

**‘YABANCI İSTİHDAMI BİR FIRSAT MI YOKSA RİSK Mİ?’ TÜRKİYE’
DE FAALİYET GÖSTEREN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR
ALAN ARAŞTIRMASI**

Tuncay Yılmaz

Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü

Doçent Doktor

tyilmaz@sakarya.edu.tr

Beyza Arı

Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yönetimi

Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi

beyza.Arii@hotmail.com

Türkçe Özet:

2016 yılı araştırmalarına göre Türkiye’ye gelen yabancı turist sayısı 36 milyon 240 bin, öğrenci olarak gelenlerin sayısı ise 87 bin 973 olmuştur ve bu rakamların her geçen yıl artması beklenmektedir. Turistik amaçlı seyahat edenler yanında bazı ülke vatandaşları için Türk iş piyasaları ve yabancılara sunmuş olduğu fırsatlar cazip gelmekte ve ülkede kalarak çalışmayı tercih edebilmektedirler. Son 4 yılın araştırmalarına göre Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’ndan alınan yabancı çalışma izni sayısı 64.547’dir. Kayıt dışı çalışanlar ise bu oranın dışında gerçekleşmektedir.

Yabancı çalışan sayısının oldukça yoğun olarak gözlemlendiği konaklama işletmelerinde işgören ve işverenlerin yabancı uyruklulara bakış açısı araştırma konusu olarak seçilmiştir. Araştırma, toplamda 18 insan kaynakları yöneticisi ve otel müdürleriyle yapılan derinlemesine mülakatlarla gerçekleştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, Yabancı Uyruklu Çalışan, Yabancı İstihdamı

Alan Tanımı: İnsan Kaynakları Yönetimi

FOREIGN EMPLOYMENT: AN OPPORTUNITY OR RISK, A FIELD INVESTIGATION IN OPENING ACCOMMODATION OPERATIONS IN TURKEY

English Summary:

2016 according to research, 36 million 240 thousand the number of foreign tourists who come to Turkey as a student at 973 87 thousand the number of arrivals has been, and is expected to increase these numbers every year. Those who are travelling for tourist purposes, in addition to Turkish labor markets for citizens of some countries are attractive to foreigners staying in the country and has presented the opportunities that you can choose to work by.

According to the research of the last 4 years, the number of foreign work permits from the Ministry of Labour and social security 64.547. Informal workers, takes place outside of the rate. The number of foreign employees a foreign employee and the employer perspective is quite intensively as observed in accommodation establishments was chosen as the subject of research. Research, a total of 18 Human Resources Manager and Hotel Manager with an in-depth interview was conducted.

Keywords: Hospitality Companies, Foreign Worker, Foreign Employment

Jel Code: M12, L83, Z32

1)GİRİŞ:

Çalışma sonradan öğrenilmiş bir güdüdür. Bu yüzden ailesel, çevresel faktörler, bireyin çalışma kavramına bakış açısını ve çalışmaya olan isteğini değiştirmektedir. Buradan hareketle çalışma kavramı için özneler arası nesnellik özelliği taşımaktadır da denilebilir.

Çalışmanın bu denli yaygın ve hayatı idame ettirmek için gerekli olması ülkelerini bazı haklı sebeplerle terk eden ve vatandaşı olmadığı ülkede çalışma (gönüllü veya zorunlu olarak) yabancı uyruklu çalışan kavramını ortaya çıkarmıştır

1.1. Çalışmanın Kavramı

Çalışma yaşamın sürekliliğini sağlayan sosyal ve zorunlu bir faaliyet olarak tanımlanmaktadır.. Çalışma kavramının tarihi, ilkel

toplumlarda, çalışmaya yüklenen anlamlar konusunda oldukça önemli ipuçları vermektedir. Örneğin batı dillerinde çalışma anlamına gelen "travail", Latince işkence aleti olan "tripalium"dan türemiştir. Yine Romalıların çalışma için kullandıkları "labour" (ya da labor) kelimesi de, "zahmet\ "yorgunluk", "acı", "ızdırap" gibi anlamlara sahiptir. Yani çalışmak bir tür cezalandırma sistemi olarak görülmektedir (Bozkurt 2000:15). Çalışma sonradan öğrenilmiş bir güdüdür. Bu yüzden ailesel, çevresel faktörler de bireyin çalışma kavramına bakış açısını ve çalışmaya olan isteğini de değiştirmektedir. Buradan hareketle çalışma kavramı için özneler arası nesnellik özelliği taşımaktadır da denilebilir.

"**Çalışma**", yaşamın sürekliliğini sağlayan sosyal bir faaliyet olarak, geçmiş insanlığın var oluşuna kadar uzanan, insan yaşamının en merkezi alanlarından biridir.

Çalışma güdüsü bireyi belirli amaçlara ulaşması için harekete geçiren kuvvetlerden biridir. Bu güdü, birincil-doğuştan kazanılmış bir güdü değil, ancak ikincil konumda, sosyal yaşamda sonradan öğrenilmiş güdülerdendir.

Kuşkusuz "**bireyin her davranışının arkasında bir istek, önünde ise bir amaç vardır.**" Her şeyden önce insan, yiyecek, giyinme ve barınma gibi temel ihtiyaçlarını karşılamak, fiziksel varlığını devam ettirmek için çalışır. Lakin günümüzde temel ihtiyaçların yanı sıra sosyal faaliyetler de insanlar için bir zorunluluk haline almıştır. Eskiden giyinme sadece özel günlerde ya da ihtiyaç halinde yenilenirken günümüzde belki de aynı kıyafetten çeşitli renklerinin alındığını görülmektedir. Yine eski zamanlarda tatil sadece kişilerin ailelerinin akrabalarının yanına ziyaret etme iken şimdilerde otel, pansiyon, günlük kiralık evler...vs. Tüm bunlar çalışmanın insanlar açısından nasıl evrimleştiğinin de göstergesidir. Daha fazla çalışma daha fazla tatil, daha fazla giyim, daha fazla

gezi... İnsanlar da daha fazlasına sahip olmak için vatandaşı olduğu ülkeden başka ülkelerde çalışmaya yönelik refah yaşamak için çeşitli yollar aramaktadırlar.

Bugün için devletleri, ülkelerinde bulunan yabancılara çalışma hakkı tanımaya zorlayan ya da yabancılara vatandaşları ile eşit imkanlarla çalışma hakkı tanımaya zorlayan herhangi bir uluslararası hukuk kuralı bulunmamaktadır. Mevcut durum, Türkiye’de yabancılara genel bir çalışma hakkına sahip olmamasının da dayanağını oluşturmaktadır. Türk hukukunda bir temel hak olarak kabul edilmesi sebebiyle çalışma hakkı eşitlik ilkesi dairesinde evvela Anayasa ile teminat altına alınarak “Sosyal ve Ekonomik Haklar ve Ödevler” başlığı altında düzenlenmiştir. Buna göre Anayasa’nın 48.maddesi uyarınca “Herkes, dilediği alanda çalışma ve sözleşme hürriyetine sahiptir”. Anayasa’nın 49. maddesi uyarınca “Çalışma, herkesin hakkı ve ödevidir”. Buna karşılık yine Anayasa’nın 16.maddesi uyarınca “Temel hak ve hürriyetler, yabancılar için milletlerarası hukuka uygun olarak kanunla sınırlanabilir (Gözler 2012:404).

1.2. Çalışmanın Tarihi

Çalışma kavramı tarihsel olarak 4 aşamadan geçmiştir (Şişman 2012:26):

Geleneksel toplumlarda, feodal ve lonca çalışma sisteminde çalışma eylemi sadece belli bir sınıfa yönelik, toplumda değersiz görülen bir olgudur. Çalışma hür irade yerine yerine bağımlı emek ilişkisi vardır.

Endüstrileşme ile birlikte, üretim biçimi mantığı değiştiğinden, çalışma anlamı ve ilişkilerinde de bir takım değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Küçük atölyelerden fabrikalara geçişte, işgücünün niteliği yaka tipinde değişikliğe uğramış ve işgören emek çalışma hakkını istediği işverenle kurmuş, işgücü piyasasında kullanır hale gelmiştir.

Endüstri sonrası bilgi veya iletişim toplumu aşamasında üretim biçimlerinde sektörel yapı içinde istihdam yapısı ve çalışma ortamında ve ilişkilerinde temel değişiklikler karşımıza çıkmaktadır. Örneğin, çalışma ekonomik bir eylem olmaktan çıkıp, çalışana sosyal anlamda bir saygınlık ve statü elde etme aracı olarak görülmektedir.

Günümüzde, gelişen teknolojilerle emeğe olan ihtiyaç gün geçtikçe azalmaktadır, post-fordizm standart ve yığın üretim yerine, tüketici eğilimlerine dayalı esnek üretim ve uzmanlaşma getiren bir üretim biçimi tercih edilmekte, az sayıda ancak farklı statülerdeki işgücü kullanılmaktadır.

1.3. Türkiye’ de Yabancı Uyruklu Çalışan

Yabancıların çalışma amacı ile ülkeye gelişleri ile başlayan sürecin Türkiye’deki tarihi bir hayli eskilere dayanmaktadır. Kaynaklar bu konuda çalışma amaçlı olarak gelen ilk yabancıların Polonyalı ustalar olduğunu ve Yalova’da 18. yüzyılda kurulan bir kâğıt fabrikasına geldiklerini göstermektedir. (Önsoy1988:48’den aktaran Koç 2001:3). Gerek Osmanlı döneminde gerekse Türkiye Cumhuriyeti döneminde kurulan birçok sanayi işletmesine yabancı ustalar ve işçiler getirilmiştir. Gelen yabancı işçilerin çalışması ve oturmaları ancak belirli izinlerle gerçekleşmekteydi. Cumhuriyet döneminin ilk kuruluş yıllarında Osmanlı İmparatorluğu döneminden farklı olarak yabancıların çalışması ancak belirli mesleklerle sınırlandırılmıştır. Bu sınır 1932 anayasasında çıkmış ve yaklaşık 70 yıl boyunca geçerli olmuştur.

Günümüzde yabancı uyruklu çalışanların yöneldikleri sektörlerin başında hizmet sektörü yer aldığı görülmektedir.

Yabancıların çalışma izniyle ilgili yasa 2003 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu kanunun amacı Türkiye’de yabancıların çalışmalarını izne bağlamak ve yabancılara verilecek çalışma iznine ilişkin esasların belirlenmesidir. Bu kanunla birlikte aynı zamanda kaçak işçi çalıştırmanın önüne geçilmiş; yabancıların çalışma alanları genişletilmeye çalışılmıştır.

2. KONAKLAMA İŞLETMELERİ

2.1. Konaklama İşletmeleri Kavramı

Olalı ve Korzay’a göre (Olalı, Korzay 1993:7), konaklama işletmesi: turizm sektöründe faaliyet gösteren, insanların kendi konutlarının bulunduğu yerin dışında farklı sebeplerle yaptıkları seyahatlerde ilk planda konaklama, ikinci planda yeme, içme, barınma gibi zorunlu ihtiyaçlarının karşılanması için hammaddeden veya yarı mamul maddeden yararlanarak mal ve hizmet üreten ticari nitelikteki işletmelerdir.

Konaklama işletmelerine örnek olarak; 1,2,3,4,5 yıldızlı oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kamping, apart oteller, hosteller, termal işletmeleri, sağlıklı yaşam işletmeleri, çiftlik- köy evleri, yayla evleri, dağ evleri verilebilir.

2.2. Konaklama İşletmelerinde İstihdam

Ülke içerisinde istihdam edilenler bağlamında, istihdam kompozisyonu ve yoğunluğu açısından konaklama işletmeleri kritik ve önemli bir yere sahiptir.

Yıllar	Türkiye				Dünya			
	Doğrudan		Toplam İstihdam		Doğrudan		Toplam İstihdam	
	(000 kişi)	%	(000 kişi)	% Payı	(000 kişi)	%	(000 kişi)	% Payı
2004	521,5	2,4	1853,7	8,5	94246,3	3,3	254790,0	9,5
2005	474,0	2,1	1794,2	8,1	95307,4	3,5	256508,0	9,4
2006	495,4	2,2	1747,3	7,9	98473,9	3,5	263553,0	9,5
2007	441,4	2,1	1710,3	8,2	97794,0	3,4	271805,0	9,6
2008	461,1	2,1	1756,0	8,3	97527,6	3,4	260838,0	9,1
2009	459,1	2,1	1773,5	8,3	95260,1	3,3	252720,0	8,8
2010	477,3	2,1	1833,9	8,1	96130,5	3,3	250565,0	8,6
2021*	658,0	2,5	2216,0	8,3	120427,0	3,6	323826,0	9,7

Kaynak: WTTC (2014) * Tahmini Veriler

Tablo'ya göre, turizm dünyada genel ekonomik yapı içerisinde 2010 yılında 250 565 000 kişiye doğrudan ve dolaylı olarak istihdam sağlarken, toplam istihdam içerisindeki payı % 8,6 olarak hesaplanmıştır. Bu rakam, bir önceki yıla göre % -0,85'lik bir düşüş anlamına gelmektedir. Turizmde doğrudan istihdam edilen kişi sayısı 96 130 500'dür ve bu oranın toplam istihdam içerisindeki payı % 3,3'tür. Bu oranlara bakılarak, doğrudan istihdamın 2021'de 120 427 000 kişiye ulaşacağı, toplam istihdam içindeki payının da % 3,6'ya yükseleceği tahmin edilmektedir.

Her ne kadar turizm sektöründe yabancı istihdam oranı net verilere dayanmasa da 2021 yılındaki artması tahmin edilen istihdam oranında yabancıların oranı da artacağı düşünülebilir.

Turizm sektöründe çalışan sayısının artması yerel, ulusal ve uluslararası seviyede politik, ekonomik ve sosyal alanlarda sektörün önemini arttırmaktadır. Bu nedenle,

çalışma koşulları gibi turizm sektöründe istihdamla bağlantılı konular ve sorunlar da önemli hale gelmektedir (Baum, 2015). Son yıllarda yaşanan siyasi ve politik değişimlerin turizm sektöründeki etkisi bu düşüncüyü destekleyici örnekler arasında verilebilir.

İstihdam kavramı ekonomide genel anlamıyla, tüm üretim faktörlerini kapsamaktadır ve tüm faktörlerin kullanılması durumunda en üst seviyede üretim düzeyine ulaşılmaktadır. Bu durum "tam istihdam milli gelir düzeyi" kavramı ile tanımlanmaktadır.(Boz, 2006). Buna karşılık; bir kısmının kullanılması ise "eksik istihdam" kavramı ile tanımlanmaktadır.

Bir ülkede ekonomik kalkınma sağlanmak istenmesinin en önemli nedeni yaratılmak istenen refah ortamıdır. Bu noktada tüm vatandaşlara iş olanağı sağlamak bu kapsamın en önemli bileşenidir. Turizmin sahip olduğu istihdam potansiyeli neticesinde açık, gizli ve yüksek işsizlik oranlarında önemli pozitif edimler elde edilmektedir.

Emek yoğun bir sektör olan turizm, çalışma hayatına ilk kez giren veya başka bir yerde iş bulamayan kişilerin istihdamı için önemli fırsatlar sunmaktadır. Bu nedenle turizmin düşük becerili çalışanlara veya genel olarak az niteliğe sahip bireylere özellikle azınlıklara, göçmenlere, işsiz gençlere, uzun zamandır işsiz olanlara ve ailevi sorumluluklara sahip olan ve sadece yarı zamanlı çalışabilecek kadınlara istihdam imkanı sağlamada önemli rol oynamaktadır (UNWTO&ILO, 2014). Ancak istihdam olanağı ne kadar ulaşılabilir ve sektör tarafından aranan nitelikler düşük olsa da en fazla sirkülasyonun görüldüğü sektördür. Sektörün mevsimlik olması sirkülasyonu etkileyen en önemli unsur olarak görülmektedir.

2.3. Konaklama İşletmelerinde Yabancı İstihdamı

Türkiye'nin yabancı istihdamındaki ilkesi "asıl olan vatandaşın istihdamı, istisna olan yabancı istihdamıdır". Bu prensip sebebiyle yabancı istihdam etmek isteyen işveren;

- Her bir yabancı için en az 5 T.C. vatandaşını sigortalı olarak istihdam etmesi,
Her bir yabancı için asgari ücretin 1,5 katı ile 5 katı arasında değişen brüt ücret üzerinden sigortasının yapılarak primlerini ödenmesi gerekmektedir (<http://www.calismaizni.gov.tr> (Erişim Tarihi: 05.08.2017)).

- Yukarıdaki şartlar 2017 yılının sonuna kadar geçerli olmak üzere sektörde hafifletilmiş olsa da yabancı istihdamında herhangi ciddi bir artış gerçekleşmemiştir.

3. ARAŞTIRMA AMACI

Konaklama işletmelerinde yabancı uyruklu işgören çalıştırmanın işveren ve diğer işgörenler açısından fırsat veya risk olup olmadığının araştırılmasıdır.

4. ARAŞTIRMA KISITLARI

Konaklama işletmelerinde yabancı uyruklu çalışma oranı düşük olduğundan dolayı mülakat sorularının cevaplarına 4 yıldız ve yukarıdaki turizm işletmelerinde ulaşılabilmiştir. Yıldızı yüksek olan işletmelere de ulaşmada zorluk yaşanması ve sezonun yoğun olması araştırmanın kısıtlarındandır.

5. MÜLAKAT SORULARI

Çalışma çerçevesinde işletme yöneticileri veya insan kaynakları departmanı sorumlularına, yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılarak

- Yabancı istihdamının altında yatan nedenler
- İstihdamın avantaj ve dezavantajları
- Sistemin işlerliği vb temel konu başlıklarından oluşan 16 soru yöneltilmiştir.

6. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma nitel araştırma yöntemleri türlerinden olan temel nitel araştırma yöntemiyle çalışılmıştır. Nitel veri edinme yöntemlerinden olan yarı biçimlendirilmiş mülakat ile gerçekleştirilmiş; toplam 18 insan kaynakları yöneticisi veya otel müdürleri ile derinlemesine görüşülmüştür. Görüşme esnasında ses kaydı yapıp notlar alınmıştır.

Örnekleme: Türkiye’deki konaklama işletmeleri örneklem türlerinden tipik örnekleme türü seçilmiştir. Konaklama işletmelerinde ayırım yapılmaksızın 18 işletme ile mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Yabancı uyruklu çalıştırmayan işletmelerin çalıştırmamalarındaki sebepler de derinlemesine mülakat ile ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğini arttırmak amacıyla çalışma, veri edinme yöntemlerinden mülakatın yanında doküman araştırmalarıyla desteklenmiş olup uzman görüşleri de alınmıştır. Böylece inanırlığını arttırmak için de üçgenleme tekniği(kristalleşme) kullanılmıştır.

Araştırma ile aşağıdaki temel soruya yanıt aranmaktadır:

- 1) Katılımcıların yabancı uyruklu çalışanları nasıl yorumlamaktadırlar?

7. VERİ TOPLAMA

Veri toplama yöntemlerinden mülakat yöntemi, doküman araştırması tercih edilmiştir.

8. VERİ ANALİZİ

Veri analizi yapılırken her mülakat dökümü analiz yapılmaya uygun hale getirilip birbiriyle karşılaştırılmış, yetersiz kalan sorular revize edilmiştir. Mülakat esnasında tüm bilgiler kodlanmış, her mülakat sonrasında kodlar karşılaştırılıp birleştirilerek kategoriler oluşturulmuştur.

9. ARAŞTIRMA BULGULARI

İnsan kaynakları yöneticileri ve otel müdürleriyle yapılan mülakatlar sonrasında; yabancı uyruklu çalışanlarla ilgili görüşleri şu şekildedir:

- Çalışma izinlerini almaları uzun süren bir işlem oluyor ve bizim sezonluk bir tesis olmamız bu konuda yabancı istihdama olumlu bakmayacağımız durumunu ortaya çıkarıyor.
- Çalışma izni ve kültürel uyum sürecinde birçok problemle karşılaşmaktadır.
- Yabancı uyruklu çalışanlar yabancı turistlerle iletişimi ve müşteri memnuniyeti bakımından Türklere oranla daha iyidir.
- Yabancı uyruklu çalışanların devir oranı daha düşüktür.
- Yabancı uyruklu çalışanlar gelişime daha açık ve daha çok uyumludur.
- İşe alım ve oryantasyon süreçleri Türk çalışanlara göre daha uzun sürmektedir.
- Teşvikler, yabancı uyruklu çalışanları işe almada engel değildir ancak işverenler olarak daha çok Türk çalışan tercih ediyoruz.
- Yabancı uyruklu çalışanlar yabancı dil bakımında daha niteliklidir.
- Yabancı çalışanlar disiplin konusunda daha özverilidir. Ancak oryantasyon süreci daha uzundur.
- Yabancı uyruklu çalışanların eğitim seviyeleri Türk çalışanlara göre daha yüksektir. Kişisel gelişimlerine de daha çok önem vermektedirler.
- Otellerde yıldız sayısı arttıkça yabancı istihdam oranı artmaktadır.
- Yabancılar daha çok spa, animasyon, dans, servis departmanlarında istihdam edilmektedir.

10. ARAŞTIRMA SONUÇLARI

Yapılan derinlemesine mülakatlar sonucunda konaklama işletmelerinde işverenlerin yabancı uyruklu çalıştırmadan kaçınmalarının sebebi olarak, ÇSGB'den ve mevzuattan kaynaklanan sürecin zorluğu ve uzunluğu ileri sürülmektedir. İşgörenler nitelik bakımından yabancı uyrukluların daha vasıflı olması bir risk gibi düşünülse de işe alım sonuçları Türk çalışanlar lehine olduğu görülmüştür. Yabancı uyruklu çalışanlar ile ilgili mevzuat ve yükümlülüklerin daha kolaylaştırılması yönetici ve İK profesyonellerinin öncelikli talebi olduğu görülmüştür.

Araştırmanın başlığı olan yabancı uyruklu çalıştırma bir risk mi yoksa fırsat mı? sorusunun cevabı olarak yabancı uyruklu çalışanların nitelik bakımından Türk çalışanlara göre üstün olsa da işverenlerin tercih ettiği ve yasal yükümlülüklerin daha kolay olması açısından Türk çalışanlar daima ilk tercih olmaktadır. Ancak çok yıldızlı oteller gibi çalışan sayısının fazla olduğu ve pazar payının yüksek olduğu konaklama işletmelerinde niteliğe, yetkinliğe daha çok önem vermeleri Türk çalışanlar açısından bir risk oluşturmaktadır.

Yabancı uyruklu çalışanlar işverenler açısından ise ücret, çalışma izinleri, çalışan bağlılığı bakımından genellikle riskli olarak görülmektedir.

KAYNAKLAR

Akıncı,S., Selahattin Tuncer, (2001), Serbest Bölgelerin Ekonomiye Katkıları ve Avrupa Serbest Bölgeleri, İktisadi Araştırmalar Vakfı Serbest Bölgelerin Ekonomiye Katkıları Semineri, İstanbul

Baum, T. (2015), Human Resources in Tourism: Still Waiting for change? A 2015 Reprise. Tourism Management

Boz, C. (2006), Dünyada Turizm Endüstrisinde İstihdam ve Çalışma Şartları (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, SBE Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı

Bozkurt, Veysel (2000), Püritanizmden Hedonizme Yeni Çalışma Etiği, Alesta Yay., Bursa

Gözler, Kemal (2012), Hukuka Giriş, Bursa

Koç, Y.(2001), Türkiye’de Yabancı Çalışanlar, F. Ebert Vakfı İçin Hazırlanan Basılmamış Tebliğ.

Olalı, Hasan, Meral Korzay (1993), Otel İşletmeciliği, Beta Basım Yayım, İstanbul
UNWTO& ILO (2014), Measuring Employment in the Tourism Industries- Guide with Best Practices, Madrid, Spain

<http://www.calismaizni.gov.tr>(Erişim Tarihi: 05.08.2017)