

# Turizm Sektörü İstihdamının Eğitim Durumu ve İnsangücü Planlaması<sup>1</sup>

Yalın KILIÇ<sup>2</sup>

## ÖZET

Turizm sektörü emek yoğun bir sektör olduğu için istihdam dostu bir yapı arz etmektedir. Bu nedenle ülke istihdamının artırılmasında ve işsizlik sorununun çözümünde büyük bir role sahiptir. Ancak sektördeki hizmet kalitesi de istihdam kalitesi ile doğru orantılı bir ilişki arz etmektedir. İstihdamın kalitesi de onun eğitim durumuna bağlıdır. Bu çalışmada turizm sektöründe çalışanların eğitim durumları çözümlenmiştir. Çözümleme TÜİK tarafından uygulanan 2011 yılı Hanehalkı İşgücü Anketi verilerine dayalı olarak yapılmıştır. 2011 yılı Hanehalkı İşgücü Anketi verileri değerlendirildiğinde turizm sektöründe çalışanların eğitim seviyesinin ülke ortalamasının altında olduğu görülmektedir. Ancak bu durum alt sektörler itibariyle farklılıklar göstermektedir. Çalışmanın sonuçlarının sektörde büyük bir önem arz eden insangücü planlaması çalışmalarına önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda bu çalışma, sektörün insan kaynağını yetiştirmekle sorumlu eğitim kurumlarının planlanmasında ve sektöre ilişkin politika geliştirmekle yükümlü birimlerin eylem planlarını oluşturmada faydalanacakları bir kaynak olabilir.

*Anahtar Sözcükler:* Eğitim, Turizm, İnsangücü Planlaması, İstihdam

 DOI Number: <http://dx.doi.org/10.12973/jesr.2014.41.22>

<sup>1</sup> Bu çalışmadaki görüşler Kalkınma Bakanlığı'nı bağlamaz, sorumluluk yazarına aittir.

<sup>2</sup> Dr. - Planlama Uzmanı, Kalkınma Bakanlığı, Ankara - ykili@dp.gov.tr

## GİRİŞ

Uluslararası rekabetin yoğun bir şekilde yaşandığı turizm sektöründe, ülkeler daha çok pay almak için büyük çaba sarf etmektedir. Söz konusu rekabet daha kaliteli bir hizmet sunma yarışı içinde geçmektedir. Turizm, emek yoğun bir hizmet sektörü olması nedeniyle piyasadaki rekabet daha çok istihdam edilen işgücünün kalitesi üzerine odaklanmaktadır.

Sektördeki konuk memnuniyetinin önemi ve her düzeydeki nitelikli hizmet anlayışı, işletmeleri, hizmetin ana unsurunu oluşturan çalışanlar üzerinden rekabet avantajı sağlamaya yönelmektedir. Saruışık (2007, 145), sektörde çalışanların öğrenim durumlarının en az işletmeye olan bağlılıklarının tespiti kadar önemli olduğunun işletmeler tarafından kabul edildiğini vurgulamaktadır. Ayrıca, Saruışık (2007, 145), müşterinin kaliteli bir hizmetle memnun kalmasını sağlama ve onu işletmeye sadık hale getirmenin, *iyi öğrenim görmüş, kendisini geliştirme başarısını göstermiş, yetenekli, örgütüne bağlı ve yüksek motivasyona sahip* personel istihdamı ile olabileceğini belirtmektedir.

Turizm, insan unsurunun en önemli olduğu sektörlerden biridir. İçöz'e göre (1991, 15), alt yapı ve üst yapı tesisleri istendiği kadar kaliteli ve çağdaş olsa da en üstteki yöneticiden en alttaki çalışana kadar bütün çalışanlar sektörün gerekli gördüğü niteliklere sahip değilse, sektörün gelişmesi ve verimli çalışması olanaklı değildir. Sektördeki üretimin ve tüketimin eş zamanlılığı ve stok olanağının sınırlılığı gibi etmenler nedeniyle hizmet kalitesinin sağlanması ve hizmet alan ile hizmet veren ve hizmet verenler arasındaki ilişkinin sağlıklı ve kaliteli bir şekilde gerçekleşmesinin sektördeki çalışanların eğitimine bağlı olduğu belirtilmektedir (Karamustafa & İlhan 1994, 43). Ünlü (1990, 115), altyapı sorunuyla birlikte eğitilmiş insangücü sorununun da ele alınması gerektiğini vurgulamaktadır.

Çalışmanın temel amacı, turizm sektöründeki istihdamın eğitim profilini ortaya koymaktır. Bunun için Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2011 yılı Hanehalkı İşgücü Anketi verileri kullanılarak sektörde çalışan kişilerin eğitim düzeyleri tespit edilmeye ve sektördeki istihdamın ortalama eğitim süresi hesaplanmaya çalışılmıştır. Böylelikle, turizm politikası belirlemekle yükümlü olanların sektöre yönelik eğitim ve insangücü planlaması yaparken turizm sektöründeki istihdamın eğitim durumu hakkında bilgi sahibi olabilecek ve planlarını buna göre yapabileceği bulacaklardır.

### Eğitim ve İnsangücü Planlaması

Okulların "etkin toplum" yaratma çerçevesinde şekillendirilmesi gerektiğini savunan eğitimciler (Snedden, 1912; Null, 2004; Knoll, 2009), okulların ekonomik düzenin gerektirdiği insan gücünü yetiştirmek amacıyla kurgulanması gerektiğini vurgularlar. Eğitim sistemi işgücü piyasasının gerektirdiği sayıda ve nitelikte eleman yetiştirecek kaliteye ve uygunluğa sahip olmalıdır. Dolayısıyla eğitimin içeriği eğitim planlarının ortaya koyduğu öngörüler çerçevesinde şekillendirilmelidir. Ayrıca bu anlayışa sahip kimseler eğitim sisteminin üretim sistemine hizmet etmesi gerektiği düşüncesinde oldukları için eğitim programlarının mesleki eğitim ağırlıklı olmasını savunurlar (Wirth, 1974; Labaree, 2010). Sonuç olarak bu yaklaşımın en belirgin ilkelerini insan gücü gereksinimine dayalı eğitim planlaması ve mesleki eğitim oluşturur.

Bu anlayışa sahip olan eğitimcilere göre eğitim sistemi üretim sistemine hizmet etmelidir. Eğitim programları da işgücü piyasasının gereksinimlerine göre düzenlenmelidir (Grubband & Lazerson, 1975). Snedden (1912), kişilerin üretim verimliliğini yükseltmeyi hedefleyen eğitimin "mesleki eğitim" olduğunu ifade etmiş ve toplumun üretim verimliliğini artırdığı için öncelik verilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Sonuç olarak eğitim programlarında mesleki eğitimin ağırlığının artırılması gerektiğini savunmuştur.

Eğitim sistemi eğer üretim sistemine hizmet edecek ise öncelikle üretim sisteminin gereksinim duyduğu insangücünün belirlenmesi gerekmektedir. Daha sonra da bu belirlenen insangücü gereksinimi çerçevesinde eğitim planlaması yapılmalıdır. Eğitim planlaması 2. Dünya Savaşına kadar daha çok geliş güzel, yerel bazlı ve sadece eğitim kurumları seviyesinde ele alınan bir konuydu. 2. Dünya Savaşı'ndan sonra eğitim planları daha bir detaylı ele alınan, yerel düzeyde değil tüm ülkeyi kapsayan ve tek başına eğitim kurumlarının ilgi alanı olmaktan çıkıp bütün eğitim sistemini kapsayan bir yapıya bürünmüştür. Bu eğilimler eğitim yönetiminde yeni bir tavrı ortaya çıkarmıştır. Eğitim planlaması son tahlilde ekonomik hedeflere ulaşma amacına hizmet etmek adına merkezi ekonomik planlamanın bir parçası olmuştur (Blaug, 1970, 137).

Fiziki sermayenin yokluğu sürdürülebilir bir büyüme için en büyük sorun teşkil ettiği ileri sürülmüştür (Rostow, 1960). Ancak 1960'lı yıllarla birlikte "insan sermayesi" kavramı gündeme gelmiştir (Schultz, 1961; Becker 1964). Kalkınma için en büyük engelin fiziki sermaye yetersizliği düşüncesi yerini "insan sermayesine" yatırım yapılması gerekliliği düşüncesine bırakmıştır. Ne kadar fiziki sermaye olursa olsun eğer onunla harmanlanacak yetişmiş bir insangücünüz yoksa "sürdürülebilir büyümeyi" yakalamak olanaksızdır.

Yetişmiş insangücünün varlığı "sürdürülebilir büyüme" için ne kadar önemli ise söz konusu yetişmiş insangücünün planlaması da insan kaynağının akılcı kullanımı için o kadar önemlidir. Gelecekteki insangücü ihtiyacının kestirimi olgusu eğitim planları ile kalkınma planlarını bir biri ile bütünleştiren bir kavram olarak gündeme gelmiştir (Blaug 1970, 137). Bazı ülkeler uluslararası rekabet edebilirlik açısından başarılı olabileceğini düşündükleri sektörleri tespit ederek bu sektörlerde ihtiyaç duyulacak insangücünü yetiştirmeye yönelik girişimde bulunmuşlardır. Özellikle Japonya ve Doğu Asya Kaplanları diğer ülkelere göre bu konuda çok başarılı olmuşlardır. Bu planlar, eğitim talebindeki muhtemel ve arzu edilen değişimleri tahmin etmek için projeksiyonlar ve öngörülerin kullanılması ve eğitimsel çıktılar ile gelecek insangücü ihtiyaçları arasında dengeyi kurmak için reformların aşamalı bir şekilde adapte edilmesi gerektiği düşüncesine dayanmıştır (Lewin, 2008, 2).

### **Turizm Sektöründe Eğitim ve İnsangücü Planlamasının Gerekliliği**

Turizm piyasasındaki uluslararası rekabetin önemli bir kısmı tur operatörleri üzerinden gerçekleşmektedir. Bu çerçevede Olalı (1982, 263), gelişmekte olan ülkelerin mesleki ve teknik bilgilerinin yetersizliği ve bu nedenle turizm hizmetlerinin istenilen standartları yakalayamaması nedeniyle tur operatörlerinin bu ülkelere seyahat düzenlemekte isteksiz ve çekimser davrandığını belirtmektedir. Ürger (1992, 247) ise turizm bilincine dikkat çekerek, hem mesleki ve teknik bilgilerin aktarılabilmesini hem de turizmde yüksek hizmet standardının yakalanabilmesini turizm bilincinin yerleştirilmesine bağlamaktadır.

Farklı ülkelerde Dünya Turizm Teşkilatı tarafından yapılan "Otelcilik Endüstrisinin Temel Sorunları" konulu bir araştırmada "Mesleki Eğitim" turizm sektörünün 1. derecede temel sorunu olduğunu ortaya çıkmıştır (Turizm Bakanlığı, 1994, 8). Ünlü (1991, 71), Türkiye'de değişik düzeylerde turizm eğitimi veren kurumların varlığına rağmen, yetiştirilen öğrencilerin sayısındaki yetersizliklere ve yetiştirilen öğrenciler arasındaki nitelik farklılıklarına dikkat çekmektedir. Öztaş (1995, 93) ise yeterli düzeyde kalifiye eleman yetiştirilmemesi sonucu sektörde büyük ölçüde kalifiye olmayan sezonluk işçi çalıştırılması yoluna gidildiğini belirtmektedir. Diğer yandan turizm eğitiminden geçmemiş yönetici ya da işverenin, eğitilmiş işgücü yerine çekirdekten yetiştirme eleman çalıştırma eğiliminde olması,

eğitilmiş elemanı istihdam etmede çekimser davranması ya da ucuz emek olduğu için eğitimsiz işgücünü tercih etmesi sektördeki eğitimsiz istihdamın payını büyütmektedir (Çetin, 1987 Akt: Güneş 1997, 104).

Türkiye’de “kalifiye eleman” eksikliği turizm eğitimi sorunu olarak baş göstermektedir. Bu kapsamda, turizm eğitiminin Türkiye’deki sorunları Timur (1992, 50-52) tarafından, turizm eğitim politikası ve planlamasındaki yetersizlikler, turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kurumlar arasındaki işbirliği yetersizliği, turizm eğitiminde uyum ve koordinasyon bozukluğu, eğitilmiş personelin yasal himaye altına alınmaması, ders programlarındaki yetersizlikler, eğitim araç ve gereç yetersizlikleri, yabancı dil öğretim yetersizlikleri, eğitici personel yetersizlikleri ile öğrenci sayılarının fazlalığı şeklinde ortaya konmuştur.

Turizmin ülkedeki gelişimi iyi izlenmeli ve bu gelişim süreci bir planlamayla yönetilmelidir. Keiser (1978, 19), planlamanın turizme açılan her kapı için temel bir faaliyet olduğunu belirtmektedir. Ülke çapında yapılacak bir turizm planı eğitim ve insangücü planlamasını da gerekli kılacaktır. Bu çerçevede, öncelikle sektörün her alanında ne tür, hangi nitelikte ve ne miktarda insangücüne gereksinim duyulduğunun tahmin edilmesi, daha sonra ise bu insangücünün yetiştirilmesi için eğitim programlarının hazırlanması ve sektöre uyumunun sağlanması kapsamında bir eğitim planlamasının yapılması gerekmektedir.

Türkiye’de turizm sektörünün insangücü gereksinimini ortaya koymak amaçlı çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Turizm sektörünün insangücü ihtiyacı ve söz konusu insangücünün eğitimi konusunda ilk kapsamlı araştırma Turizm Bakanlığı’nın (1989) “Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırmaları” çalışmasıdır. Turizm Bakanlığı’nın bu konudaki en son çalışması ise 1993 yılında gerçekleştirilen “Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması”dır. Milli Eğitim Bakanlığı (2000) da bu çerçevede “Turizm Sektörünün Ara Kademe İnsangücü İhtiyacı ve Turizm Eğitimi Araştırması” adı altında bir çalışma gerçekleştirmiştir.

Turizm Bakanlığı’nın 1989 yılında Uluslararası Çalışma Örgütü ile işbirliği içinde gerçekleştirdiği çalışma, sektörde çalışan personelin adet ve özellikleri hakkında güncel bilgi sağlamak, gelecek beş yıl için vasıflı işçi talebi hakkında tahminde bulunmak ve duyulan eğitim ihtiyacı hakkında bilgi sahibi olmak amacını gütmüştür. Araştırma kapsamına Turizm Bakanlığı’nca belgelendirilmiş olan konaklama tesisleri ile restoran ve seyahat acenteleri dâhil edilmiştir. Belgelendirilmemiş olan işletmeler kapsam dışı tutulmuştur. Alan çalışmaları ve bilgi derleme işlemleri Turizm Bakanlığı adına Devlet İstatistik Enstitüsü tarafından yapılmıştır. Bilgi toplama işlemi seçilen işletmelerin yöneticileri ile yüz yüze yapılan görüşmelerle gerçekleştirilmiştir.

Söz konusu çalışmada turizm sektöründe istihdam edilen personelin eğitim durumuna ilişkin şu bulgulara yer verilmiştir (Turizm Bakanlığı, 1989). Araştırma kapsamındaki üç sektörde (konaklama, restoran ve seyahat acentesi) daha yüksek eğitilmiş bir işgücünün istihdam edildiği tespit edilmiştir. Tarım sektörü hariç ülke genelindeki toplam istihdamın % 8,7’si eğitimsizken, bu oran konaklama sektöründe % 2,3, restoran sektöründe % 4,3 ve seyahat acentesi sektöründe ise % 2,5 olduğu gözlenmiştir. İlkokul mezunlarının oranı toplam istihdam (tarım hariç) içinde % 55,4 iken, bu oran konaklama sektöründe % 46,7, restoran sektöründe % 53,3 ve seyahat acentesi sektöründe ise % 38 olarak gerçekleşmiştir. Ortaokul mezunlarının oranı toplam istihdam (tarım hariç) içinde % 10,7 iken, bu oran konaklama sektöründe % 16,3, restoran sektöründe % 17 ve seyahat acentesi sektöründe ise % 23 olarak gerçekleşmiştir. Lise mezunlarının oranı toplam istihdam (tarım hariç) içinde % 16,8 iken, bu oran konaklama sektöründe % 26, restoran sektöründe %

20,7 ve seyahat acentesi sektöründe ise yüzde 25,6 olarak gerçekleşmiştir. Üniversite mezunlarının oranı toplam istihdam (tarım hariç) içinde % 8,5 iken, bu oran konaklama sektöründe yüzde 8,7, restoran sektöründe % 4,7 ve seyahat acentesi sektöründe ise % 10,9 olarak gerçekleşmiştir.

Turizm Bakanlığı'nın 1993 yılında gerçekleştirilen diğer çalışması "Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması"dır. Bu araştırmanın amacı ve kapsamı da 1989 yılında yapılan araştırmanın amacı, kapsamı ve yöntemi ile aynıdır. Turizm Bakanlığı'nın 1993'teki çalışmasında turizm sektöründe istihdam edilen personelin eğitim durumuna ilişkin bulgulara şu şekildedir. Turizm sektörünün üç alt sektörünün hepsinde eğitimsizler en az orana sahip olan gruplardır. Konaklama sektöründe eğitimsizlerin sektörün toplam istihdamı içindeki oranı % 1'dir. Bu oran seyahat acenteleri sektöründe de % 1 iken restoran sektöründe % 2'dir. Konaklama ve restoran sektöründeki istihdamda en fazla paya sahip olanlar ilkökul mezunlarıdır. İlkokul mezunlarının sektör istihdamı içindeki payı konaklama sektöründe % 41 iken restoran sektöründe % 49'dur. Söz konusu oran seyahat acenteleri sektöründe % 10'dur. Ortaokul mezunlarının sektör istihdamı içindeki payı konaklama sektöründe % 16, restoran sektöründe % 22 ve seyahat acenteleri sektöründe % 6'dır. Seyahat acenteleri sektörü istihdamında en büyük paya lise mezunları sahip olmuşlardır. Lise mezunlarının seyahat acenteleri sektörü istihdamı içindeki payı % 46'dır. Bu pay konaklama sektöründe % 31 iken restoran sektöründe % 22'dir. Toplam sektör istihdamı içinde üniversite mezunlarının en çok paya sahip olduğu sektör seyahat acenteleri sektörü olmuştur. Bu pay söz konusu sektörde % 37 iken konaklama ve restoran sektörlerinde sırasıyla % 11 ve % 5 olarak gerçekleşmiştir.

Milli Eğitim Bakanlığı'nın (2000) "Turizm Sektörünün Ara Kademe İnsangücü İhtiyacı ve Turizm Eğitimi Araştırması" kapsamında yapılan çalışmada sektörde turizm eğitimi konusundaki sorunlar çözümlenmeye tabi tutulmuştur. Bu çalışmada şu bulgulara varılmıştır. Araştırma kapsamındaki turizm ile ilgili meslek liselerinin fiziki yapılarının eğitim ve öğretimin gerçekleştirilmesi için yeterince iyi olmadığı çalışmada belirtilen tespitlerden biridir. Diğer yandan söz konusu araştırmaya göre okullar araç ve gereç yönünden de tam yeterli olmadığı vurgulanmaktadır. Okullar meslek ve kültür dersleri öğretmenleri sayısı bakımından yeterli öğretmene sahip olsa da bu konuya biraz daha dikkat edilmesi gerektiği belirtilmektedir. Yöneticiler ve meslek dersleri öğretmenlerinin turizm alanında hizmet içi eğitime gerek duydukları tespit edilmiştir. Söz konusu araştırma kapsamındaki okullarda görev yapan yöneticilerin ve meslek dersleri öğretmenlerinin sektör deneyimine sahip olmaları hem okul yönetimi hem de verilecek turizm eğitiminin niteliği açısından önemli olduğu bulgusu ortaya çıkmıştır. Söz konusu okullarda usta öğretici eksikliği bulunduğu belirtilmektedir. Diğer yandan okullarda memur, teknisyen ve hizmetli personel açığı vardır. Araştırma kapsamındaki okullarda okutulan ders kitaplarının günün koşullarına göre güncellenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Turizm işletmesi yöneticileri ders programlarının yeniden düzenlenmesi gerektiğini düşünmektedir. Öğrencilerin beceri eğitimi aldıkları işletmelerde çeşitli sorunlarla karşılaştığı tespit edilmiştir. Araştırma kapsamındaki okul yöneticileri okullara tahsis edilen ödeneğin yeterli olmadığını belirtmişlerdir. Araştırma kapsamındaki okullardan mezun çalışanlar, okulda öğrendikleri mesleki bilgi ve becerilerinin sektörde yaptıkları iş için yeterli olduğunu düşünürken, işletme yöneticileri ise kısmen yeterli olduğunu belirtmektedir.

Turizm Bakanlığı tarafından 1989 ve 1993 yıllarında yapılan çalışmalar sektördeki insan sermayesinin durumu hakkında bilgi vermesi açısından olumlu olmuştur. İki çalışma arasında dört yıl gibi bir süre geçmiştir. Ancak 1993 yılından günümüze on yıldır herhangi



bir çalışmanın yürütülmediği görülmektedir. Sektördeki insan sermayesinin gelişimi konusunda on yıldır herhangi bir çalışmada bulunulmamıştır. Bu çalışma söz konusu eksikliği gidermek amacıyla planlanmıştır.

Ayrıca, 1989 ve 1993 yıllarında gerçekleştirilen çalışmalar, eğitim kademeleri itibarıyla istihdamın yüzdesel paylarına ilişkin verilere yer vermektedir. Bu çalışmada aynı bilgiler yanında yöntem bölümünde belirtilen hesaplama yöntemi ile sektörde çalışanların ortalama eğitim süreleri hesaplanmış ve sektörler arasında ortalama eğitim süreleri açısından bir karşılaştırmaya gidilmiştir. Bunun yanında 1989 ve 1993 yılında yapılan çalışmalarda sektörde çalışanların işteki durumuna ve çalıştıkları işyerinin büyüklüğüne göre eğitim durumlarının bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bir bilgi vermemektedir. Bu çalışma bu konudaki eksikliği de gidermektedir.

Turizm sektöründe insangücünün eğitim durumuna ilişkin en son 1993 yılında yapılan çalışmadan sonra on yıldır bir çalışma yapılmadığı için bu konudaki geline son durum merak edilmektedir. Bu çalışma söz konusu eksikliği gidermesi açısından önem arz etmektedir. Bu çalışmanın amacı Turizm Bakanlığı tarafından 1989 ve 1993 yıllarında yapılan çalışmalardan sonra geçen on yılda turizm sektöründeki insangücünün eğitim durumunun ne aşamaya geldiğinin ortaya konmasıdır.

## YÖNTEM

Araştırma, TÜİK tarafından uygulanan 2011 yılı Hanehalkı İşgücü Anketi verilerine dayalı olarak planlanmıştır. TÜİK tarafından gerçekleştirilen Hanehalkı İşgücü Anketlerinin amacı; ülkedeki işgücünün yapısını ortaya koymak, istihdam edilenlerin; iktisadi faaliyet, meslek (ya da tuttuğu iş), işteki durum ve çalışma süresi, işsizlerin ise; iş arama süresi ve aradıkları meslek (ya da iş) ve benzer özellikleri hakkında bilgi derlemektir.

TÜİK tarafından gerçekleştirilen söz konusu anketin coğrafi kapsamı Türkiye geneli olup, 20.001 ve daha fazla nüfuslu yerleşim yerleri "kent" olarak tanımlanmıştır. 20.000 ve daha az nüfuslu yerleşim yerleri "kır" olarak tanımlanmıştır. Hanehalkı İşgücü Anketinde örnekleme birimi "adres (konut)" tür. Anket, anketörler tarafından yüzyüze görüşme yöntemi ile uygulanmış ve veriler doğrudan dizüstü bilgisayarlara kaydedilmiştir. Örnekleme yöntemi, tesadüfi, iki aşamalı, tabakalı küme örneklemesidir.

Çalışmada, TÜİK tarafından uygulanan 2011 yılı Hanehalkı İşgücü Anketi verileri çözümlenerek, tüm istihdam edilenlerin eğitim düzeyleri tespit edilmiştir. 2011 yılı Hanehalkı İşgücü Anketi'nde 13 numaralı soru olarak tüm bireylere en son hangi eğitim kurumundan diploma sahibi olduğu sorulmuştur. Yanıtlar altı seçenekten oluşmaktadır. Bunlar "0-6 yaşından küçük olanlar", "bir okul bitirmeyen", "ilkokul (5 yıl)", "ilköğretim, ortaokul ve mesleki ortaokul (8 yıl)", "genel lise", "mesleki veya teknik lise", "yüksekokul, fakülte ve üzeri" şeklindedir.

Diğer yandan Anketin 14 numaralı sorusu okur-yazar olunup olunmadığı ile ilgilidir. Bu çerçevede "0-6 yaşından küçük tutulanlar hariç tutulup, "bir okul bitirmeyenler" 14 numaralı soruya verdikleri yanıtı göre "oku-yazar değil" ve "okur-yazar" şeklinde iki gruba ayrılmışlardır. Araştırmada bu yanıtlar çerçevesinde eğitim düzeyleri şu şekilde gruplandırılmıştır. "Bir okul bitirmeyenler" "okur-yazar değil" ve "okur-yazar" diye gruplandırılırken, sekiz yıllık ilköğretim zorunlu değilken ilkokuldan mezun olan önemli bir kesim olduğu için bunlar "ilkokul" mezunları olarak gruplandırılmıştır.

Sekiz yıllık ilköğretim düzenlemesi olmadan önce var olan ortaokul mezunları (ortaokul dengi meslek okulları dâhil) günümüz ilköğretim mezunları ile aynı eğitim sürelerine denk geldiği için "ilköğretim" mezunları içinde ilköğretim mezunları ile birlikte

değerlendirilmiştir. Lise mezunu ve lise dengi meslek okulu mezunu olanlar ise “ortaöğretim” mezunları olarak gruplandırılmıştır. İki yıllık yüksekokul mezunları, dört yıllık yüksekokul ve fakülte mezunları ve yüksek lisans ile doktora mezunları ise “yüksekokul ve üzeri” mezunu olarak gruplandırılmıştır.

Çalışmamızda sektörel ve işteki durum çerçevesinde çeşitli grupların ortalama eğitim süresi hesaplanmıştır. Bu kapsamda yukarıda sıralanan eğitim seviyeleri için belli süreler konulmuştur. “Okur-yazar değil” grubu için süre sıfır olarak değerlendirilmiştir. “Okur-yazar” grubunun eğitim süresi bir yıl olarak değerlendirilirken, “ilkokul” mezunları beş yıl olarak tespit edilmiştir. Bu çerçevede “ilköğretim” mezunları sekiz yıl, “ortaöğretim” mezunları 11 yıl, “yüksekokul ve üzeri” mezunları on dört yıl eğitim gördüğü kabul edilmiştir.

Bu bağlamda grupların ortalama eğitim süreleri, gruba dâhil olan bütün bireylerin mezun oldukları eğitim seviyesine denk gelen eğitim süreleri toplanarak gruptaki birey sayısına bölünerek hesaplanmıştır.

## BULGULAR

TÜİK’in 2011 yılı Hanehalkı İşgücü Anketi verilerinin yukarıda açıklanan yöntem çerçevesinde çözümlenmesi sonucu şu bulgulara varılmıştır.

Tablo 1. Sektörler ve eğitim durumlarına göre çalışan sayıları (çalışan kişi sayısı)

Çalışanların En Son Mezun Olduğu Eğitim Düzeyi	SEKTÖRLER					
	Konaklama	Yiyecek ve İçecek Hizmetleri	Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü	Turizm Toplam	Diğer Sektörler	Toplam
Okur-Yazar Değil	487	12.306	0	12.793	1.134.641	1.147.434
Sadece Okur-Yazar	1.664	41.338	106	43.108	1.149.873	1.192.981
İlkokul	63.592	377.392	3.293	444.277	8.467.421	8.911.698
İlköğretim	59.204	247.283	3.140	309.627	3.810.107	4.119.734
Lise	59.682	202.908	12.772	275.362	4.454.544	4.729.906
Yüksekokul ve üstü	33.754	41.045	13.453	88.252	3.920.469	4.008.721
Toplam	218.383	922.272	32.764	1.173.419	22.937.055	24.110.474

Tablo 1’de sektörler ve eğitim durumlarına göre çalışan sayılarına yer verilmiştir. Turizm sektöründe toplam 1.173.419 kişi çalışmakta olup, bu toplam istihdamın % 4,9’unu oluşturmaktadır. Tablo 1’de yer alan alt sektörler itibariyle baktığımız zaman, “konaklama” sektöründe toplam 218.383 kişinin istihdam edildiği görülmektedir. Bu sayının toplam ülke istihdamı içindeki oranı % 0,9 iken turizm sektörü içindeki oranı % 19’dur. “Yiyecek ve içecek hizmetleri” sektöründe toplam 922.272 kişi istihdam edilmekte olup, söz konusu alt sektörün ülke istihdamı içindeki payı % 3,8 iken, turizm sektörü içindeki payı % 79’dur. “Seyahat acenteleri ve tur operatörleri” sektöründe ise 32.764 kişi istihdam edilmekte olup, ülke istihdamı içindeki payı % 0,1’dir. Sektör içindeki payı ise % 3’tür.

Tablo 2. Sektörler ve eğitim durumlarına göre çalışanların payları (%)

Çalışanların En Son Mezun Olduğu Eğitim Düzeyi	SEKTÖRLER				
	Konaklama	Yiyecek ve İçecek Hizmetleri	Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü	Turizm Toplam	Diğer Sektörler
Okur-Yazar Değil	0,2	1,3	0,0	1,1	4,9
Sadece Okur-Yazar	0,8	4,5	0,3	3,7	5,0
İlkokul	29,1	40,9	10,1	37,9	36,9
İlköğretim	27,1	26,8	9,6	26,4	16,6
Lise	27,3	22,0	39,0	23,5	19,4
Yüksekokul ve üstü	15,5	4,5	41,1	7,5	17,1
Toplam	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Turizm sektöründe çalışanların eğitim düzeylerinin diğer sektörlerle karşılaştırıldığında şöyle bir tablo ortaya çıkmaktadır (Tablo 2). Turizm sektöründe çalışanların % 1,1'i okur-yazar değildir. Bu oran diğer sektörlerde % 4,9'dur. Bir eğitim diplomasına sahip olmamakla beraber sadece okuma yazma bilenlerin turizm sektörü istihdamındaki payı % 3,7 iken bu oran diğer sektörlerde % 5'tir. İlkokul mezunu olanların turizm sektörü istihdamındaki payı % 37,9 iken diğer sektörlerde % 36,9'dur. Sekiz yıllık ilköğretim veya ortaokul ya da dengi meslek okulu mezunu olanların turizm sektörü içindeki payı 26,4'tür. Diğer sektörlerde bu oran % 16,6'dır. Genel lise ya da dengi meslek lisesi mezunu olanlar turizm sektörü istihdamındaki payı % 23,5 iken diğer sektörlerde % 19,4'tür. Yüksekokul ya da üstü eğitim düzeyine sahip çalışanların turizm sektörü içindeki payı % 7,5 iken diğer sektörlerde 17,1'dir.

Turizm sektöründe çalışanların eğitim düzeylerine Tablo 2'de yer alan alt sektörler itibariyle baktığımız zaman, en eğitilmiş sektörün seyahat acenteleri ve tur operatörleri sektörü olduğu görülmektedir. Bu sektörde okur-yazar olmayan bulunmamaktadır. Bir eğitim diplomasına sahip olmamakla beraber sadece okuma yazma bilenlerin bu sektördeki payı % 0,3'tür. Seyahat acenteleri ve tur operatörleri sektöründe istihdam edilenler içinde ilkokul mezunlarının oranı % 10,1'dir. Sekiz yıllık ilköğretim veya ortaokul ya da dengi meslek okulu mezunu olanların bu alt sektör içindeki payı 9,6'dır. Genel lise ya da dengi meslek lisesi mezunu olanların payı ise % 39 iken yüksekokul ya da üstü eğitim düzeyine sahip olanların payı % 41,1'dir.

Turizm sektörünün alt sektörleri itibariyle bakıldığında eğitim düzeyi nispeten daha düşük olan alt sektörün yiyecek ve içecek hizmetleri sektörü olduğu Tablo 2'de gösterilmektedir. Bu sektörde okur-yazar olmayanların sektör istihdamındaki payı % 1,3'tür. Bir eğitim diplomasına sahip olmamakla beraber sadece okuma yazma bilenlerin bu sektördeki payı % 4,5'tir. Yiyecek ve içecek hizmetleri sektöründe istihdam edilenler içinde ilkokul mezunlarının oranı % 40,9'dur. Sekiz yıllık ilköğretim veya ortaokul ya da dengi meslek okulu mezunu olanların bu alt sektör içindeki payı 26,8'dir. Genel lise ya da dengi meslek lisesi mezunu olanların payı ise % 22 iken yüksekokul ya da üstü eğitim düzeyine sahip olanların payı % 4,51'tir.

Turizm sektörünün bir diğer alt sektörü olan konaklama sektöründe ise eğitim açısından durum yiyecek içecek hizmetleri sektörüne göre biraz daha iyidir (Tablo 2). Konaklama sektöründe okur-yazar olmayanların sektör istihdamındaki payı % 0,2'dir. Bir eğitim diplomasına sahip olmamakla beraber sadece okuma yazma bilenlerin bu sektördeki payı % 0,8'dir. Söz konusu sektörde istihdam edilenler içinde ilkokul mezunlarının oranı %



29,1'dir. Sekiz yıllık ilköğretim veya ortaokul ya da dengi meslek okulu mezunu olanların konaklama sektörü içindeki payı 27,1'dir. Genel lise ya da dengi meslek lisesi mezunu olanların payı ise % 27,3 iken yüksekokul ya da üstü eğitim düzeyine sahip olanların payı % 15,5'tir.

Sektörde çalışanların ortalama eğitim sürelerinin turizm dışındaki ve tüm sektörlerdeki (turizm dâhil) çalışanların ortalama eğitim durumları ile karşılaştırdığımızda bir birine yakın değerler çıktığı görülmektedir (Tablo 3). Turizm sektöründe çalışanların ortalama eğitim süresi 7,75 yıl iken bu süre turizm dışı sektörlerde 7,93 yıl, tüm çalışanlarda 7,92'dir. Ancak bu durum turizm sektöründe ortalama eğitim süresinin ülke ortalamasının az da olsa altında olduğunu göstermektedir. Çalışanların işteki durumuna göre ortalama eğitim durumlarına baktığımız zaman tüm ücretli çalışanların ortalama eğitim süresi 9,17 yıldır. Turizm sektörü hariç tutulduğunda bu süre 9,23 yıla çıkmaktadır. Turizm sektöründe ise 7,85 yıl gibi çok düşük bir süre ortaya çıkmaktadır. Turizm sektöründeki ücretli çalışanların ortalama eğitim süresini aşağıya çeken yiyecek ve içecek hizmetleri sektöründeki ortalama eğitim süresinin (7,33 yıl) düşüklüğüdür.

Tablo 3. Sektörler itibariyle işteki durumuna göre çalışanların ortalama eğitim süresi (yıl)

SEKTÖRLER	İŞTEKİ DURUMUNA GÖRE ÇALIŞANLAR				Toplam
	Ücretli	İşveren	Kendi Hesabına Çalışan	Ücretsiz Aile İşçisi	
Konaklama	8,96	10,70	6,33	8,72	8,96
Yiyecek ve İçecek Hizmetleri	7,33	8,05	6,56	7,52	7,32
Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü	11,66	11,93	12,13	15,00	11,72
Turizm Toplamı	7,85	8,30	6,61	7,63	7,75
Diğer Sektörler	9,23	8,92	5,68	5,02	7,93
Toplam	9,17	8,87	5,70	5,06	7,92

Turizm sektöründeki işverenlerin ücretli çalışanlara göre daha iyi bir eğitime sahip oldukları Tablo 3'ten izlenmektedir. Turizm sektöründe 6,61 yıl ile en düşük ortalama eğitime sahip olan kendi hesabına çalışanlardır. Ancak turizm sektöründeki kendi hesabına çalışanlar diğer sektörlerdekilerle karşılaştırıldığında (5,68 yıl) daha yüksek bir ortalama eğitime sahip olduğu görülmektedir. Tablo 3'te ortaya konan bir başka çarpıcı sonuç ise turizm sektöründeki ücretsiz aile işçilerinin ortalama eğitim süresinin (7,63 yıl) diğer sektörlerdekinden (5,02 yıl) oldukça yüksek olmasıdır. Ancak turizm sektöründeki ücretlilerin ortalama eğitim süresi (7,85 yıl) diğer sektörlerdekinden (9,23 yıl) oldukça düşüktür.

İşteki duruma göre turizm alt sektörlerindeki ortalama eğitim sürelerine baktığımız zaman Tablo 3'ten şu bulgular ortaya çıkmaktadır. Konaklama sektöründe istihdam edilenlerin ortalama eğitim süresinin 8,96 yıl olduğu görülmektedir. İşverenler 10,70 yıl ile işteki duruma göre en yüksek eğitim süresine sahip olan grup olarak ortaya çıkmaktadır. Ücretliler ise sektör ortalaması olan 8,96 yıllık ortalama eğitim süresine sahiplerdir. Konaklama sektöründe işteki duruma göre sektör ortalamasının altında kalan gruplar ise ücretsiz aile işçileri ve kendi hesabına çalışanlardır. Bunların ortalama eğitim süreleri sırasıyla 8,72 ve 6,33 yıldır.

Yiyecek ve içecek hizmetleri sektörü turizm sektörünün en düşük eğitim düzeyine sahip alt sektördür. Bu alt sektörde çalışanların ortalama eğitim süresi 7,32 yıldır (Tablo 3). Söz konusu alt sektörde işteki duruma göre en yüksek ortalama eğitim süresine sahip grup

işverenlerdir. Yiyecek ve içecek hizmetleri sektöründeki işverenlerin ortalama eğitim süresi 8,05 yıldır. Onları 7,52 yıl ile ücretsiz aile işçileri izlemektedir. Kendi hesabına çalışanlar ile ücretliler, yiyecek ve içecek hizmetleri sektöründeki ortalamanın altında eğitim süresine sahip gruplardır. Yiyecek ve içecek hizmetleri sektöründeki kendi hesabına çalışanların ortalama eğitim süresi 6,56 yıl iken ücretlilerin ortalama eğitim süresi 7,33 yıldır.

Turizm sektöründe istihdam edilenlerin ortalama eğitim süresi en yüksek olduğu alt sektör seyahat acenteleri ve tur operatörleri sektörüdür. Söz konusu alt sektörde çalışanların ortalama eğitim süresinin 11,72 yıl olduğu görülmektedir (Tablo 3). Seyahat acenteleri ve tur operatörleri sektöründe çalışanların işteki durumuna göre ortalama eğitim sürelerine Tablo 3'ten baktığımız zaman ücretsiz aile işçilerinin 15 yıl ortalama eğitim süresi ile bu alt sektördeki en yüksek ortalamaya sahip grup olduğu ortaya çıkmaktadır. Yine söz konusu alt sektörde ikinci en yüksek ortalama eğitim süresine sahip grup 12,13 yıl ile kendi hesabına çalışanlardır. Onları 11,93 yıl ile işveren kesimi izlemektedir. Seyahat acenteleri ve tur operatörleri alt sektöründe çalışanlardan işteki durumuna göre ortalama eğitim süresi en düşük grup ücretlilerdir. Sektör ortalamasının az da olsa altında olan söz konusu grubun ortalama eğitim süresi 11,66 yıldır.

Tablo 4. Sektörler itibariyle çalışılan işyerinin büyüklüğüne göre çalışanların ortalama eğitim süresi (yıl)

SEKTÖRLER	ÇALIŞAN SAYISINA GÖRE İŞLETME BÜYÜKLÜĞÜ						Toplam
	1 ile 10	11 ile 24	25 ile 49	50 ile 249	250 - 499	500 ve fazla	
Konaklama	8,80	9,16	8,93	9,11	8,52	9,31	8,96
Yiyecek ve İçecek Hizmetleri	7,12	7,62	7,89	8,09	9,09	9,35	7,32
Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü	11,43	11,98	12,57	11,24	11,00	11,00	11,72
Turizm Toplamı	7,30	8,05	8,47	8,83	8,66	9,34	7,75
Diğer Sektörler	6,43	9,17	9,88	10,10	10,44	11,55	7,93
Toplam	6,47	9,07	9,82	10,06	10,37	11,52	7,92

İşgücü piyasasında işletmeler istihdam edilen kişi sayısına göre büyüklük açısından gruplandırıldığı zaman genellikle nispeten fazla çalışana sahip olanların daha kurumsallaşmış olduğu kabul edilmektedir. Diğer yandan kurumsallaşmış işletmelerin daha eğitilmiş kişileri istihdam ettiği düşünülmektedir. Bu çerçevede Tablo 4'te işyeri büyüklüklerine göre sektörel bazda çalışanların ortalama eğitim süreleri verilmiştir. Çalışılan işyerinin büyüklüğüne göre ortalama eğitim süresine sektörel ayırmadan baktığımız zaman işletmede çalışan sayısı arttıkça ortalama eğitim süresinin de arttığı görülmektedir. 1-10 kişi arasında çalışanı olan işletmeler grubunda ortalama eğitim süresi 6,47 yıl iken 500'den fazla çalışanı olan işletmeler grubunda ortalama eğitim süresi 11,52 yıldır. Turizm harici sektörlerde de aynı eğilimin olduğu görülmektedir. Turizm harici sektörlerde 1-10 kişi arasında çalışanı olan işletmeler grubunda ortalama eğitim süresi 6,43 yıl iken 500'den fazla çalışanı olan işletmeler grubunda ortalama eğitim süresi 11,55 yıldır. Diğer yandan hem sektörel ayırım gözetilmeden yapılan çözümlemede hem de turizm harici sektörlerde yapılan çözümlemede işletme büyüklüğü 10 kişiden fazla olduğu zaman ortalama eğitim süresi ciddi düzeyde artmaktadır. Sektörel ayırma gidilmeden yapılan çözümlemede 1-10 kişi arasında çalışanı olan işletmeler grubunda ortalama eğitim süresi 6,47 yıl iken 10-24 kişi arasında çalışanı olan işletmeler grubunda bu süre 2,60 yıllık bir artışla 9,07 yıla çıkmaktadır. Aynı şekilde turizm harici sektörlerde 1-10 kişi arasında çalışanı olan işletmeler grubunda

ortalama eğitim süresi 6,43 iken 10-24 kişi arasında çalışanı olan işletmeler grubunda bu süre 2,74 yıllık bir artışla ortalama eğitim süresi 9,17 yıla yükselmiştir.

Turizm sektöründe de işletmede çalışan sayısı arttıkça ortalama eğitim süresinin arttığı görülmektedir. Ancak bu artış turizm harici sektörlerde yaşandığı gibi keskin değildir. Turizm sektöründe 1-10 kişi arasında çalışanı olan işletmeler grubunda ortalama eğitim süresi 7,30 iken 500'den fazla çalışanı olan işletmeler grubunda ortalama eğitim süresi 9,34 yıldır. Ancak turizm sektöründe 1-10 kişi arasında çalışanı olan işletmeler grubunda ortalama eğitim süresi diğer sektörlerdekinden daha yüksek iken 500'den fazla çalışanı olan işletmeler grubunda ortalama eğitim süresi turizm sektöründe daha düşüktür.

Çalışılan işyerinin büyüklüğüne göre ortalama eğitim süresine turizm alt sektörleri ayırımında baktığımız zaman işletmede çalışan sayısı arttıkça ortalama eğitim süresinin de arttığına ilişkin tespit yiyecek ve içecek hizmetleri sektörü haricinde pek geçerli olmadığı Tablo 4'te görülmektedir. Konaklama sektöründe işyeri büyüklüğü çerçevesinde yapılan gruplandırmada en yüksek ortalama eğitim süresine sahip grubun 9,31 yıl ile 500'den fazla çalışanı olan işletmeler olduğu Tablo 4'te görülmektedir. Diğer yandan ikinci en yüksek ortalama eğitim süresine sahip grup ise 9,16 yıl ile 10-24 kişi arası çalışanı olan işletmeler grubudur. Konaklama sektöründe işyeri büyüklüğüne göre ortalama eğitim süresi en düşük grup ise 25-499 kişi arası çalışanı olan işletmeler grubudur.

Seyahat acenteleri ve tur operatörleri sektöründe işyeri büyüklüğü çerçevesinde yapılan gruplandırmada en yüksek ortalama eğitim süresine sahip grubun 12,57 yıl ile 25-49 kişi arası çalışanı olan işletmeler olduğu Tablo 4'te görülmektedir. Söz konusu sektörde en düşük ortalama eğitim süresine sahip olanlar ise 250'den fazla çalışanı olan işletmelerdir. Bu işletmelerde çalışanların ortalama eğitim süresi 11 yıldır.

Yiyecek ve içecek hizmetleri sektöründe çalışan sayısı bakımından en küçük olan işletmeler grubunda istihdam edilenlerin ortamları eğitim süresi en düşük iken çalışan sayısı bakımından en büyük olan işletmeler grubunda istihdam edilenlerin ortamları eğitim süresi ise en yüksektir. Çalışan sayısı bakımından en küçük olan işletmeler grubu olan 1-10 kişi arası çalışanı olan grupta ortalama eğitim süresi 7,12 yıldır. Çalışan sayısı bakımından en büyük grup olan 500'den fazla çalışandan oluşan işletmelerde ortalama eğitim süresi 9,35 yıldır.

## SONUÇ YERİNE

Küresel pazardaki uzun dönemli büyüme dünya turizm sektörünün işgücüne olan gereksinimini hızla arttırmaktadır. Ancak bunun yanında turizm sektörü işgücü piyasasında ciddi bir rekabet içindedir. İşgücü piyasasında diğer sektörlerin daha cezbedici olmaları turizm sektörünün rekabet gücünü azaltmaktadır. Dolayısıyla turizm sektörü çoğu OECD ülkesinde gerek işgücü gerekse işgücünün sahip olduğu beceriler açısından yetersizlikler yaşamaktadır (OECD, 2012).

Avrupa Birliği ülkeleri için yapılan bir çalışmada konaklama sektöründeki işlerin üçte ikisinin düşük becerili işlerden oluştuğu ortaya konmuştur (Holman & McClelland, 2011). İtalya'nın bu açıdan daha iyi bir durumda olduğu görülmektedir. İtalyan konaklama sektöründe orta düzey becerili işlerin daha ağırlıkta olduğu tespit edilmiştir (OECD, 2011; OECD, 2012).

Teknolojik gelişmeler turizm sektöründeki istihdamda önemli değişikliklere yol açmıştır. Çoğu rutin işler teknoloji sayesinde bilgisayarlar tarafından yerine getirilebildiği için bu işlerle uğraşanların becerileri de değersizleşmeye başlamıştır (OECD, 2012).

Dolayısıyla sektörde teknolojik değişikliklere uyum sağlayacak daha nitelikli işgücü gereksinimini arttırmıştır.

Turizm sektöründeki vardiyalı çalışma düzeni çalışanları sosyal yaşamdan uzaklaştırmakta ve çalışma saatlerinde düzensizliklere yol açmaktadır. Sektördeki birçok çalışan diğer sektörlerdeki çalışanların izinli olduğu hafta sonları, tatil günleri ve bayramlarda çalışmak zorunda kalmaktadır. Bu çalışma saatlerindeki olumsuzluklar, düşük ücret, rutin işler ve sınırlı kariyer fırsatları (Lindsay & McQuaid, 2004; Szivas, Riley & Airey, 2003; Rowley vd., 2000) ile birleşince sektördeki iş değiştirmelerin hızını arttırmaktadır. Bu durum, sektörde istikrarlı bir istihdam politikası yürütmeyi engellemektedir. Sektördeki firmalar, çalışanların firma ya da sektörde kalma sürelerinin kısalığı yüzünden hizmet içi eğitim yapmakta çekinceli kalmaktadır.

Turizm sektöründeki işler iş arayanlar tarafından çekici görülmemektedir. Ayrıca sektördeki işverenlerin düşük ücretle eleman çalıştırma eğiliminde olmaları, sektördeki istihdamın beceri düzeyinin ülke ortalamasıyla kıyaslandığında düşük kalmasına neden olmaktadır. Örneğin, Avrupa Birliği (AB) ülkeleri ortalamalarına baktığımız zaman (EUROSTAT, 2008, 18), AB-27'deki toplam istihdamın yaklaşık % 25'i yüksek eğitimlilerden oluşurken, turizm sektöründe bu oran % 10'dur. AB-27 toplam istihdamının % 50'sini orta düzey eğitimliler oluştururken, turizm sektöründe de bu oran aynıdır. Ancak söz konusu ülkelerde düşük eğitimlilerin toplam istihdamdaki payı % 25'iken, turizm sektöründe % 40'tır.

Turizm sektörünün genel karakteristiği ve diğer ülkelerdeki görünümü göz önünde bulundurularak yapılan bu çalışmada Türkiye'de turizm sektörü insan kaynağının eğitim düzeyi ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırmanın kapsamı, TÜİK tarafından yapılan 2011 yılı Hanehalkı Bütçe Anketi ile elde edilen verilerle sınırlı tutulmuştur. Bu çerçevede turizm sektöründeki eğitimsel yetersizlikler, verilerin sınırlılığı nedeniyle sadece elde edilen eğitim kapsamında incelenebilmiştir. Sahip olunan veriler, elde edilen eğitimin niteliğindeki farklılıkları ortaya koyamadığından bu kapsamdaki yetersizlikler çözümlenememiştir. Bu çerçevede ortaya çıkan sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Turizm sektörü ülke istihdamı içinde önemli bir yere sahiptir. Sektörün emek yoğun olması da onu istihdam dostu bir sektör olarak öne çıkarmaktadır. Turizm sektöründeki istihdam ülke toplam istihdamının % 5'ine yaklaşmaktadır. Turizm sektörü istihdamının önemli bir bölümünü "yiyecek ve içecek hizmetleri" alt sektörü oluşturmaktadır. Bu alt sektörün turizm sektörü istihdamındaki payı % 80'e yaklaşmaktadır.

Turizm sektöründe herhangi bir eğitim diplomasına sahip olmaksızın çalışanlar diğer sektörlerle karşılaştırıldığında oldukça düşük olduğu görülmektedir. Sektördeki istihdamın önemli bir kısmı beş yıllık ilkökul mezunlarından oluşmaktadır. Ancak bu turizm dışı sektörlerde de hemen hemen aynıdır. Diğer sektörlerle karşılaştırıldığında turizm sektöründe ortaöğretimlilerin payının daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer yandan yükseköğretim mezunlarının payının ise diğer sektörlerle göre düşük olduğu gözlenmektedir. Ancak seyahat acenteleri ve tur operatörleri alt sektörü bu açıdan turizm sektörünün genelinden ayrılmaktadır. Bu alt sektördeki istihdamın yaklaşık % 41 gibi önemli bir bölümü yükseköğretim mezunlarından oluşmaktadır. Yükseköğretim mezunlarının istihdam payı açısından en kötü durumdaki alt sektör yiyecek ve içecek hizmetleridir. Bu alt sektördeki istihdamın önemli bölümünü beş yıllık ilkökul mezunları oluşturmaktadır. Konaklama sektörü ise istihdamın eğitim durumu açısından daha iyi bir görüntü sergilemektedir.

Çalışmada elde edilen bulgular, Turizm Bakanlığı tarafından 1989 ve 1993 yıllarında yapılan çalışmaların bulguları ile karşılaştırıldığında farklılaşan ve benzeşen bazı durumlar bulunmaktadır. Öncelikle Turizm Bakanlığı tarafından yapılan araştırma metodolojik açıdan farklılık arz etmektedir. Turizm Bakanlığı'nun araştırmalarının örnekleme Bakanlık tarafından belgelendirilmiş işletmelerden seçilirken, çalışmada kullanılan TÜİK'in Hane Halkı İşgücü Anketi'nde örneklem ise hanelerden seçilmiştir. Turizm Bakanlığı araştırmalarında turizm sektöründeki istihdamın eğitim durumu ortaya konurken kişiler mezuniyet durumuna göre sınıflandırılmış ve herhangi bir örgün eğitim kurumundan mezun olmayanlar da eğitimsiz olarak nitelendirilmiştir. Ancak TÜİK'in Hane Halkı İşgücü Anketi'nde ise eğitimsiz olanlar ayrıca okuma-yazma bilenler ve bilmeyenler şeklinde ikiye ayrılmıştır.

Konaklama sektöründeki bulgular Turizm Bakanlığı tarafından yapılan çalışmalar ile karşılaştırıldığında eğitimsizler ile ilkokul ve lise mezunlarının oranında bir azalma olduğu görülmektedir. Diğer yandan ilköğretim ile yüksekokul ve üstü mezunları oranında bir artış vardır. İlköğretim mezunlarındaki artışın eğitimsizler ve ilkokul mezunlarının oranındaki azalmadan kaynaklandığı görülmektedir. Yüksekokul ve üstü mezunları oranındaki artış da lise mezunları oranındaki azalmadan kaynaklanmaktadır.

Yiyecek ve içecek hizmetleri sektöründe ise Turizm Bakanlığı tarafından 1989 yılında yapılan çalışmada eğitimsizlerin oranı % 4,3 iken 1993 yılındaki çalışmada bu oranın düştüğü, ancak TÜİK'in 2011 yılı Hane Halkı İşgücü Anketi'ne dayalı olarak yapılan çalışmada ise 1989 yılındaki seviyenin de üstüne çıktığı görülmektedir. Yine yiyecek ve içecek alt sektöründe ilkokul mezunlarının toplam çalışanlar içindeki oranında bir düşüş yaşanmaktadır. Bunun yanında ilköğretim mezunları oranında ise bir artış bulunmaktadır. Lise mezunları ile yüksekokul ve üstü mezunlarında ise yaklaşık olarak aynı oranlar korunmaktadır.

Seyahat acenteleri ve tur operatörleri alt sektörü eğitimsizlerin en az olduğu sektör olarak öne çıkmaktadır. Turizm Bakanlığı'nun önceki araştırmaları ile kıyaslandığında söz konusu sektörde eğitimsizlerin oranının giderek daha da düştüğü görülmektedir. İlkokul mezunlarının oranının ise 1993 yılında keskin bir düşüş yapmış ve 2011 yılında da 1993 yılındaki düzeyini korumuştur. İlköğretim mezunlarının oranı ise 1993 yılında hızla düşmüş ve 2011 yılında ise 1993 yılındaki düzeyinin biraz üstüne çıkmıştır. Lise mezunlarında 1993 yılında hızlı bir artış yaşanırken, 2011 yılında 1993 yılının biraz altında gerçekleşmiştir. Bu sektörde en çarpıcı artış yüksekokul ve üstü mezunlarında görülmektedir.

Turizm sektöründe çalışanların ortalama eğitim süresi az da olsa ülke istihdamının ortalama eğitim süresinden düşüktür. Alt sektörler itibariyle bakıldığı zaman turizm sektöründeki istihdamın ortalama eğitim süresindeki düşüklük büyük ölçüde yiyecek ve içecek hizmetleri sektöründeki çalışanların eğitim durumunun düşüklüğünden kaynaklanmaktadır. Yiyecek ve içecek hizmetleri alt sektörünü hariç tuttuğumuzda turizm sektöründeki istihdamın ortalama eğitim süresi ülke ortalamasının üstüne çıkmaktadır. Özellikle seyahat acenteleri ve tur operatörleri alt sektöründeki istihdamın ortalama eğitim süresi ülke ortalamasının oldukça üstündedir.

Turizm sektöründe ücretli çalışanlar ile işverenlerin ortalama eğitim süresi ülke ortalamasının altında bulunmaktadır. Ancak konaklama alt sektörü ile seyahat acenteleri ve tur operatörleri alt sektöründeki ücretli çalışanların ortalama eğitim süresi ülke ortalamasının üstündedir. Turizm sektöründeki kendi hesabına çalışanlar ile ücretsiz aile işçilerinin eğitim durumu ülke genelindeki söz konusu istihdamın eğitim durumuna göre daha iyi bir görüntü vermektedir.



İşletmeler istihdam ettikleri kişi sayısına göre küçükten büyüğe sıralandığı zaman ülke genelinde işletmeler büyüdükçe çalışanların ortalama eğitim süresi yükselmektedir. Turizm sektöründe de aşağı yukarı aynı eğilimin varlığı gözlenmektedir. Ancak turizm sektörüne alt sektörler itibariyle baktığımız zaman bu eğilimin yiyecek ve içecek hizmetleri sektöründe var olduğu gözlenmekle birlikte seyahat acenteleri ve tur operatörleri alt sektörü ile konaklama alt sektöründe bu eğilim bulunmamaktadır.

Turizm sektöründe çalışanların eğitim seviyesinin düşüklüğü bu alanda ciddi bir seferberliğin harekete geçirilmesini gerekli kılmaktadır. Sektörde çalışanların eğitim seviyesinin yükseltilmesi önceden tasarlanacak bir insangücü planlaması ile gerçekleştirilmelidir. İnsangücü planlaması olmadan yapılacak bir eğitim seferberliği sektörde önemli bir eğitilmiş işsiz ordusu yaratmaya neden olabilecektir.

Turizm sektöründe çalışanların eğitim durumuna ilişkin araştırmalar nicel veriler üzerinden yapılmaktadır. Bu araştırmada da verilerin sınırlılığı nedeniyle nicel veriler kullanılmıştır. Bu nedenle turizm sektöründeki istihdamın yeterlilikleri konusunda nitel araştırmalara da gerek duyulmaktadır. Bu çerçevede turizm sektöründeki işgücü piyasasının beceri gereksinimlerini ortaya koyan ve var olan istihdamın bu gereksinimleri ne kadar karşılayabildiğine ilişkin kapsamlı bir çalışmanın yapılmasında fayda görülmektedir.

#### KAYNAKÇA

- Becker, G. (1964). *Human capital: A theoretical analysis with special reference to education*. New York: Columbia University Press.
- Blaug, M. (1970). *An introduction to the economics of education*. Middlesex, England: Penguin Books. Ltd.
- EUROSTAT (2008). *Pocketbooks, Tourism Statistics, European Commission*. [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-DS-08-001/EN/KS-DS-08-001-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-DS-08-001/EN/KS-DS-08-001-EN.PDF). Erişim Tarihi: 19.12.2013.
- Grubb W. N. & Lazerson, M. (1975). Rally round the workplace: Continuities and fallacies in career education. *Harvard Educational Review*, 45 (4), 451-74.
- Güneş, İ. (1997). Türkiye’de turizm eğitim ve öğretiminin temel sorunları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8 (1), 99-105.
- Holman, D. & McClelland, C. (2011). Job quality in growing and declining economic sectors of the EU. *European Commission Work and Life Quality in New and Growing Jobs*. WALQING Project, SSH-CT-2009-24459 [http://www.walqing.eu/fileadmin/download/external\\_website/Newsletters\\_\\_\\_policy\\_briefs/WALQING\\_244597\\_WPaper2011.3\\_Del4.pdf](http://www.walqing.eu/fileadmin/download/external_website/Newsletters___policy_briefs/WALQING_244597_WPaper2011.3_Del4.pdf). Erişim Tarihi: 20.12.2013.
- İçöz, O. (1991). Turizm sektörünün gelişmesinde insan unsurunun önemi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2 (6), 15-18.
- Karamustafa, K. & İlhan, İ. (1994). Türk konaklama sektöründe personel eğitimi ve mevcut uygulamalara yönelik bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5 (1), 43-47.
- Keiser, C. (1978). *Tourism planning and development*. Boston: CSI Publishing Company Inc.
- Knoll, M. (2009). From Kidd to Dewey: The origin and meaning of 'social efficiency'. *Journal of Curriculum Studies*, 41 (3), 361-391.
- Labaree, D. F. (2010). How Dewey lost: The victory of david snedden and social efficiency in the reform of American education. [http://www.stanford.edu/~dlabaree/publications/How\\_Dewey\\_Lost.pdf](http://www.stanford.edu/~dlabaree/publications/How_Dewey_Lost.pdf). Erişim Tarihi: 5.7.2013.

- Lewin, K. M. (2008). Four decades of educational planning – retrospect and prospect. [http://www.create-rpc.org/pdf\\_documents/Four\\_Decades\\_of\\_Educational\\_Planning.pdf](http://www.create-rpc.org/pdf_documents/Four_Decades_of_Educational_Planning.pdf). Erişim Tarihi: 5.7.2013.
- Lindsay, C. & McQuaid, R. W. (2004). Avoiding the 'McJobs': Unemployed job seekers and attitudes to service work. *Work, Employment and Society*, 18, 297-319.
- Milli Eğitim Bakanlığı (2000). *Turizm sektörünün ara kademe insangücü ihtiyacı ve turizm eğitimi araştırması*. Ankara: MEB.
- Null, J. W. (2004), Social efficiency splintered: multiple meanings instead of the hegemony of one. *Journal of Curriculum and Supervision*, 19 (2), 99-124.
- OECD (2011), *Studies on Tourism: Italy – Review of Issues and Policies*, OECD Publishing, [http://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/oecd-studies-on-tourism-italy\\_9789264114258-en](http://www.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/oecd-studies-on-tourism-italy_9789264114258-en). Erişim Tarihi: 17.12.2013.
- OECD (2012). *Tourism trends and policies*. <http://tiaontario.ca/uploads/2012%20-%20Tourism%20Trends%20and%20Policies.pdf>. Erişim Tarihi: 13.12.2013.
- Olah, H. (1982). *Turizm Politikası ve Planlaması*. Ege Üniversitesi Matbaası, İzmir.
- Öztaş, K. (1995). Turizmde kalifiye eleman açığı ve meslek yüksek okullarının etkinliğinin artırılması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6 (3), 92-100.
- Rostow, W. (1960). *The stages of growth: A noncommunist manifesto*. UK: Cambridge University Press.
- Rowley, G., Purcell, K., Richardson, M., Shackleton, R., Howe, S. & Whiteley, P. (2000). *Employers skill survey: Case Study of the Hospitality Industry*. Nottingham: DFEE. <http://dera.ioe.ac.uk/15174/1/Employers%20skill%20survey%20-20case%20study%20-%20hospitality%20sector.pdf>. Erişim Tarihi: 19.12.2013.
- Sarışık, M. (2007). Turizm sektöründe meslek sahibi olmaya yönelen etkenler: meslek yüksekokulu öğrencilerine yönelik bir çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (2), 143-160.
- Schultz, T. (1961). Investment in human capital. *American Economic Review*, 51, 1-17.
- Snedden, D. (1912). The problem of vocational education. <http://www.archive.org/details/vocationaleducat00cubbuoft>. Erişim Tarihi: 5.7.2013.
- Szivas, E., Riley, M. & Airey, D. (2003). Labour mobility into tourism. Attraction and Satisfaction. *Annals of Tourism Research*, 30, 64-76.
- Timur, A. (1992). Turizm eğitiminin genel sorunları. *Turizm Eğitimi Konferansı*. Ankara: Turizm Bakanlığı.
- Turizm Bakanlığı (1989). *Otelcilik ve turizm endüstrisinde işgücü araştırmaları*. Ankara: Turizm Bakanlığı.
- Turizm Bakanlığı (1993). *Turizm endüstrisi işgücü araştırması*. Ankara: Turizm Bakanlığı.
- TÜİK (2011). *Hanehalkı işgücü anketi*. Ankara: TÜİK.
- Ünlü, İ. (1990). Turizm eğitimi sertifika programı. *Turizm Yıllığı 1988-1989*. Ankara: Türkiye Kalkınma Bankası.
- Ünlü, İ. (1991). Uzaktan eğitim teknolojisinin turizm eğitiminde kullanılması. *Turizm Yıllığı 1990*. Ankara: Türkiye Kalkınma Bankası.
- Ürger, S. (1992). *Genel turizm bilgisi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Matbaası.
- Wirth, A. G. (1974). Issues in the vocational-liberal studies controversy (1900-1917): John Dewey vs the social efficiency philosophers. *Studies in Philosophy and Education*, 8 (3), 169-182.

## **Educational Background of Employees in the Tourism Sector and Manpower Planning<sup>3</sup>**

Yalın KILIÇ<sup>4</sup>

### **Introduction**

International competition has become intense in the tourism sector and countries have made great efforts in order to acquire greater shares of the market. Some countries have gotten ahead in the competition by providing higher quality services. Since tourism is a labor intensive sector, the competition within the market concentrates on upgrading the labor force. The main purpose of this research is to present educational profile of employees in the tourism sector. Therefore, by exploiting the data included in the 2011 Household Labor Force Survey of the Turkish Statistical Institute (TÜİK), the profiles were studied with a view to identifying the educational levels of employees and the average educational attainment of employees in the tourism sector.

### **Method**

In the study, the educational level of all the employees was identified by analyzing the data from the 2011 Household Labor Force Survey conducted by the Turkish Statistical Institute (TÜİK). The final question of the 13 questions asked of respondents was in regard to their highest level of education achieved. The responses consisted of six options: “younger than the age of 0-6”, “did not graduate from any school”, “primary school (5 years)”, “8-year primary school, middle school, and vocational middle school (8 years)”, “high school”, “vocational or technical high school”, “college, graduate studies, and above”. In addition, another question on the survey was related to literacy. Thus, apart from the option of “younger than the age of 0-6”, individuals that did “not graduate from any school” were divided into groups as “illiterate” and “literate” with respect to the responses to the aforementioned question. Levels of education were classified as follows: While respondents that “did not graduate from any school” were classified as “illiterate” or “literate”, as there was a significant portion of people who graduated from primary school when eight-year compulsory primary education was not in effect, and therefore, they were classified as graduates of “primary school”. On the other hand, the middle school graduates (including graduates of vocational schools that are the equivalent of middle schools) who completed middle school before the implementation of eight-year primary school education were evaluated within the “elementary school” graduates category since the duration of their education corresponds to that of today’s primary school graduates. High school and high school-equivalent vocational school graduates were classified as “secondary education” graduates. Two-year college graduates, four-year college graduates, and master and doctorate degree graduates were classified as “undergraduate and above”.

In the current study, the average educational level of various groups was computed within the sectorial and occupational context. Therefore, certain periods have been suggested for the levels of education indicated above. The period for the “illiterate” group was determined as zero. While the educational level of the “literate” group was determined to be one year, a five-year period was identified for “primary school” graduates. Thus, the

<sup>3</sup> Bu çalışmadaki görüşler Kalkınma Bakanlığı’ni bağlamaz, sorumluluk yazarna aittir.

<sup>4</sup> Dr. - Planlama Uzmanı, Kalkınma Bakanlığı, Ankara - ykilic@dpt.gov.tr

durations were determined to be eight years for “elementary school” graduates, eleven years for “secondary education” graduates, and fourteen years for “undergraduate and above”.

In this regard, the average period of education of the groups was computed by dividing the sum of periods that correspond with the educational attainments of individuals within the group by the number of employees.

### **Findings, Conclusion, Discussion, And Recommendations**

Research conducted for EU Member States has demonstrated that the two-thirds of tourism jobs consist of low-skilled work in the hospitality sector (Holman and McClelland, 2011). Technological developments have led to significant changes in employment in the tourism sector. Because most routine work can now be performed by computer, the skills of people responsible for that type of routine work have depreciated in value (OECD, 2012). Consequently, the need for a more qualified workforce that can adapt to shifts in technology has increased.

Jobs in the tourism sector do not attract those who seek job. Moreover, the employers in the sector tend to hire personnel with low wages, which results in lower skill levels compared to a country’s overall average skill level. For instance, the averaged educational level of European Union (EU) members (EUROSTAT, 2008, 18) were examined, revealing that while 25% of total employment consists of highly trained people in the EU-27, the ratio in the tourism sector is 10%. While 50% of the EU-27 employee total comprises individuals trained to the mid-level, the ratio is the same for the tourism sector. However, in these countries, while the share of poorly trained people within total number of employees nationwide is 25%, the figure is 40% in the tourism sector.

In the current research, conducted in consideration of the general characteristics of the tourism sector and situation of other countries, the aim was to describe the educational level of human resources in the Turkish tourism sector. The scope of the research was restricted to data acquired in the 2011 Household Labor Force Survey conducted by TÜİK. Within this context, educational inadequacies in the tourism sector was examined within educational level of employees in the tourism sector, due to the scarcity of the data, . Because the available data could not distinguish differences in educational levels, the inadequacies within this scope could not be analyzed. The findings of the present research are as below.

The tourism sector is of great importance to overall employment in a country. As the sector is labor intensive, it suggests that the sector is employment friendly. The employment in the tourism sector of Turkey constitutes approximately 5% of overall employment. An essential portion of the tourism sector employment lies in the “food and beverage services” subsector. The portion of this subsector within the tourism sector runs around 80%.

The wages of employees in the tourism sector without any diploma were found to be relatively low compared to employees in other sectors. A significant portion of employment in tourism comprises five-year primary school graduates. However, this portion is virtually the same for some sectors other than tourism. Compared to the other sectors, the portion of secondary school graduates in tourism was higher. On the other hand, the portion of college graduates was lower compared to other sectors.

When the findings in the hospitality sector are compared to the research conducted by the Ministry of Tourism, it was seen that there has been a decline in the percentages of uneducated individuals, as well as of primary and high school graduates. On the other hand, there was an increase in the proportion of graduates of secondary school and “undergraduate and above”. It appears that the increase in the elementary school graduates

results from the decline in the uneducated and primary school graduates. The increase in the “undergraduate and above” category results from the decrease in the ratio of “high school” graduates.

The average educational attainment of the employees in the tourism sector is slightly lower than the average educational attainment of the Turkey's employees overall. The average educational level of hourly wage workers and employers remains below a country's average. When the enterprises are placed in order according to the number of individuals they employ, the average educational level rises as the size of the enterprises increases. More or less, this tendency has also been observed in the tourism sector.

The low educational levels of employees in the tourism sector calls for the initiation of a critical campaign. The promotion of higher education levels for employees in the sector should be materialized through human resources planning designed in advance. An attempt to upgrade the level of education without human resources planning might cause a considerable segment of the trained unemployed.

Research on the educational backgrounds of employees in the tourism sector has been derived from quantitative data. Due to the scarce data on this subject, qualitative data was used. Hence, qualitative studies should be conducted on the competency of employees in the tourism sector. In this context, it would be beneficial to conduct extensive research into the capabilities required of the labor force in the tourism sector, and the extent to which available employees could meet those requirements.

*Key Words:* Education, Tourism, Manpower planning, Employment

**Atıf için / Please cite as:**

Kılıç, Y. (2014). Turizm sektörü istihdamının eğitim durumu ve insangücü planlaması [Educational background of employees in the tourism sector and manpower planning]. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi - Journal of Educational Sciences Research*, 4 (1), 419-436. <http://ebad-jesr.com/>