilen yabancı uyruklu personeli içermesi yönüyle özgün ve Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel üzerinde yapılmış benzer araştırma örneklerinin olmaması nedeniyle de önem arz ettiği düşünülmektedir. Nitekim kayıt dışı ya da olumsuz şartlarda çalışan personel bir ümitle geldiği ülkemizde hayal kırıklığı yaşamaya ya da acentayla arasında çıkan sorunların turistlere yansımaları durumunda ortaya çıkacak turist memnuniyetsizliği Türkiye’yi olumsuz yönde etkileyecektir. Bu bağlamda araştırmadan elde edilecek verilerin, Türkiye’de yabancı uyruklu personel çalıştırma şartları ile ilgili yapılacak yasal düzenlemelere ve alınıyazına katkı sağlaması beklenmektedir.

1. Kuramsal Çerçeve

Turizmin temelini oluşturan seyahat kavramı, insanlık tarihinin ilk dönemlerinden günümüze kadar nedenler farklı olsa da her zaman var olmuştur. Ancak bugün değişen yaşam şartları ile birlikte seyahat kavramı yeni bir boyut kazanmıştır (İçöz, 2003:24). Özellikle 15. Yüzyıldan sonra kıtalara yönelik yolculuklar seyahat kelimesinin zahmet ve zorluk dışında daha farklı şeyler çağrıştıran bir ifade olarak kullanılmaya başlamasına neden olmuştur (Boyacı, 1996). Dolayısıyla seyahat kavramına getirilen tanımlarda farklılaşmaya başlamıştır. Löschburg, (1997)’e göre seyahat; nasıl nereye ve hangi standartlarla, ne kadar sürede, ne kadar maliyetle, kiminle ve hangi faaliyetleri kapsayacak kararların alınmasını zorunlu kılan bir karar verme sürecidir. Seyahate katılanların ortak beklentisi



rahatlık ve güven duygusu içinde minimum girdi ile maksimum çıktıyı elde edebilmektir (Löschburg, 1997:121).

Günümüzde seyahat kavramının insan hayatında tekrar yerini alması gelişen teknolojik ilerlemeler ve keşiflerle birlikte yeni bir boyut kazanarak seyahatlerin önceden programlanması ve planlanması gerektiği düşüncesi ortaya seyahat sektörünü çıkarırken seyahat edenlerin çoğalması bu seyahatlerin organizasyonuna olan ihtiyaç ticari işletmeleri ortaya çıkarmıştır (İçöz, 2003).

Seyahat sektörü, konaklamadan ulaşımın nasıl gerçekleştiğine kadar farklı hizmetlerin bir arada sunulduğu ve farklı birimlerin bir araya geldiği geniş yelpazeli ve farklı özellikte ortaya çıkan seyahat ürünlerinin çarpan çoğaltan etkisiyle diğer sektörleri de etkilediği dinamik bir hizmet sektörüdür (Yarcan, 1993). Zira seyahate katılmaya karar verenler bu kararı verdikten sonra hizmetin üretimine doğrudan kendileri katılmakta ve seyahate katılanların birden fazla seçeneğe sahip olmaları nedeniyle kalite, rekabet, beğeni, istek gibi sıfatların içeriğiyle yakından ilgilenmektedirler (İçöz, 2003: 35).

19.yüzyılın yarısından sonra taşımacılık sektöründeki gelişmeler seyahatlerdeki değişimde devrim yaratmıştır. 1807 yılında vapurların yapılması, 1814'de motorların geliştirilmesi ve devamında Avrupa'da karayolu ağının genişletilmesi seyahatlerin maliyetini azaltırken güvenilirlik, hız ve konfor seyahate olan ilgiyi artırmış ve bu seyahatlerin organize edilme düşüncesi ve Dünya turizminin büyümesi seyahat sektörünün doğmasına yol açmıştır (Balta ve Altıntaş, 2010; Hacıoğlu, 2000; URL-1, 2016).

Türkiye'de seyahat sektörünün geliştirilmesine yönelik atılan önemli adımların başında 1968 yılında Bakanlar Kurulu kararı ile seyahat acentası kurma sürecinin bir izne tabi tutulması olmuştur. 1972 yılında 1618 Sayılı kanunla TÜRSAB kurularak seyahat sektörünün disipline edilmesi adına önemli bir adım daha atılmıştır (Yarcan, 1993). Türkiye'de 2016 yılı itibariyle TÜRSAB'a kayıtlı 7 binden fazla acenta vardır (Alaeddinoğlu ve Can, 2007:5-6).

Tur Operatörleri faaliyet kapsamlarına göre 'Kitle Piyasası Operatörleri' ve 'Uzman Operatörler' şeklinde sınıflandırıldığı gibi bunun dışında hukuki açıdan, faaliyet alanlarına, kullandıkları ulaştırma araçlarına, destinasyonlara ya da büyüklüklerine göre de sınıflandırılmaktadır (Balta ve Altıntaş, 2010:38). Türkiye'de Tur Operatörlüğüne yönelik yasal bir mevzuat bulunmadığından tur operatörlüğü faaliyetleri 1618 sayılı Seyahat Acentaları Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nda yer alan hükümlere göre düzenlenmektedir. Tur operatörlüğü kapsamındaki işlere A grubu seyahat acentelerinin faaliyetleri ile açıklık getirilmeye çalışılmıştır.

Seyahat sektörünün ikinci önemli unsuru olan seyahat acenteleri Dünya Turizm Örgütü tanımına göre; halkla ilişkiler, konaklama ve ulaştırma hakkında bilgiler veren ve belli bir komisyon karşılığında Tur Operatörlerinin ürünlerini belli fiyatlarla müşteriye satışına aracılık eden kuruluşlardır. Türkiye'de 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu Madde 1'de; ise 'kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acenteleri vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluş' şeklinde tanımlanmıştır.

Ticari bir amaçla kurulan seyahat acenteleri insanların turistik ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla yer değiştirmelerine aracılık yapmakta, Tur Operatörlerinin



hazırladıkları turları pazarlamakta, bilgi kaynağı ve hizmet seçenekleri sunmanın yanında tatil satın alanların yerel ulaşımını sağlamaktadırlar (Radburn ve Goodall, 1991:237). Ancak temel işlevleri perakendecilik olmasına rağmen zaman zaman Tur Operatörü gibi hareket ederek paket tur üreticisi de olabilmektedirler (Peters, 1969:228).

Seyahat acentelerinin sınıflandırılmasında uzmanların hemfikir olduğu bir sınıflama şekli yoktur. Ancak değişik görüşler perspektifinde farklı kriterlere dayanarak yapılan sınıflamalar vardır. Türkiye’de yasal açıdan seyahat acenteleri 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre A, B ve C grubu şeklinde 3’e ayrılmıştır.

Seyahat sektöründe sunulan hizmetin genelde konuklarla yüz yüze olmayı gerektirmesi nedeniyle istihdam edilen personelin diğer pek çok meslek gruplarından farklı olarak mesleki kazanımlara sahip olmalarını gerektirmektedir. Bu sektörde istihdam edilen personelin sahip olmaları gereken ortak vasıflar aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır (Albustanlıoğlu, 2009:38); En az bir yabancı dili etkin konuşabilme ve yazabilmelidirler, satış becerisi ve ikna kabiliyetine sahip olmalı, misafirlerin istek ve ihtiyaçlarını önceden öngörme ve bu ihtiyaçları giderecek ürünleri tavsiye edebilmelidirler, dosyalama ve arşivleme konusunda bilgili olmalıdırlar, rezervasyon yapabilmeli, ofis makinalarını kullanabilmeli ve sektörde kullanılan evrakları düzenleyebilmelidirler, sektördeki gelişmeleri takip edebilmeli ve trendleri izleyebilmelidirler.

Seyahat sektöründe istihdam edilen personeller şu unvanlar adı altında görev almaktadırlar; Acente Sorumlu Müdürü, Rezervasyon Müdürü, Rezervasyon Elemanı, Operasyon Sorumlusu, Operasyon Elemanı, Tur Bölümü Sorumlusu, Uçuş Bölümü Sorumlusu, Profesyonel Turist Rehberi, (Turist Rehberi-Ülkesel Turist Rehberi- Bölgesel Turist Rehberi), Otel Rehberi, Tur Animatörü, Transfer Elemanı, Enformasyon Memuru, Muhasebe Elemanı, Ofis Elemanı, Biletleme Elemanı, Diğer Elemanlar (Şoför-Muavin-Host-Hostes-Aşçı-Yardımcı Hizmet Elemanı-Kontrolör vs.),

Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB) ve Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) ile imzalanan işbirliği protokolü kapsamında; Profesyonel Turist Rehberi (Seviye 5), Tur Operatörü (Seviye 5), Seyahat Acentası Temsilcisi (Seviye 4) ve Seyahat Acentası Satış Elemanı (Seviye 3) olarak belirlenmiştir. Bu standartlara göre Türkiye’de turist rehberlik mesleğini icra edebilmek için lisans (4 yıllık) mezunu olmaya gerek görülmemektedir.

Ülkelerde sezonun yoğunluğu ve ihtiyaç ölçüsünde yabancı uyruklu personeller istihdam edilmektedir ve ülkelerde yabancı statüsündeki insanların istihdam koşulları yasalarla belirlenmektedir.

Çalışma izni verilen yabancıların sektörlere göre dağılımlarına bakıldığında ise; 2015 yılında Konaklama Sektöründe 10.500’ü süreli 1’i süresiz olmak üzere toplamda 10.501 yabancıya çalışma izni verilmiştir. Yiyecek ve içecek hizmeti faaliyetleri alanında 861’i süreli, 1’i süresiz olmak üzere toplamda 862 yabancıya çalışma izni verilmiştir. Araştırma alanı olan Seyahat acentası, tur operatörü ve diğer rezervasyon hizmetleri ve ilgili faaliyetler adı altında ise 1.115’i süreli 6’sı süresiz olmak üzere toplamda 1.121 yabancıya çalışma izni verilmiştir (URL-4, 2017).

Türkiye Otelciler Federasyonu Turizm Raporu’nda (2015) açıklanan verilere göre son 10 yıldır Türk Turizm Endüstrisini oluşturan sektörlerde yabancı istihdam oranı toplam istihdamın %3-5 arasında değişmektedir. Seyahat sektöründe çalışan yabancılar da bu oran daha yüksek olup %10-15 arasında olduğu ifade edilmektedir (TOFED, 2011). Ancak



stajyerlik, eğitim ve benzeri uygulamalar adı altında çalışanların yanı sıra turist vizesi ile gelip sektörde çalışanların ya da 3 aylık vizesiz dolaşım hakkını sezonda çalışarak değerlendirenlerin oluşturduğu kayıt dışı istihdam da dikkate alındığında yabancı çalışan oranlarının çok daha yüksek olduğu muhakkaktır (Ergün, 2012:135).

Türkiye’de yabancı çalışma izni olmaksızın bağımsız çalışan yabancılara ve yabancı uyruklu çalıştıranlara yasaların öngördüğü ceza ve yaptırımlar uygulanmaktadır. Kanun kapsamına giren yabancıların ve işverenlerin Kanundan doğan yükümlülüklerini yerine getirip getirmediikleri Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı iş müfettişleri ve SGK müfettişleri tarafından denetlenmektedir. Kayıt dışı yabancı personel çalıştırdıkları tespit edilenlere idari para cezaları uygulanmaktadır.

Türkiye’de yabancılara ödeyecek ücretlerde yasalarla belirlenmiştir. Ücret miktarı başvuru tarihi itibarıyla yürürlükte bulunan asgari ücret tutarı dikkate alınarak belirlenmektedir. Örneğin 2017 yılı için Kültür ve Turizm Bakanlığı’ndan belgeli veya belgesiz turizm işletmeleri ile bunların bünyelerinde izinli faaliyet gösteren işletmeler (SPA, güzellik merkezi, spor merkezi, kuaför, kuyumcu, deri, halı, tekstil vb. gibi küçük işletmeler), turizm seyahat acentaları, belgeli tatil köyleri ve turizm-animasyon organizasyon firmaları ile müstakil eğlence yerlerinde çalışacak yabancılar için yabancıya ödenebilecek en az ücret düzeyi, başvuru tarihi itibarıyla yürürlükte bulunan asgari ücret miktarıdır. Yine çalışma izni alınan yabancılar için (ikili sosyal güvenlik anlaşmalarındaki hükümler saklı kalmak kaydıyla) SGK primlerinin yatırılması zorunludur. Yapılan başvurularda çalışma izni başlangıç tarihini izleyen 30 gün içinde SGK sigortalı girişinin beyan edilmiş ücret üzerinden yapılması zorunludur (URL-5, 2017). Ancak Türkiye ile karşılıklı olarak uluslararası sosyal güvenlik sözleşmesi yapmış ülke (Türkiye, 28 ülke ile karşılıklı sosyal güvenlik protokolü imzalamıştır) uyruğunda bulunan yabancılardan sigorta primlerinin kendi ülkesinde ödenmeye devam ettiğini kanıtlayan yabancılar, sözleşmelerde öngörülen süreler kadar Türkiye’de sosyal güvenlik yükümlülüklerinden muaftırlar (URL-6, 2017).

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bir ülkede hangi sektörde ne kadar ve hangi vasıflarda yabancı uyruklu personel istihdam edilebileceği o ülkelerin mevzuatlarıyla belirlenmektedir. Ancak gelişmekte olan ülkelerde yurt dışından ülkeye çalışmak için gelenlerin ve bunların ülkede çalışacakları işkolu için gerekli mesleki standartları sağlayıp sağlamadıklarını, çalışma izni alıp almadıklarını ve ülkeye çalışmak üzere gelenlerin sayısını kontrol altına alabildiklerini söylemek zordur. Yurtdışından gelenlerin yurt içindeki personele göre daha düşük maliyetli olması işveren açısından daha avantajlı olduğundan bir şekilde ülkeye girmiş ve kayıt dışı olarak çalışmaya başlayan bu işgücünü kontrol altına almak da esasen güçtür. Türkiye’de turizm sektörünün her alanında olduğu gibi seyahat sektöründe de yabancı uyruklu personel çalıştırıldığı bir gerçektir ve bu araştırma seyahat sektörünü ele alarak çalışma izni olup olmadıklarına bakılmaksızın sektörde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanları ele almaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı, Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personelin karşı karşıya kaldıkları sorunları, işleri ile ilgili düşünceleri ve beklentilerini belirlemek ve bu bağlamda yabancı uyruklu personel konusuna dikkat çekmektir.

Tur acentalarında çalışan her personel yabancı uyruklu da olsa hizmetin sunulduğu ülkeyi temsil ettiğinden önemli bir görev icra etmektedir. Acente personelinin sunduğu hizmetten memnun olmayan bir turist bu sosyal medyada hızla yayabileceği gerçeği de göz önüne alındığında memnuniyetsizliğin faturası haliyle ev sahibi ülkeye kesilecektir. Dolayısıyla seyahat sektöründe çalışanlar üzerine yapılan her türlü araştırmanın önem arz



ettiği açıktır. Ayrıca yapılan literatür taramasında Türkiye’de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar üzerine yapılmış araştırma örneklerinin azlığı araştırmanın bu alandaki literatüre sağlayacağı katkı açısından da önemli olduğu düşünülmektedir. Araştırmanın Türkiye’de seyahat sektöründe çalışan yabancıları içeriyor olması araştırmayı özgün kılmaktadır.

3. Yöntem

Araştırmada veri toplama aracı olarak Ward ve Kennedy (1992) tarafından geliştirilen ve bu araştırmanın benzerlerinde Batman, (2003), Doğan vd., (2010), Köroğlu, (2013), Ergün, (2012), Aliyev, (2014) tarafından da kullanılan bireysel ve demografik özelliklerin belirlenmesine yönelik anket tekniğinden faydalanılmıştır. Bu araştırmada alan literatüründe yaygın kullanılması ve katılımcının karşılaştıkları sorunları da içermesinden dolayı bu ölçek tercih edilmiştir. Araştırmanın anket formu, daha önce dilbilim uzmanlarınca çevirisi yapılmış olan ölçek sorularından seçilerek araştırmanın amacı doğrultusunda dönüştürülerek oluşturulmuştur. Bu sorulara ilaveten demografik ve bireysel özellikleri içeren sorular eklenmiştir. Antalya bölgesinde faaliyet gösteren tur şirketlerinde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar örneklem kapsamına alınmış ve olasılıksız örnekleme yöntemlerinden amaçlı örnekleme yönteminden yararlanılmıştır.

Araştırma anket uygulaması Rusya ile uçak krizi yaşanmadan önceki turizm sezonda yani Antalya’ya 5 milyona yakın Rus turist geldiği 2015 yılının Temmuz-Ağustos aylarında yapılmıştır. Yörede faaliyette bulunan tur şirketlerinin Rus turistlere hitap etmesi nedeniyle acentelerinde daha çok Rusça konuşabilen personele istihdam etmeleri ve araştırmaya konu olan yabancı personelin sektörde çalışmak üzere Türkiye’ye bir defadan fazla gelmiş oldukları bu nedenle az çok Türkçe bildikleri varsayımı ile anket formu Türkçe ve Rusça olarak iki dilde hazırlanmıştır. Anket formunda yer alan her bir soru birbirinden bağımsız olarak analiz edilmiştir.

4. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Antalya’da faaliyet gösteren seyahat acentalarında istihdam edilen Rusya ve BDT ülkelerinden gelen yabancı uyruklu çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı istatistiklerinde yer alan verilere göre bu araştırmanın yapıldığı 2015 yılında Türkiye’de Seyahat acenteleri ve Tur Operatörlerinde istihdam edilen toplam sigortalı sayısı 57.493’dür. Turizm Endüstrisi’nde istihdam edilen toplam personel sayısı içinde yabancı uyruklu çalışanların oranı yıldan yıla farklılık arz etmekle birlikte son 8 yılda % 4-6 arasında değişmektedir. 2016 yılında daralan turizm pazarı nedeniyle bu oran % 3 civarında gerçekleşmiştir (URL-7, 2016). Ancak TÜRSAB’ın açıklamalarına göre seyahat sektöründe toplam çalışanlar arasında yabancıların oranı % 10-15 arasındadır (TÜRSAB, 2016). Buna göre seyahat sektöründe istihdam edilen 2015 yılındaki 57.493 sigortalı personelin ortalama % 10’unun yabancı uyruklu olduğu dikkate alındığında yabancı çalışan sayısı yaklaşık 5.750 kişiye tekabül etmektedir. Ancak turizm sektöründe çalışanların % 35’nin kayıt dışı olduğu yönündeki resmi makamların beyanatları ve sezonluk çalışan yabancıların seyahat sektöründe çok daha fazla yaygın olması, turist vizesi ile geldiği halde sektörde çalışanların olması, vize kolaylığı sağlanan ülke vatandaşlarının 3 aylık serbest dolaşım hakkını çalışarak değerlendirmeyi düşünenlerin olması seyahat acentelerinde çok daha fazla kayıt dışı istihdam olduğu da hesaba dâhil edildiğinde bu araştırmanın evreninin (seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu çalışan sayısı) 8-9 bin arasında olduğu varsayılmaktadır. Dolayısıyla evrenin büyüklüğü ve istihdam edilen yabancıların ülkenin her bölgesinde faaliyette bulunan acentalarda da çalışıyor olmaları nedeniyle evrenin tamamına ulaşmayı zaman ve maliyet açısından imkânsız kılmaktadır. Bu nedenle evrenden örneklem



alma yoluna gidilmiştir. Bu bağlamda Antalya yöresinde faaliyet gösteren ve gerek Türkiye gerekse Antalya yöresi turist pazar payı sıralamasında pazarın yaklaşık % 85'inin üzerine hâkim olan ilk 6 tur şirketi (Pegas, Otu Grup, Tez Tour, Anex Tour, Tantar/Tui, Biblio Globus) tercih edilerek bu şirketlerde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar araştırmanın örnekleme olarak belirlenmiştir.

Araştırmada örneklem sayısının belirlenmesinde Altunışık vd. (2005:127)'nin Sekaran, (1992:253)'den aktarılan '*Belli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri*' tablosundan yararlanılmıştır. % 5 hata payı dikkate alındığında bu tabloya göre evren ne kadar büyük olursa olsun katılımcı sayısının 384 olması durumunda evrenin tamamını temsil edeceği öngörülmektedir. Bu araştırma için katılımcılardan elde edilen 387 anket formunun evrenin tamamını temsil etmesi açısından yeterli olduğu kabul edilmektedir.

İş yoğunluğunun zirvede olduğu bir zaman diliminde acente çalışanlarına ulaşım anketine katılmaya ikna edebilmek, bunun için yöneticilerden izin alabilmek, anket sorularını onların diline anlayabilecekleri şekilde çevirebilmek yabancı personel üzerinde araştırma yapmanın endişelendirici zorluklarıdır. Bu nedenle Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar üzerine araştırma örnekleri yok denecek kadar az sayıdadır. Dolayısıyla alan literatüründeki bu eksikliğin giderilmesine katkı sağlama düşüncesiyle araştırmanın konusu seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel olarak belirlenmiştir. Anket formuyla elde edilecek verilerin analizlerinden araştırmanın amacı doğrultusunda hazırlanan aşağıdaki sorulara cevap aranmaktadır.

- Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personelin geldikleri coğrafyalar hangileridir?
- Hangi görevlerde istihdam edilmektedirler?
- Eğitim düzeyleri ve turizm eğitimi ile ilgili durumları, yabancı dil bilgileri ve Türkçeyi konuşabilme düzeyleri nedir?
- Türkiye algıları (çalışma koşulları-kazançları-tekrar gelmeyi düşünüp düşünmedikleri-çalışmak için gelme sıklıkları-v.s) nedir?
- Türkiye'yi tercih etmelerinde etkili olan faktörler nelerdir?
- Karşılaştıkları temel sorunlar nelerdir?
- Çalışma izinleri var mıdır?
- Türkiye'yi tercih etme nedenleri nelerdir?
- Memnuniyet ya da 'memnuniyetsizlik nedenleri nelerdir?

5. Araştırmanın Bulguları

Anket formlarının analizinden el edilen bulgular aşağıdaki tablolar üzerinde gösterilmektedir. Tablo 1' deki veriler incelendiğinde Rus turistler açısından Türkiye'nin en gözde destinasyonu olan Antalya yöresinde yabancı uyruklu çalışanlar arasında Rus asıllı personelin % 35'lik bir oran ile ilk sırada yer aldıkları görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Milliyetlerine Göre Dağılımı

Milliyet	Frekans (n)	%
Rusya	136	35,1
Kazakistan	122	31,6
Kırgızistan	69	17,6
Özbekistan	21	5,5
Tacikistan	21	5,4
Ukrayna	18	4,8
Toplam	387	100



Kazaklar ikinci sırada, Kırgızlar ise üçüncü sırada gelmektedir. Türkiye’de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personel içerisinde Türki Cumhuriyetlerden gelenlerin oranı ise yaklaşık % 60’ civarındadır. Bunun nedenlerini bu topluluklarla Türkiye’nin kurduğu kardeşlik köprülerine, soydaş olarak aramızdaki akrabalık ilişkisine ve Türkiye’nin o coğrafyalarda açtığı eğitim kurumları vasıtasıyla o ülke insanların Türkçe ile tanışmalarına bağlamak mümkündür. Özellikle Kazakistan ve Kırgızistan uyruklu yabancıların Türkiye tercihlerinde Kazakistan’da Ahmed Yesevi ve Kırgızistan’da Manas Üniversitesi’nin etkisi olduğu düşünülebilir.

Tablo 2. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans (n)	%
Erkek	328	84,8
Bayan	59	15,2
Toplam	387	100

Ankete cevap verenlerin % 84,8’i erkek, % 15,2’si ise bayandır. Acentalarda çalışmak uzun süre ayakta olmayı gerektirmesi ve çalışanlar açısından Türkiye’nin yabancı bir ülke olması, uzun süreli çalışmak üzere ailelerin kız çocuklarına bir başka ülkede tek başına bulunmalarına izin vermemiş olabileceği de düşünüldüğünde elde edilen bu sonucun normal bir durum olduğu söylenebilir.

Tablo 3. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş Grupları	Frekans (n)	%
20 Yaş ve altı	30	7,8
21-25 Yaş	118	30,5
26-30 Yaş Arası	156	40,3
31-35 Yaş Arası	67	17,3
36-40 Yaş Arası	9	2,3
41-45 Yaş Arası	3	0,8
45-50 Yaş Arası	3	0,8
51 Yaş ve üzeri	1	0,3
Toplam	387	100

Tablo 3 üzerindeki verilere göre Türkiye’ye seyahat sektöründe çalışanların % 40,3’ü 26-30 yaş grubundadır. Bu gruba 21-25 yaş grubu da dâhil edildiğinde sektörde çalışan yabancı uyruklu personelin % 70’nin 21-30 yaş arasında oldukları görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	Frekans (n)	%
Evli	192	49,6
Bekâr	100	25,8
Boşanmış	63	16,3
Nişanlı	32	8,3
Toplam	387	100

Tablo 4’deki verilere göre yabancı uyruklu personelin % 50’si evlidir. Türkiye’ye gelenlerin yaş gruplarındaki dağılımları onların büyük oranda evlenme yaşlarında oldukları dikkate alındığında evli olanların fazla olması normal bir durum olarak görülebilir. Ancak katılımcılar arasında boşanmış olanların oranının da yüksek olduğu dikkate değerdir.



Tablo 5. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Frekans (n)	%
Lise	96	24,8
Lisans	206	53,2
Lisansüstü	85	22,0
Toplam	387	100

Tablo 5'e göz atıldığında Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personelin eğitim düzeylerinin iyi düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre katılımcıların % 53,2'si lisans düzeyinde eğitilmiş iken % 22'si ise lisansüstü eğitim almıştır.

Tablo 6. Katılımcıların Turizm Konusundaki Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Frekans (n)	%
Lise	75	19,4
Üniversite	102	26,4
Ücretli Kurs Aldım	135	34,9
Turizm Eğitimi Almadım	75	19,4
Toplam	387	100

Tablo 6 üzerindeki verilerden araştırmaya katılan yabancı uyruklu personelin % 80,6 gibi büyük bir oranının turizm eğitimi aldıkları anlaşılmaktadır. Bu durum sektörde sunulan hizmet kalitesi açısından önemli bir göstergedir.

Tablo 7. Katılımcıların Kaç Yıldır Türkiye'ye Geldiklerine Göre Dağılımı

Süreler	Frekans (n)	%
İlk Kez	75	19,4
1-3 yıl	50	12,9
3-5 yıl	193	49,9
5 yıldan fazla	69	17,8
Toplam	387	100

Tablo 7'deki verilere göz atıldığında Türkiye'de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin % 50'ye yakını Türkiye'ye 3-5 yıldır gelmektedir. Tablo üzerindeki veriler bir bütün olarak değerlendirildiğinde ise hâlihazırda sektörde çalışan yabancı uyruklu personelin % 80'den fazlasının Türkiye'ye bir defadan fazla geldikleri görülmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Çalıştıkları Acentede Hangi Ünvanla Çalıştıklarına Göre Dağılımı

Görev Ünvanları	Frekans (n)	%
Transfer Rehberi	112	28,9
Tur Rehberi	172	44,4
Otel Rehberi	103	26,6
Toplam	387	100

Tablo 8'deki verilere göre Türkiye'de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin % 44'ü 'tur rehberi' olarak görev yaptıklarını ifade ederken % 28'i 'transfer rehberi', % 26,6'sı ise 'otel rehberi' olarak çalıştırılmaktadır.

Tablo 9. Katılımcıların Turlarda Görev Aldıkları Sıra

	Frekans (n)	%
Birinci Rehber	50	12,9
Yardımcı Rehber	107	27,6
Her İkisi de Olabilmekte	230	59,4
Toplam	387	100



Tablo 9’da görüldüğü üzere turlarda görevlendirilen yabancı personelin % 12,9’u Birinci Rehber olarak görevlendirildiklerini ifade ederken % 60’a yakını ‘her ikisi de olabilmekte’ şeklinde cevap vermektedir. Oysa Türkiye’deki mevzuata göre ülkedeki turlarda Türk Rehber bulundurma zorunluluğu vardır. Dolayısıyla bu durum hem mevzuata aykırı hem de Türk Rehberlerin istihdamı için haksız rekabet oluşturmaktadır.

Tablo 10. Katılımcıların Bir Sezonda Türkiye’de Kaç Ay Çalıştıkları

Süreler	Frekans (n)	%
3 Aydan az	59	15,2
3-5 ay arası	143	37,0
6-9 ay arası	135	34,9
9-12 ay arası	37	9,6
1 yıldan fazla	13	3,4
Toplam	387	100

Tablo 10’a göz atıldığında çalışmak üzere Türkiye’ye gelen yabancı uyruklu personelin % 37’si 3-5 ay arası çalıştıklarını, % 34,7’si ise 6-9 ay arası çalıştıklarını ifade etmektedir. Bu durum yurt dışından çalışmak üzere gelenlerin büyük oranda turizm sezonu için geldiklerini göstermektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Aylık Ne Kadar Kazandıkları (Bahşişler Dahil)

Kazanç Miktarları (\$)	Frekans (n)	%
300 Dolar’dan az	15	3,9
301-400 Dolar	52	13,4
401-500 Dolar	99	25,6
501-600 Dolar	115	29,7
601-700 Dolar	66	17,1
701-800 Dolar	15	3,9
800 Dolardan fazla	25	6,5
Toplam	87	100

Tablo 11 üzerindeki verilere göre Türkiye’de çalışan yabancı uyruklu personel ortalama ayda 300-700 dolar arası bir kazançta sahiptir. Rusya hariç katılımcıların geldikleri diğer ülkelerde tam gün çalışan bir kişinin ortalama aylık kazancı 100 dolar civarındadır. Konaklama ve yeme-içme giderleri de işletmelerce karşılandığından bu ülke vatandaşları için aylık 300-400 dolarlık bir kazancın oldukça iyi rakam olarak görülmesi normal bir durum olsa gerektir. Bununla birlikte bazı acentalar gelirleri ölçüsünde çalışanlarına prim de vermektedir.

Tablo 12. Katılımcıların Türkiye’deki Bu İş Hangi Şekilde Buldukları

	Frekans (n)	%
Okul aracılığıyla	134	34,6
İnsan kaynakları şirketi aracılığıyla	190	49,1
Daha önce Türkiye’ye gelen arkadaşlar aracılığıyla	40	10,3
İnternet aracılığıyla	23	5,9
Toplam	387	100

Tablo 12 üzerinde görüldüğü üzere Türkiye’de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin % 49,1’i hâlihazırdaki bu işlerini İnsan Kaynakları Şirketleri aracılığı, % 34,6’sı okul aracılığı, % 10,3’ü daha önce Türkiye’ye gelen arkadaşlarının aracılığı, % 5,9’u ise internet aracılığı ile bulduklarını ifade etmektedir. Katılımcıların kendi ifadelerine göre

insan kaynakları şirketleri aracılığı ile gelenler bu şirketlere genelde bir aylık kazançlarını aracılık komisyonu olarak ödemektedirler.

Tablo 13. Katılımcıların Ana Dilleri Dışında Rahat Konuşabildikleri Diller

Diller	Konuşan (n)	%
Türkçe	381	98,4
İngilizce	138	35,7
Almanca	25	6,5
Rusça	218	56,3
Fransızca	4	1,0
Çince	1	0,3
Arapça	7	1,8

Tablo 13 üzerindeki veriler katılımcıların % 98,4 gibi çok büyük bir çoğunluğunun kendi ana dilleri dışında Türkçeyi rahat konuşabildiklerini göstermektedir. Yine tablodaki verilere göre seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin % 35,7'si İngilizceyi rahat konuştuklarını dile getirmektedir. Rusça konuşabilenlerin yüksek (% 56,3) olmasının nedeni Türkiye Cumhuriyetlerinde Rusçanın zaten anadili kadar rahat konuşulabilmesidir.

Tablo 14. Katılımcıların Türkçe'yi Hangi Düzeyde Bildikleri

Bilgi Düzeyi	Frekans (n)	%
Çok iyi	205	53,0
İyi	122	31,5
Orta düzeyde	45	11,6
Az	13	3,4
Bilmiyorum	2	,5
Toplam	387	100

Tablo 14'de, katılımcıların Türkçeyi hangi düzeyde bildiklerini öğrenmek amacıyla sorulan soruya katılımcıların % 53'ü 'çok iyi' düzeyde şeklinde cevap vermişlerdir. Tablo bir bütün olarak ele alındığında Türkiye'de bu sektörde çalışan yabancı uyruklu personelin hemen hemen tamamına yakınının Türkçe bildiği söylenebilir. Türkçeyi biliyor olmaları nedeniyle Türkiye'de çalışmak için onlara cazip gelmektedir. İşletme açısından ele alındığında da Türkçe biliyor olmaları onların tercih edilebilirlik oranını yükseltmektedir. Rus turistlere yönelik faaliyette bulunan bir acenta için Türk vatandaşı ve her bir dil için farklı personel çalıştırmak yerine hem Türkçe, hem Rusça hem de İngilizce bilen bir Rus ya da Kazak personel çalıştırmak maliyet açısından çok daha cazip olmaktadır.

Tablo 15. Katılımcıların Çalışmak İçin Türkiye'ye Gelmelerinde Etkili Olan Faktörler

Faktörler	Tercih Sayısı	%	Sıralama
Çevrem ve dostlar	259	27,0	1
Ailem	210	21,9	2
Yabancı dil bildiğim için	173	18,0	3
Başka bir iş bulamadığım için	125	13,0	4
Okuduğum okulun etkisi	112	11,7	5
Türkiye'ye olan özel ilgim	79	8,2	6
Diğer	2	0,2	7

Katılımcılara çalışmak üzere Türkiye'ye gelmelerinde etkili olan faktörleri öğrenmek amaçlı sorulan soruya verilen cevapların analizinden 'çevrem ve dostlar' seçeneği % 27'lik oranla ilk sırada yer almaktadır. İkinci sırada 'ailem' (%21,9) ve üçüncü sırada ise 'yabancı dil bilgisi' (% 18) seçenekleri sıralanmaktadır. Ancak beklenenin aksine

katılımcılar üzerinde mezun oldukları ya da halen okudukları okulun etkisi sadece % 11,7'dir.

Tablo 16. Katılımcıların Çalışma İzni İle mi veya Stajyer Olarak mı Çalıştıkları

	Frekans (n)	%
Çalışma izni	151	39,0
Stajyer olarak	103	26,6
Hiç biri	133	34,4
Toplam	387	100

Tablo 16'ya göre katılımcıların % 39'u bu soruya 'çalışma izni', % 26,6'sı 'Stajyer' ve % 34,4'ü ise 'Hiç biri' şeklinde cevap vermiştir. Bu sonuçlara göre %34,5'i kaçak çalışmaktadır diyebiliriz. Ancak zor durumda kalabileceklerini düşünerek 'çalışma izni' ya da 'stajyer olarak' seçeneğini işaretleyenlerinde olabileceği varsayıldığında bu oranın daha yüksek olduğunu tahmin etmek zor olmayacaktır.

Tablo 17. Acentada Çalışma Saatlerine Uyulup Uyulmadığı

	Frekans (n)	%
Evet	303	78,3
Hayır	84	21,7
Toplam	387	100

Tablo 17'deki verilere göre katılımcıların % 78,3'ü çalıştıkları acentada çalışma saatlerine uyulduğunu belirtirken %21,7'si çalışma saatlerine uyulmadığı yönünde görüş belirtmektedir. Anket uygulaması için seçilen tur şirketlerinin toplumda bilinen ve kurumsallaşmış acentalar olmaları nedeniyle esasen çalışma saatlerine uymaları beklenir. Ancak iş yoğunluğu ve personel devir hızının yüksekliği bazen rutinin dışına çıkılmasına neden olabilmektedir. Ancak işletme açısından işlerin yetiştirilmesi bir gereklilik iken diğer yandan zaten sürekli ayakta olan personelin iş yüklerinin artması ve iş saatlerinin uzaması ve buna karşın bunun maddi ya da manevi bir ödül olarak karşılığının olmaması durumunda personelin iş performansını olumsuz etkileyeceği bunun da görünmeyen gizli maliyetlerinin (işe geç gelme, isteksizlik, turisti terslemek v.s) olacağı unutulmamalıdır.

Tablo 18. Katılımcıların Acenta İle Aralarında Sorun Yaşayıp Yaşamadıkları

Cevaplar	Frekans (n)	%
Hayır	190	49,1
Evet	123	31,8
Bazen	74	19,1
Toplam	387	100

Tablo 18'deki verilere göre yabancı uyruklu personelin % 49,1'i çalıştıkları acenta ile bir sorun yaşamadıklarını dile getirmektedir. Sorun yaşayanların oranı % 31,6'dır.

Tablo 19. Katılımcıların Acenta İle Yaşadıkları Sorunlar

Sorunlar	Tercih	%	Sıralaması
Sosyal hakların verilmemesi	238	30,4	1
Mesleğin ciddiye alınmaması	203	25,9	2
İş yoğunluğu	202	25,8	3
Ücret azlığı	128	16,3	4
Diğer	12	1,5	5

Yabancıların halen çalıştıkları acentelerde karşılaşılan sorunları öğrenmek amaçlı sorulan bu soruya verilen cevapların analizlerinden en önemli sorunun (% 30,4) 'Sosyal

hakların verilmemesi' olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. İkinci önemli sorun olarak 'Mesleğin ciddiye alınmaması' (%25,9) gösterilmiştir. Belirtilen sorunlar arasında ücret faktörü en sonlardadır. Türkiye'nin turist pazarının % 90'dan fazlasını elinde tutan ve bu nedenle kamuoyunda yüksek imajlı bu tur şirketlerinde çalışan personelin çalıştıkları şirkette yapılan işlerin ciddiye alınmadığı yönündeki kanaatleri, üzerinde durulması gereken önemli bir husustur.

Tablo 20. Katılımcıların Rehberlik Esnasında Gruplarda Karşılaştıkları Sorunlar

Faktörler	Tercih Sayısı	%	Sıralama
Sorun yok	218	31,5	1
Turistlerin eğitim-kültür düşük	103	14,9	2
Satıcıların turistleri rahatsız etmesi	102	14,8	3
Tur programının tam olarak icra edilememesi	99	14,3	4
Fiyatların yüksekliğinden şikâyet	94	13,6	5
Ulaşımın zor ve zahmetli oluşu	68	9,8	6
Diğer	7	1,0	7

Tablo 20 üzerindeki verilere göre araştırmaya dâhil olan yabancı uyruklu personelin rehber olarak görev aldıkları turlarda, tura katılan turist grupları ile aralarında herhangi bir sorun yaşamadıklarını ifade edenlerin oranı % 31,5'dir. Bununla birlikte sorunları önceliklerine göre; 'turistlerin eğitim ve kültür düzeylerinin düşüklüğü' (%14,9), 'satıcıların turistleri rahatsız edici davranışları (%14,8)', 'tur programlarının aksaması (%14,3)', 'fiyatların yüksekliği (%13,6)' ve 'ulaşımın zahmetli ve zorluğu (%9,8) şeklinde sıralanmaktadır.

Tablo 21. Katılımcıların Mesleğe İlişkin Olumsuz Değerlendirmeleri

Faktörler	Tercih Sayısı	%	Sıralama
Yorucu olması	213	25,9	1
İş garantisi yok	181	22,0	2
Sosyal haklarının yetersizliği	170	20,7	3
Özel hayat sınırlı	156	19,0	4
Düşük gelir	31	3,8	5
Diğer	70	8,5	6

Tablo 21 incelendiğinde katılımcıların mesleğe ilişkin olumsuz değerlendirmelerinin başında 'mesleğin yorucu olması' seçeneğinin % 25,9'luk oranla ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Mesleğin doğası gereği bu sonuç aslında beklenen bir durumdur. Mesleğe ilişkin algılanan diğer sorunlar; İş garantisinin olmaması (% 22), Sosyal hakların yetersizliği (%20,7), Özel hayatın sınırlılığı (% 19) ve Düşük gelir (% 3,8) şeklinde sıralanmaktadır. 'Düşük gelir' seçeneğinin son sırada yer almış olması katılımcıların kazançlarından memnun olduklarının bir göstergesidir.

Tablo 22. Katılımcıların Mesleğe İlişkin Olumlu Değerlendirmeleri

Faktörler	Tercih Sayısı	%	Sıralama
Hür bir yaşam tarzı sunması	218	28,1	1
İşin iyi para kazandırması	200	25,8	2
Toplumdaki imajının yüksek olması	188	24,2	3
Diğer ülkeleri tanıma	106	13,7	4
Diğer	64	8,2	5

Tablo 22'de, mesleğe ilişkin olumlu değerlendirme arasında ilk sırada %28,'lik oranla 'hür bir yaşam tarzı sunması' seçeneğinin yer aldığı görülmektedir. İkinci sırada ise 'kazancının iyi olması (%25,8)' seçeneği yer almaktadır. Bir önceki tabloda düşük gelir

önemli bir sorun olarak algılanmazken bu tablo da işin para kazandırmasından katılımcılar oldukça memnun gözükmektedirler.

Tablo 23. Katılımcıların Daha İyi Bir İş Teklifi Gelmesi Durumunda

Cevaplar	Frekans (n)	%
Şu anki işimden vaz geçerim	172	44,4
İşimden vaz geçmem	113	29,2
Düşünürüm	102	26,4
Toplam	387	100

Tablo 23'deki verilere göre katılımcıların % 44,4'ü 'daha iyi bir iş teklifi gelmesi durumunda şu anki işimden vazgeçerim' şeklinde cevap vermiştir. Aynı önermeye 'Düşünürüm' diyenler de bu kategoriye dâhil edildiğinde Türkiye'de yabancı uyruklu personelin 2/3'nün daha iyi bir iş teklifi gelmesi durumunda hâlihazırdaki işletmelerini değiştirebilecekleri görülmektedir.

Tablo 24. Katılımcıların Türkiye'de Bulunuyor Olmaktan Duydukları Memnuniyet Derecesi

Cevaplar	Frekans (n)	%
Çok memnunum	163	42,1
Memnunum	193	49,9
Memnun değilim	24	6,2
Hiç memnun değilim	7	1,8
Toplam	387	100

Tablo 24'de görüleceği üzere Türkiye'de seyahat sektöründe çalışan yabancı uyruklu personelin sadece % 8 gibi çok azı Türkiye'de bulunmaktan memnun olmadıklarını ifade

Tablo 25. Katılımcıların Türkiye'deki Kazançlarından Duydukları Memnuniyet Derecesi

Cevaplar	Frekans (n)	%
Çok memnunum	139	35,9
Memnunum	208	53,7
Memnun değilim	35	9,0
Hiç memnun değilim	5	1,3
Toplam	387	100

Tablo 25 üzerindeki veriler, araştırmaya katılanların % 89,7'sinin Türkiye'deki kazancından memnun olduklarını göstermektedir. Nitekim katılımcıların kazançlarından memnun olduklarını önceki tablolardaki muhtelif sorulara verdikleri cevaplarda da anlaşılmıştı. Milli geliri 2000 doların altında olan ülkelerden (Kırgızistan, Özbekistan, Tacikistan vb.) gelenler açısından Türkiye'de elde edilen aylık ortalama 500 dolarlık bir kazancın oldukça memnun edici olması esasen normal bir durumdur.

Tablo 26. Katılımcıların Türkiye'ye Çalışmak İçin Tekrar Gelmeyi Düşünüp Düşünmedikleri

Cevaplar	Frekans (n)	%
Evet	327	84,5
Hayır	25	6,5
Belki	35	9,0
Toplam	387	100

Tablo 26'da yer alan 'Evet' ile 'Belki' seçeneklerini tercih edenler aynı kategoride değerlendirildiğinde katılımcıların % 93,5'inin Türkiye'ye tekrar gelme konusunda hemfikir olduğu görülmektedir. Bu verilerden Türkiye'de seyahat sektöründe çalışan yabancı personelin memnun olduğu anlaşılmaktadır.



Sonuç ve Öneriler

Sektörde çalışmak üzere gelen yabancı uyruklu personelin daha fazla komşu ülkelerden gelmiş olabilecekleri beklenirken bunun aksine yapılan analiz sonuçları katılımcıların % 60'dan fazlasının 5-6 bin km uzaklıkta olan Türkiye Cumhuriyetlerinden geldiklerini göstermektedir. Ancak sektörde istihdam edilmekte olan yabancı personelin geldikleri ülkelere bakıldığında ortak noktanın tüm bu ülkelerin eski Sovyetler Birliği'nin 1990'larda dağılmasından sonra bağımsızlığına kavuşan ülkeler olması sebebiyle bu coğrafyalarda Rus dilinin halen konuşuluyor olmasıdır. Türkiye Cumhuriyetlerinden Türkiye'ye çalışmak üzere ilginin fazla olmasının nedenleri; Türkiye ile bu ülke halkları arasında tarihi akrabalık bağının bulunması, devletler nezdinde yapılan ortak protokolle Türkiye tarafından o ülkelerde açılmış olan eğitim kurumlarında o ülke gençlerinin Türkçe ile tanışmış olmalarına bağlanabilir. Özellikle Kazakistan'daki Ahmed Yesevi Üniversitesi ile Kırgızistan'daki Manas Üniversiteleri'nin bu ülkedeki gençlerin Türkiye'ye olan ilgilerinin artmasındaki etkisi yadsınmaz.

Son yıllarda Türkiye'de Rus turist pazarının büyümesi ve Rusların Antalya'ya olan ilgileri bu bölgede faaliyette bulunan tur şirketlerinin sayısını ve iş yoğunluklarını artırdığından Antalya yöresi Rusça bilenler için büyük bir iş alanı yaratmaktadır. Özellikle Rus turistlerin Türkiye'ye olan ilgisinin artması beraberinde Rus vatandaşları arasında Türkiye'de çalışma isteğini de artırdığı gözlemlenmektedir. Nitekim elde edilen analiz sonuçlarına göre seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel arasında % 35'lik oran ile Rus asıllı personel ilk sırada yer almaktadır. Ancak Türkiye Cumhuriyetlerinden gelenlerin toplamdaki payı % 60 civarındadır. Bunun nedeni ise yukarıda açıklanmıştır.

Elde edilen analiz sonuçlarına göre katılımcıların eğitim düzeylerinin nispeten yüksek olması, pek çoğu itibarıyla turizm eğitimi almış olmaları, birkaç yıldır aynı iş üzere çalışmış olduklarından iş tecrübelerinin olması gibi nedenlerden dolayı sektörde istihdam edilen yabancı uyruklu personelin kalifiye elaman oldukları söylenebilir. Bu durum sektörde sunulan hizmetin kalitesinin yüksek olması açısından önemlidir.

Sektörde istihdam edilen yabancıların çoğunluğunun Türkiye'ye bir defadan fazla gelmiş olmaları, % 95'inin Türkçeyi az çok biliyor olmaları, Türkiye'de bulunmaktan ve elde ettikleri kazançtan oldukça memnun olduklarını ve % 90'a yakınının Türkiye'ye tekrar gelmeyi düşündüklerini ifade etmeleri bu insanların kendi ülkelerinde Türkiye adına birer gönüllü turizm elçisi olarak döndükleri de düşünüldüğünde çalışmak üzere ülkemize gelmiş olan yabancılarla ilişkin ulaşılan bu bulguların Türkiye adına sevindirici sonuçlar olduğu söylenebilir.

Yapılan analiz sonuçlarına göre sektörde istihdam edilen her 3 kişiden birinin "Çalışma İzni" olmaksızın çalışmaktadırlar. Bu durum kayıt dışı istihdam yaratması ve meslekte çalışabilmeleri için mesleki yeterlilik şartı aranan Türk vatandaşları için iş bulabilme konusunda haksız rekabet ortamı yaratmaktadır. Yine rehber olarak istihdam edilen yabancıların kendi ifadeleri ile ülke içinde katıldıkları turlarda birinci rehber olarak da görev aldıkları anlaşılmaktadır. Oysa Türkiye'deki mevzuata göre turlarda Türk rehber bulundurma zorunluluğu vardır ve bu durum da yine Türk rehberler karşısında yabancılarla haksız kazanç kapısı açmaktadır. Türklerin rehberler olarak çalışabilmesi için 'Rehberlik Kokartı' mecburiyeti varken yabancılarla bunun aranmaması, yabancıların ortalama 300-400 dolara çalışmaya razı olmaları Türk personelin rekabet gücünü azaltacağı ve iş bulmalarını zorlaştıracığı muhakkaktır. Yasal bir zorunluluğun olmaması nedeniyle yabancı tur şirketleri Rusça bilen Türk Rehber yerine mesleki eğitim alıp almadığına bakmaksızın daha düşük ücretlerle yabancı uyruklu kişileri tercih etmektedir. Ankete cevap verenlerin 1/3' nün



işlerini ilginç bulmadıkları, 1/3 nün ise işlerini ek iş olarak yaptıklarına bakılırsa sektörde çalışanların bir bölümünün mesleki yeterliliklerinin olmadığı diğer bir ifade ile işlerini tesadüfen seçtiklerini ve isteksiz yaptıklarını göstermektedir. Yapılan işin isteksiz yapılması hizmet sunulan kişiyi memnun etmesi beklenemez. Bu nedenle sektörde istihdam edilecek yabancılar için de mesleki yeterlilik şartı aranmasının hizmet kalitesi açısından önemi açıktır.

Yapılan analizlerden sektörde çalışan Türklerin karşı karşıya kaldığı pek çok sorunun benzerlerini yabancı uyruklu personelin de yaşadığı anlaşılmaktadır. Ancak Türklerle yabancıların önceliklerinde farklılıklar vardır. Örneğin Türkiye’de yapılan araştırma bulgularında ücret konusu hep ilk sırada önemli bir sorun olarak dile getirilirken yabancı personel için ücret konusu bir sorun olarak bile algılanmamaktadır.

Bu araştırma için *seçilen tur acentaları*, araştırma yapılacak *evren* (acentalarda çalışanlar) ve kendilerine hizmet sunulan *turistler* yabancı uyrukludur. Ancak faaliyet alanı Türkiye olduğundan bu acentalarda sunulan hizmetin kalitesi ile turistlerin memnuniyetleri haliyle de ülkeye tekrar gelip gelmeme kararları arasında doğrudan bir ilişki vardır. Sunulan hizmetten memnun kalmayan turist bu memnuniyetsizliğin faturasını acentaya ya da acenta çalışanlarına değil ağırlandığı ülkeye keseceğinden Türkiye’nin, sektörde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar konusuna ve yaşanan sorunlara duyarsız kalmaması gerekir.

Seyahat sektöründe istihdam edilen çalışanlar üzerinde yapılan bu araştırma ile Türkiye’de yabancı uyruklu çalışanlar konusuna dikkat çekecek bulgular elde edilmiştir. Bu nedenle burada paylaşılan sonuçların sadece literatür bilgisi olarak kalmaması, Türk Hükümeti ve turizm endüstrisi içinde yer alan kurum ve kuruluşların sektörde istihdam edilen yabancı uyruklu çalışanlar konusuna dikkatlerinin çekilmesi ümit edilmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan yola çıkarak ülkemizde seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel konusunda sorunların üstesinden gelebilmek adına ortaya konulan öneriler aşağıda açıklanmaktadır.

Yapılan analizler yabancı personelin bir kısmının işlerini ilginç bulmadıklarını ve işi tesadüfen seçtiklerini dolayısıyla da parası için yaptıklarını göstermektedir. Oysa isteksiz yapılan işin turistleri memnun etmeyeceği ve sunulan hizmet Türkiye adına yapıldığından memnuniyetsizliğin bedelini Türkiye ödeyecektir. Bu nedenle sektörde Türk vatandaşlarından istenilen mesleki yeterlilik şartları yabancı uyruklu personeller için de geçerli olmalı ve bu konudaki denetimler sıkı tutulmalıdır.

Katılımcılar genelde çalıştıkları acentalarının prestij ve marka sahibi olduklarına inanıyor olmalarına rağmen acenta yönetimi ile aralarında sorunlar yaşandıklarını belirtilmektedir. Bunların başında da sosyal hakların (fazla mesailerin ücreti, sezon diye verilmeyen haftalık izinler, uçak biletlerinin alınmaması) verilmemesi gelmektedir. Oysa ülkemizde çalışmak için bulunan bu kişiler döndüklerinde Türkiye’nin fahri turizm gönüllüleri olarak çevrelerine Türkiye’yi anlatacaklardır. Yine araştırma sonuçlarına göre çalışanlarda, yönetici kişilerin işlerini ciddiye almadıkları konusunda bir algı söz konusudur. Ülke turizmi açısından önemli olan seyahat acentalarının profesyonel yöneticiler tarafından yönetilmesi gerekmektedir. Bu yönde çıkarılacak yasal mevzuatlara ihtiyaç vardır. Bu bağlamda tur şirketlerinin Türkiye’deki şubelerinde yöneticilerin Türk vatandaşı olmaları ya da konusunda mesleki yetkinliğe sahip olduklarına dair belge ibraz etmeleri sağlanmalıdır.

Yöneticiler için hazırlanacak eğitici programlarda yabancı uyruklu personelin Türkiye’de kaldıkları süre zarfında sezon açılmadan ya da sezon kapanışlarında ülkenin kültürel farklılığını yansıtan diğer yakın illeri görmelerini sağlamalarının önemi



vergulanmalıdır. Bunu acentalar iş kaybı ya da maliyet endişesi ile yapmayacaksa TÜRSAB'ın yapması mümkündür. Binlerce yabancı personelin geldiği Antalya ilinde bu insanların bir şekilde organize edilerek 1-2 günlük programlar dâhilinde kültürel amaçlı turlara ücretsiz katılımları sağlanarak Türk misafirperverliği gösterilmelidir.

Ülkede kayıt dışı çalışan yabancı uyruklu personelin çalışma belgesiyle çalışmaları sağlanarak Türk vatandaşlarının karşı karşıya kaldığı haksız rekabet ortadan kaldırılmalıdır. Yine bu bağlamda Türkiye'ye çalışmak üzere gelenlere aracılık eden İnsan Kaynakları şirketleri de denetlenerek aracılık ettikleri işletmelerde kayıt dışı istihdama fırsat verilmemelidir.

Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı uyruklu personel genelde genç yaş grubundandır. Oysa sektörde hem tecrübesiyle hem de bilgisiyle deneyimli personele de ihtiyaç vardır. Bu nedenle tecrübeli yabancı uyruklu personelin Türkiye'de kalabilmesi için gerekli uygun koşulların sağlanması, gerekirse Türkiye'de emeklilik ve tazminat hakkı elde etmenin önü açılmalıdır.

Katılımcıların yüz yüze görüşmelerde dile getirdikleri sorunlardan biri de personel için tahsis edilen konaklama yerlerinin sağlık ve hijyen açısından uygunsuz olduğudur. Gün boyu koşuşturan personelin kaldığı yerlerin serin temiz ve her şeyden evvel insan onuruna yakışır nitelikte olması gerekmektedir. Konaklama yerlerinin özellikle il sağlık müdürlükleri ya da yerel yönetimlerce denetlenmesi emeğin korunması açısından bir insanlık görevidir.

Yabancı uyruklu çalışanların hastalık ya da iş kazası durumunda sigortasız oldukları, kendi ülkelerinde özel şirketlere yaptırdıkları geçici ya da kapsamı kısıtlı sigortanın kendilerini mağdur ettiği bununla birlikte Türkiye'deki hastanelerden kısıtlı düzeyde yararlanabildikleri dile getirilmektedir. Bu nedenle çalıştıkları sürece işyerlerinde sigortalarının yapılıp yapılmadığının sıkı bir şekilde denetlenmesi, Türk vatandaşlarında olduğu gibi tam kapsamlı sağlık güvencesine alınmaları ve yaşanabilecek iş kazaları ya da hastalık durumunda ülkenin dostane elini her zaman yanlarında hissetmeleri sağlanmalıdır.

Bu çalışmada Türkiye'de seyahat sektöründe istihdam edilen yabancı personel üzerinde gerçekleştirilen araştırma, Rusya ve BDT ülkelerinden gelen çalışanlarla sınırlandırılmıştır. Bu konuda çalışan araştırmacıların, diğer ülkelerden gelen ve turizmin diğer alt sektörlerinde çalışan yabancı personellere yönelik araştırmalar yapmaları, ülke turizmi açısından faydalı olabilecek verilerin bulunması açısından önemlidir.

Kaynakça

- Alaeddinoğlu, F., & Can, A. S. (2007). Türk Turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2), 50-66.
- Albustanlıoğlu, T. (2009). Seyahat Acenteciliği Ders Notları, Ankara.
- Aliyev İ. (2014). *Turizm Endüstrisinde Çalışan Personelin Başarısında Motivasyon Araçlarının Önemi: Türkiye'deki Seyahat Acenta Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Lisans Bitirme Tezi. Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi, Bişkek.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu., S. & Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Kitabevi Yay.
- Balta, S., & Altıntaş, V. (2010). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, (Ed: Ünlü, İlhan). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını, No:2589. Açıköğretim Fakültesi Yayın No:1558.
- Batman, O. (2003). Türkiye'de Profesyonel Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Adapazarı: Değişim Yayınları Dergisi*, 2, 115-132.



- Boyacı, C. (1996). *Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yay.
- Doğan, H., Üngüren, E. & Dönmez, K. D. (2010). Meslek ve Aile Yaşamı İlişkisi: Profesyonel Turist Rehberlerine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Yaşar University*, 20(5), 3430-3442.
- Ergün, Ö. (2012). Türk Turizm Sektöründe Yabancı İşgören Profili ve Sosyo-Kültürel Uyum Durumları Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 3 (1), 131-147.
<https://www.atakurumsal.com/yabanci-calisma-izni/turizm-sektoru-icin-yabanci-personel-calistirma-kriterleri/>
- Hacıoğlu, N. (2000). *Seyahat Acenteliği ve Tur Operatörlüğü*. Bursa: Vipaş A.Ş. Yayını, Sayı,5.
- İçöz, O. (2003). *Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- Kirişçi, K. (2000). *Zorunlu Göç ve Türkiye, Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği, Sığınmacı, Mülteci ve Göç Konularına İlişkin Türkiye'deki Yargı Kararları*, Ankara.
- Kıral, H. (2006). *Yabancıların Türkiye'de Çalışma Esasları*, Ankara: TİSK Yayınları.
- Koroğlu, Ö. (2013). Turist Rehberlerinin İş Yaşamındaki Rollerini Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Denizli: Pamukkale Üniversitesi SBE Dergisi*, 16, 91-112.
- Lordoğlu, K. (2007). Türkiye'deki Çalışma Hayatının Bir Parçası Olarak Yabancı Çalışanlar, *Çalışma ve Toplum*, (3)14, 11-28.
- Löscheburg, W. (1997). *Seyahat in Kültür Tarihi*. Ankara: Dost Kitapevi Yayınları.
- Peters, M. (1969). *International Tourism*. London: Hudchinson.
- Radburn, M., & Goodall, B. (1991). Marketing Through Travel Agent, in (Ed; Ashworth, G. & Goodall, B. *Marketing Tourism Places*, 237-255), Routledge, London ve New York.
- TURSAB. (2016). Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
- TOFED. (2011). Türkiye Otelciler Federasyonu
- Yarcan, Ş. (1993). *Seyahat Yönetimi*, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları
- Ward, C., ve Kennedy, A. (1992). Locus of control, mood disturbance, and social difficulty during cross-cultural transitions. *International Journal of Intercultural Relations*, 16(2), 175-194.

İnternet Kaynakları

- URL-1. <http://dergi.resortdergisi.com>, Erişim tarihi:21.06.2016.
- URL-2. <http://www.kalitedanismanlik.com/yabanci-personel-calisma-izni.html>, Erişim Tarihi: 04.12.2017.
- URL-3. <http://www.atakurumsal.com>, Erişim Tarihi: 07.12.2017.
- URL-4. <https://www.csgb.gov.tr/media/3209/yabanciizin2015.pdf>, Erişim Tarihi: 04.12.2017.
- URL-5. <https://www.sorularlasgk.com>, Erişim Tarihi: 04.12.2017.
- URL-6. <https://www.csgb.gov.tr/uigm/contents/yabancilar/sosyalguvenlik>, Erişim Tarihi: 06.12.2017
- URL-7. <http://www.eoractive.com.tr>, Erişim Tarihi: 03.12.2017