




## TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ NİTELİKLİ ÇALIŞAN EKSİKLİĞİNDE TURİZM İŞLETMELERİNİN PAYI: İŞ İLANLARI ÜZERİNDEN BİR İNCELEME

**Çağdaş ERTAŞ\***

**Öz**

*Turizmin gelişimi için en önemli faktörlerden biri nitelikli çalışanlardır. Ancak özellikle Türkiye'deki turizm işletmelerinin nitelikli çalışan istihdam ettirmesi ile ilgili ciddi sıkıntılar söz konusudur. Turizm işletmelerinin bu sorunda payı var mıdır? Bu soru, bu araştırmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Bu konuda turizm sektörüne dönük iş ilanlarını incelemek önemlidir. Çünkü iş ilanları, işletmelerin adaylarda aradıkları niteliklerde neyi önemseydiği konusunda ilk adımdır. Bu amaçla bu çalışmada Türkiye'deki turizm sektörüne dönük iş ilanlarının verildiği turizm gazetesi.com uzantılı internet sitesindeki ilanlar incelenmiştir. Bu araştırmanın temel amacı, Türkiye'deki turizm işletmelerinin vermiş oldukları iş ilanlarını inceleyerek, sektördeki nitelikli personel eksikliğinde turizm işletmelerinin rolü hakkında çıkarımlarda bulunmaktır. Araştırma verisi, ilgili internet sitesinde 17 Mart 2018 ile 21 Haziran 2018 tarihleri arasında verilen iş ilanlarından oluşmaktadır. Yapılan inceleme sonucunda, toplam 1927 ilan değerlendirmeye alınmıştır. Veri analizinde, frekans analizi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda, turizm işletmelerinin önemli bir kısmının çalışanların niteliğini pek önemsemediği çıkarımında bulunulmuştur. Bu araştırmanın konuyla ilgili öncü çalışmalarından biri olmasından dolayı, araştırma bulgularının turizm yazınına katkı sunması beklenmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Turizm sektörü, nitelikli çalışan, turizm işletmeleri, iş ilanları.

\*  Dr. Öğr. Üyesi, Şırnak Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, ertascagdas@hotmail.com

## THE ROLE OF TOURISM BUSINESSES IN THE LACK OF QUALIFIED WORKFORCE IN THE TOURISM INDUSTRY: A REVIEW OF JOB ADVERTISEMENTS

### *Abstract*

*One of the most important factors for tourism development is qualified workforce. However, serious problems especially related to the qualifications of employees in the tourism business in Turkey is concerned. Does tourism businesses have a share in this lack? This question is the starting point of this research. In this regard it is important to examine job advertisements for the tourism sector. Because job advertisements are the first step in what kind of qualities have been seek by businesses. For this purpose, in this study job advertisements of tourism in turizm gazetesi.com were examined. The main purpose of this research is to make inferences about the role of tourism businesses in the lack of qualified workforce, by examining the job advertisements in Turkey. The research data consists of job advertisements declared on the relevant website between March 17, 2018 and June 21, 2018. As a result of the review, a total of 1927 advertisements were evaluated. In data analysis, frequency analysis was used. As a result of the analysis, it was deduced that a significant part of the tourism businesses do not care about the quality of the employees. Since this research is one of the pioneering studies on the subject, it is expected that the findings of research will contribute to tourism literature.*

**Keywords:** *Tourism industry, qualified workforce, tourism businesses, job advertisements.*

### 1. GİRİŞ

Turizm sektöründe başarının anahtarı olan kaliteli hizmeti, nitelikli çalışanlar sunabilmektedir (Larisa ve Denisa, 2011: 24). Nitelikli çalışanlar ise, alanında eğitim almış kişileri ifade etmektedir (Güzel, 2006: 228). Ancak nitelikli çalışanların bir süre sonra sektörü terk etmesi ve hatta başka ülkelere gitmesi, turizm sektörünün gelişmesini ciddi şekilde etkilemektedir (Larisa ve Denisa, 2011: 21). Bu durumun çeşitli sebepleri bulunmaktadır. Örneğin Larisa ve Denisa (2011: 24), personel alımında adayların eğitim düzeyinin pek

önemsenmemesini, nitelikli çalışanların başka ülkelere gitmesinin başlıca sebepleri arasında göstermektedir.

Turizm sektörünün emek-yoğun yapısı göz önünde bulundurulduğunda, sektör çalışanlarının eğitim ve tecrübe düzeyinin ciddi bir öneme sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle işletmelerin insan kaynakları birimleri, işe alım sürecini titizlikle takip etmektedir (Işık vd., 2015: 31). Bu süreçte işletmeler çeşitli kanalları kullanabilmektedir. Örneğin son yıllarda iş ilanlarının internet yoluyla duyurulması, işletmelere önemli avantajlar sunmaktadır (Erdem ve Gezen, 2014: 21). Turizm işletmeleri de, internet yoluyla iş ilanında bulunmayı, önemli ölçüde kullanmaktadır. İş ilanlarını internet üzerinden vermek, işletmelere birçok kişiye ulaşabilme imkânı verirken, iş ilanlarına başvuracak adaylara bu sayede farklı ilanları değerlendirme gibi fırsat sunmaktadır. Ancak bu husus, insan kaynakları birimlerinin nitelikli kişileri işletmelerine çekmesi açısından, internete verecekleri ilanlarda hassas bir şekilde hareket etmelerini gerektirmektedir (Basım vd., 2008: 36). Bu durumu, bir örnekle somutlaştırmak yerinde olacaktır. Örneğin, lisans düzeyinde bir turizm mezunu, resepsiyonist kadrosu için verilen iş ilanında aranan asgari eğitim düzeyinin “fark etmez” ya da “ilkokul” olduğunu gördüğünde, adayın bu ilana başvurması pek mümkün gözükmemektedir. Bu durum ise, yukarıda bahsedilen nitelikli çalışanların sektörden uzaklaşmasına sebep olabilmektedir. Nitekim son yıllarda özellikle Türkiye’deki turizm yöneticilerinin nitelikli personel bulma sıkıntısı çektiklerine dönük ifadeleri ya da bu yönde haberler dikkati çekmektedir (bkz. Turizm Güncel, 2014; Hürriyet, 2015; Turizm Gazetesi, 2016; Muğla Yenigün, 2018). Bu durum ise, akla birkaç soruyu getirmektedir: Nerdeyse Türkiye’deki her üniversitede önlisans veya lisans düzeyinde turizm bölümü olmasına rağmen, sektördeki nitelikli personel eksikliği neden yaşanmaktadır? Turizm işletmeleri nitelikli personel bulma sıkıntısı çektiklerini belirtmelerine rağmen, bu duruma gerekli hassasiyeti göstermemekte midir? Başka bir şekilde ifade etmek

gerekirse, sektördeki bu sorunda turizm işletmelerinin payı nedir? Bu çalışma, bu sorulardan yola çıkılarak tasarlanmıştır.

Jackson vd.'ne (2005: 14) göre iş ilanları, işletmelerin adaylarda aradıkları niteliklerde neyi önemseydiği konusunda ilk adımdır. Bu sebeple, iş ilanları sağlıklı veri toplama alanı olarak düşünülebilir (Kozak ve Özdemir, 2013: 10). Bu husus, son yıllarda turizm işletmelerinin önemli bir iş ilanı kaynağı olarak kullandığı internetle birlikte düşünüldüğünde, internet ortamındaki iş ilanlarının incelenmesi, doğru bir karar olarak düşünülmektedir. Bu amaçla bu çalışmada Türkiye'deki turizm sektörüne dönük iş ilanlarının verildiği turizm gazetesini.com uzantılı internet sitesindeki ilanlar incelenmiştir. Konuyla ilgili yapılan sınırlı sayıda araştırma, genelde konuya işletmenin karlılığı açısından yaklaşmaktadır. Örneğin Erdem ve Gezen (2014) tarafından yapılmış araştırmanın temel dayanağı, iş ilanlarının etkin bir şekilde verildiğinde, işletmenin zamandan ve maliyetten tasarruf edeceğidir. Ancak bu araştırmanın temel amacı, Türkiye'deki turizm işletmelerinin vermiş oldukları iş ilanlarını inceleyerek, sektördeki nitelikli personel eksikliğinde turizm işletmelerinin rolü hakkında çıkarımlarda bulunmaktır. Bu alanda öncü çalışmalardan biri olmasından dolayı, bu araştırma bulgularının turizm yazınına katkı sunması beklenmektedir.

## 2. KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ YAZIN

Turizm sektöründe insan faktörü, önemli bir unsur konumundadır (Timur, 1992: 47). Zira turizm, emek yoğun bir sektördür (Hayes ve Ninemeier, 2009: 5). Turizmin bu özelliği, sektörde kaliteli hizmeti önemli ölçüde etkilemektedir (Haven-Tang ve Jones, 2008: 353). Nitekim sektörde kaliteli hizmet, insanla ilgilidir (Lee-Ross ve Pryce, 2010). İnsan faktörünün bu önemi ise, turizmde çalışanların nitelikli olması gerektiğini ön plana çıkarmaktadır. Öyle ki, turizmin gelişimi için en önemli faktörlerden biri nitelikli iş gücüdür (Szivas vd., 2003: 64). Dolayısıyla, turizm sektörünün ve işletmelerinin sürdürülebilirliği, sektörde

çalışanların niteliği ile yakından ilgilidir (Baum, 2007; Solnet, 2007). Ancak özellikle Türkiye'deki turizm işletmelerinde çalışanların nitelikleriyle ilgili ciddi sıkıntılar söz konusudur (Cankül vd., 2017: 1816).

Çalışanların nitelikli olduğunu gösteren birçok göstergeden söz etmek mümkündür. Ancak bu göstergeler arasındaki en önemli faktörün eğitim (turizm eğitimi) olduğu söylenebilir (Cankül vd., 2017: 1816). Öte yandan, çalışanların mesleki tecrübesinin de, niteliklerine birtakım katkıda bulunması mümkündür. Zira eğitim ve tecrübenin birbirini tamamlayan iki önemli unsur olduğu ve eğitimsiz bir tecrübenin ya da tecrübesiz bir eğitimin, özellikle turizm sektöründe çalışanlar/çalışacaklar için yetersiz olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla eğitim ve tecrübe, çalışanların nitelikleri hakkında birtakım ipucu verebilmektedir.

Nitelikli çalışanlar, tüm sektörler için önemli bir unsurdur (Erdem ve Gezen, 2014: 20; Özdemir vd., 2015: 125). Ancak turizm sektörü değerlendirildiğinde, mesai saatlerinin uzun olması, sosyal hakların yeterli olmaması, ücretlerin tatmin edici düzeyde olmaması gibi çeşitli sorunlar bulunmaktadır. Bu durum, turizm sektöründe yüksek işgören devir hızıyla sonuçlanmaktadır (Pelit ve Kılıç, 2012: 126). Yapılmış araştırmalar da, bu tespiti desteklemektedir (Erdem ve Gezen, 2014: 20). İşgören devir hızının yüksek olması ise, özellikle nitelikli çalışanları sektörden uzaklaştırmaktadır. Turizm sektöründe nitelikli personel ihtiyacının sadece belli alanlarla sınırlı olması da, nitelikli çalışanları sektörden uzaklaştıran bir başka sebeptir (Ünlüönen ve Şahin, 2011: 20). Bunun ise özellikle Türkiye'de turizm işletmelerinin en önemli sorunlarından biri olduğu düşünülmektedir.

Nitelikli çalışan eksikliği, işletmeleri daha çok adaya ulaşılarak, alternatifleri artırma gibi arayışlara yöneltmiştir. Bu noktada internet devreye girmektedir. Öyle ki birçok işletme; potansiyel çalışanlara dönük özgeçmiş havuzları ve veri

tabanı oluşturma gibi işe alım süreçlerinde interneti yaygın bir biçimde kullanmaktadır (Stone vd., 2006: 232). Ayrıca internet, işletmelerin iş ilanı vermek için en sık kullandığı araçlardan biridir (Basım vd., 2008: 38). Hatta günümüzde internet siteleri, birçok işletme için ciddi bir aday bulma aracı haline gelmiştir (Erdem ve Gezen, 2014: 22). Çalışanları İnternet aracılığıyla bulma, dünya genelinde geniş bir kapsama ulaşmıştır (Özdemir vd., 2015: 126).

İnsan kaynakları, işletmeler için önemli bir unsur olan çalışanları bulma sürecinde önemli bir paya sahiptir. Bu öneminden ötürü de, gerek insan kaynakları gerekse personel seçme süreçleri üzerine odaklanmış çalışmalar yapılmıştır. Turizm yazınında konuyla ilgili yapılmış bazı araştırmaların (Akoğlan, 1998; Tütüncü vd., 2003; Akova vd., 2007 gibi), genelde işe alım sürecinin nasıl yürütüldüğü üzerine odaklandığı görülmektedir. Bu sürecin tespit edilmesi, elbette önemlidir. Ancak personel seçme sürecinde verilen ilanların incelenmesi de, ayrı bir önem arz etmektedir. Çünkü iş ilanlarının içeriği, işletmelerin istihdam edecekleri kişilerin niteliğine ne denli önem verdiği hususunda ipuçları verebilmektedir. Ayrıca iş ilanları, nitelikli çalışanları kazanmak için, işletmelere önemli bir fırsat sunmaktadır (Basım vd., 2008: 42). Bazı araştırmalarda, turizm işletmelerinin vermiş oldukları iş ilanlarında, ayrımcılık yapıp yapılmadığı incelenmiştir. Örneğin Demir'in (2011) araştırmasında, iş ilanlarında cinsiyet, medeni durum, yaş, etnik köken ve engellik durumuna ilişkin ayrımcılık yapıldığı tespit edilmiştir. Ancak gerek turizm gerekse diğer sektörler örneğinde, iş ilanlarının içeriğini inceleyen araştırmalar, sınırlı sayıda da olsa, mevcuttur. Bu araştırmalar arasından güncel sayılabilecek birkaçına yer vermek, faydalı olacaktır. Örneğin Erdem ve Gezen (2014), farklı internet sitelerindeki turizm iş ilanlarını incelemiştir. Yapmış oldukları çalışma sonucunda, iş ilanlarının önemli bir kısmının konaklama işletmeleri tarafından verildiğini, en çok iş ilanı verilen birimlerin önbüro, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri olduğunu, iş ilanlarının önemli bir kısmında cinsiyetin fark etmediğini, verilen ilanlarda

ağırlıklı olarak lise veya lisans mezunu şartının arandığını ve ilanların önemli bir kısmında asgari deneyimin 1-5 yıl arası olarak istendiğini tespit etmişlerdir. Benzer bir araştırmada Özdemir vd. (2015), turizm gazetesini.com uzantılı internet sitesinde Bodrum’da faaliyet gösteren konaklama işletmeleri tarafından verilmiş iş ilanlarını incelemişlerdir. Araştırmacılar, ilanların önemli bir kısmının 4 ya da 5 yıldızlı konaklama işletmeleri tarafından verildiğini, büyük çoğunluğunun alt kademeler için olduğunu, en çok ilan verilen birimlerin önbüro, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri olduğunu, önemli bir kısmında 1 ya da 2 yıl asgari iş tecrübesi arandığını ve ilanların yarısında cinsiyetin fark etmediğini tespit etmişlerdir. Bu çalışmanın sonuç kısmında, örnek olarak verilen araştırma bulgularıyla mevcut araştırma bulguları karşılaştırılacaktır.

### 3. YÖNTEM

Bu araştırmada, turizm gazetesini.com uzantılı internet sitesinde Türkiye’deki turizm işletmelerinin vermiş oldukları iş ilanları incelenmiştir. Söz konusu internet sitesinin araştırma alanı olarak seçilmesinin temel sebebi, iş ilanlarının verildiği diğer sitelerin aksine, sadece turizm sektörüne dönük iş ilanlarının verilmesi şeklinde açıklanabilir. Veri analizinde frekans analizi kullanılmıştır (Erdoğan, 2012: 287). Araştırmada, araştırma verisinin toplandığı internet sitesindeki kategorilere bağlı kalınmıştır. Söz konusu sitede, “pozisyon, cinsiyet, asgari eğitim şartı, asgari iş tecrübesi şartı” kategorilerine bakılmıştır. Ayrıca ilanı veren işletmenin türü de belirlenmiştir. Dolayısıyla araştırma verisi “işletmenin türü, pozisyon, cinsiyet, iş tecrübesi şartı ve eğitim şartı” olmak üzere 5 temel kategoriden oluşmaktadır. “işletmenin türü”, “cinsiyet” ve “pozisyon” kategorileri, ilanlar hakkında bilgi edinmek amacıyla kullanılmıştır. “iş tecrübesi” ve “eğitim düzeyi” kategorileri ise, araştırmanın temel amacına ulaşmak üzere incelenmiştir. İlanlardaki “diğer” başlıklı kısma da bakılmıştır. Ancak çok az işletmenin bu bölümde açıklama yaptığı görüldüğünden, söz

konusu kategori araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Ayrıca bazı ilanların başka sektörlerde faaliyet gösteren işletmeler (mobilyacı, konfeksiyoncu gibi) tarafından verildiği görülmüştür. Bu ilanlar da kapsam dışı tutulmuştur.

Araştırma verisini, ilgili internet sitesinde 2018 yılı için ilk ilanın verildiği 17 Mart 2018 tarihi ile 21 Haziran 2018 tarihi arasındaki ilanlar oluşturmaktadır. Erdem ve Gezen (2014: 32) yapmış oldukları benzer çalışmada, ileride yapılacak benzer araştırmaların incelemelerinin yaz dönemine yakın bir zamanda yapılmasını önermektedir. Bu öneri, bu araştırma verilerinin belirtilen tarihlerde toplanmasının bir sebebini oluşturmaktadır. Öte yandan, Özdemir vd. (2015) turizm gazetesini.com'daki sadece Bodrum'da faaliyet gösteren oteller tarafından verilmiş iş ilanlarına bakmışlardır. Söz konusu internet sitesine bakıldığında, verilen ilanların çoğunun sezonluk faaliyet gösteren işletmeler tarafından verildiği dikkati çekmiştir. Dolayısıyla söz konusu sezonluk faaliyet gösteren işletmelerin geneli hakkında bilgi sahibi olmak, sektörün durumunu ortaya koymak adına faydalı olacaktır. Bu da, araştırmanın belirtilen tarihlerde yapılmasının bir diğer sebebini oluşturmaktadır.

İş ilanlarına dönük yapılan incelemede, bazı işletmelerin birçok pozisyona tek ilan altında çıktığı görülmüştür. Bu nedenle, bu pozisyonların her biri ayrı birer ilan olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca bulaşıkçı, meydancı, güvenlik görevlisi gibi kadrolar için açılan ilanlar değerlendirilmeye alınmamıştır. Çünkü bu araştırmanın çıkış noktası, turizm sektöründeki nitelikli personel eksikliğinde turizm işletmelerinin payının ne olduğuydu. Dolayısıyla, değerlendirilmeye alınmayan kadroların, belirtildiği gibi, özel bir nitelik gerektirmediği düşünülmektedir. Başka bir şekilde ifade etmek gerekirse, söz konusu pozisyonlarda çalışmak için, turizm bölümü mezunu olmak ya da iyi bir tecrübe sahibi olmak gibi niteliklere sahip olmanın çok önemli olmadığı düşünülmektedir.



Değerlendirme sonucunda, araştırma kapsamındaki turizm işletmelerinin 1927 adet ilana çıktığı görülmüştür. Dolayısıyla analizler, 1927 adet ilan üzerinden yapılmıştır. İlanlara ilişkin detaylı bilgiler, bir sonraki başlık altında sunulmaktadır.

#### 4. BULGULAR

İlanlar ilk olarak, ilanı veren işletmenin türüne göre incelenmiştir. Söz konusu bulgular aşağıda Tablo 1’de verilmektedir.

**Tablo 1. İşletmenin Türü**

Türü	F	%*
4 yıldızlı otel	571	29,63
3 yıldızlı otel	457	23,71
Butik otel	331	17,17
5 yıldızlı otel	303	15,72
A grubu seyahat acentesi/Tur operatörü	60	3,11
Yiyecek-içecek işletmesi (Restoran, catering gibi)	53	2,75
2 yıldızlı otel	40	2,07
Turizm şirketi/tesisi (eğlence hizmetleri gibi, devremülk tesisi gibi)	27	1,40
Apart otel	27	1,40
Tatil köyü	16	0,83

Motel	3	0,15
Belirlenememiştir	39	2,02
<b>TOPLAM</b>	<b>1927</b>	<b>100</b>

\* Virgülden sonraki ilk iki rakam alınmıştır.

Tablo 1 incelendiğinde, en fazla ilanın 4 yıldızlı ve 3 yıldızlı konaklama işletmeleri tarafından verildiği görülmektedir. Öte yandan söz konusu iki işletme türünün tüm ilanların yarısından çoğunu oluşturduğu dikkati çekmektedir. 39 adet ilanda işletme kimliğine ya da türüne dair herhangi bir bilgi verilmediği için, işletmenin türü tespit edilememiştir.

İş ilanlarında cinsiyet açısından yapılan değerlendirme sonuçları, Tablo 2’de verilmektedir.

**Tablo 2. Cinsiyet**

Cinsiyet	F	%*
Erkek	369	19,14
Kadın	179	9,28
Fark etmez	1379	71,56
<b>TOPLAM</b>	<b>1927</b>	<b>100</b>

\* Virgülden sonraki ilk iki rakam alınmıştır.

Tablo 2’ye bakıldığında, verilen ilanların önemli bir kısmında cinsiyetin fark etmediği görülmektedir. Bu durum, turizm sektöründe cinsiyet ayrımcılığı yapılmadığı şeklinde yorumlanabilir. Ancak yine de belli bir cinsiyet istenen ilanlarda, erkeklerin kadınlardan daha yüksek olduğu dikkati çekmektedir.

Bunlara ek olarak, cinsiyetin fark etmediği ilanların daha çok servis görevlisi (garson) ve resepsiyonist kadroları için verildiği tespit edilmiştir.

İlanlar, açıldığı pozisyon itibarıyla da değerlendirilmiştir. Tablo 3'te ilanların açıldığı pozisyonlar detaylı bir şekilde verilmektedir. Tabloda belirtilen birimler, bu araştırmanın yazarı tarafından isimlendirilmiştir.

**Tablo 3. Aranan Pozisyon**

Birim	Pozisyon	F	%*
Önbüro	Resepsiyonist	503	26,10
	Belboy	120	6,22
	Gece Resepsiyonisti	86	4,46
	Rezervasyonist	33	1,71
	Önbüro Şefi	22	1,41
	Önbüro Müdürü	21	1,08
	Vardiya Lideri	9	0,46
	Rezervasyon Şefi	3	0,15
	<b>TOPLAM</b>	<b>797</b>	<b>41,35</b>
Yiyecek-İçecek	Servis Personeli	308	15,98
	Aşçı	100	5,18
	Aşçı yardımcısı	45	2,33
	Yiyecek-İçecek/Restoran Şefi	31	1,60

	Mutfak çalışanı	26	1,34
	Yiyecek- İçecek/Restoran Müdürü	11	0,57
	Mutfak şefi	11	0,57
	Gıda mühendisi/teknikeri	4	0,20
	<b>TOPLAM</b>	<b>536</b>	<b>27,81</b>
<b>Kat Hizmetleri</b>	Kat Hizmetleri Görevlisi	268	13,90
	Kat Hizmetleri Şefi	29	1,50
	Kat Hizmetleri Müdürü	5	0,25
	<b>TOPLAM</b>	<b>302</b>	<b>15,67</b>
<b>Pazarlama</b>	Pazarlama Müdürü/Sorumlusu	17	0,88
	Pazarlama Elemanı	15	0,77
	Satın alma şefi/sorumlusu	15	0,77
	Rehber	4	0,20
		5	0,25
	Seyahat/müşteri/satış danışmanı		
	Oto Kiralama Birimi Sorumlusu	3	0,15
	<b>TOPLAM</b>	<b>59</b>	<b>3,06</b>

\* Virgülden sonraki ilk iki rakam alınmıştır.

**Tablo 3. Aranan Pozisyon**

Birim	Pozisyon	F	%*
<b>Muhasebe</b>	Muhasebe Çalışanı	47	2,43
	Gelirler ve krediler sorumlusu	12	0,62
	Kasiyer	10	0,51
	Muhasebe şefi	7	0,36
	Muhasebe sorumlusu/müdürü	6	0,31
	<b>TOPLAM</b>	<b>82</b>	<b>4,25</b>
<b>Yönetim</b>	Gece Müdürü	18	0,93
	Operasyon sorumlusu/müdürü	14	0,72
	İşletme/Otel Müdürü	8	0,41
	Acente müdürü	2	0,10
	Şube Müdürü	2	0,10
	Genel müdür yardımcısı	2	0,10
	<b>TOPLAM</b>	<b>46</b>	<b>2,38</b>
<b>Misafir İlişkileri/Halkla İlişkileri/Halkla</b>	Misafir İlişkileri/Halkla ilişkiler çalışanı	30	1,55

<b>İlişkiler</b>	Misafir ilişkileri/Halkla ilişkiler müdürü/sorumlusu	8	0,41
	Karşılama Hostesi	4	0,20
	<b>TOPLAM</b>	<b>42</b>	<b>2,17</b>
<b>Destek Personeli</b>	Ofis çalışanı	10	0,51
	Çağrı merkezi çalışanı	9	0,46
	Santral görevlisi	5	0,25
	Bilgi İşlem Sorumlusu	2	0,10
	Yönetici asistanı	2	0,10
	Engelli Kadrosu	1	0,05
	Sosyal Medya Sorumlusu	1	0,05
	<b>TOPLAM</b>	<b>30</b>	<b>1,55</b>
<b>İnsan Kaynakları</b>	İnsan Kaynakları Müdürü/Sorumlusu	8	0,41
	<b>TOPLAM</b>	<b>8</b>	<b>0,41</b>
<b>Rekreasyon</b>	Animasyon Personeli	21	1,08
	Animasyon şefi	5	0,25

<b>TOPLAM</b>	<b>26</b>	<b>1,34</b>
<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>1927</b>	<b>100</b>

Tablo 3 değerlendirildiğinde, ilanların büyük kısmının önbüro, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri birimleri için verildiği görülmektedir. Bu birimler arasından en fazla ilan (%41,35) ise, önbüro birimi için verilmiştir. Bu bulgu, yazındaki benzer araştırma bulgularını destekleyici niteliktedir.

İlk üç tablo, ilanlar hakkında genel bilgi vermektedir. Bundan sonraki bulgular, verilen ilanlarda çalışan niteliğine önem verilip verilmediği kapsamında değerlendirilmiştir. Bu kapsamda değerlendirmenin yapıldığı ilk kategori, mesleki tecrübedir. Söz konusu kategoriye dönük sonuçlar, Tablo 4'te verilmektedir.

**Tablo 4. Asgari Mesleki Tecrübe**

<b>Tecrübe</b>	<b>F</b>	<b>%*</b>
1 yıl	1218	63,20
2 yıl	320	16,60
3 yıl	238	12,35
4 yıl	36	1,86
5 yıl	94	4,87
6 yıl	1	0,05
7 yıl	2	0,10
8 yıl	3	0,15

10 yıl	14	0,72
15 yıl	1	0,05
<b>TOPLAM</b>	<b>1927</b>	<b>100</b>

\* Virgülden sonraki ilk iki rakam alınmıştır.

Tablo 4 incelendiğinde, verilen ilanların büyük çoğunluğunda adayların 1 yıllık tecrübeye sahip olmasının yeterli olduğu anlaşılmaktadır. Öte yandan ilanların yaklaşık %30’unda 2 ya da 3 yıl tecrübe şartı arandığı görülmektedir.

Çalışanların niteliğine verilen önem kapsamında değerlendirilen bir diğer kategori, açılan ilanlardaki asgari eğitim şartıdır. Sonuçlar, Tablo 5’te verilmektedir.

**Tablo 5. Asgari Eğitim Düzeyi**

Eğitim Düzeyi	F	%*
Lise	403	20,91
Üniversite (Önlisans veya Lisans)	124	6,43
Ortaokul	31	1,60
İlkokul	26	1,34
Fark etmez	1343	69,69
<b>TOPLAM</b>	<b>1927</b>	<b>100</b>

\* Virgülden sonraki ilk iki rakam alınmıştır.

Tablo 5 değerlendirildiğinde, eğitim düzeyi şartının birçok ilan için “fark etmez” şeklinde olduğu dikkati çekmektedir. Öte yandan, üniversite mezunu şartının



çok az düzeyde olması, düşündürücü bir tespittir. Bu tespitler, turizm işletmelerinin eğitilmiş çalışana verdiği önem hususunda soru işaretleri oluşturmaktadır.

Son olarak, ilanlardaki eğitim kategorisine dönük gözlemlenen başka tespitlerden bahsetmek faydalı olacaktır. İlanlar genel olarak incelendiğinde, eğitim şartı olarak “üniversite” mezunu istenen kadroların, genelde önbüro birimi için olduğu dikkati çekmiştir. Ancak önbüro biriminde resepsiyonist kadrosu için üniversite mezunu istenirken, önbüro müdürü gibi yönetim kadrosu için eğitim durumunun “fark etmez” olarak belirtilmesi de, düşündürücü bir husustur. Bunun dışında, muhasebe şefi veya müdürü kadrosu için daha çok üniversite mezunu adayların tercih edildiği dikkati çekmiştir. Öte yandan, butik otellerin, 5 yıldızlı otellere kıyasla, eğitim düzeyine daha çok önem verdiği dikkati çeken bir diğer tespittir. Öte yandan, verilen ilanlarda eğitim düzeyi olarak üniversite mezunu isteyen işletmelerin önemli bir kısmının, turizm ile ilgili bölüm mezunlarına öncelik verileceğini belirtmiş olması da tespit edilmiştir.

## 5. TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu araştırmada, turizm gazetesini.com uzantılı internet sitesinde verilen iş ilanları, özellikle “asgari eğitim düzeyi” ve “asgari mesleki tecrübe” kapsamında incelenmiştir. Böylece turizm sektöründeki nitelikli çalışan eksikliğinde turizm işletmelerinin payı hakkında ipuçları yakalamak planlanmıştır.

Bu araştırmaya göre, turizm sektöründeki iş ilanlarının büyük çoğunluğu konaklama işletmeleri tarafından verilmektedir. Bu sonuç, olağan olarak karşılanmaktadır. Zira konaklama işletmeleri, turizmin temel öğelerinden birini oluşturmakta ve yüksek işgücüne ihtiyaç duymaktadır. Dolayısıyla konaklama işletmelerinin iş ilanlarında baskın olması, işgücü ihtiyacını karşılama gereksinimiyle açıklanabilir (Erdem ve Gezen, 2014: 32-33). Ancak konaklama

işletmelerinin dışında, yiyecek-içecek işletmeleri, seyahat acenteleri gibi diğer turizm işletmelerinin verdiği iş ilanlarının düşük düzeyde olması, dikkat çekicidir. Bu tespit iki şekilde açıklanabilir. İlki, söz konusu işletmelerin, konaklama işletmelerine kıyasla, daha az işgücüne ihtiyaç duyması olabilir. Bir diğer sebep, ilgili işletmelerin, iş ilanlarını internetten ziyade, başka kaynaklar (kişisel başvuru gibi) aracılığıyla karşılama ihtimalidir.

Turizm sektöründeki iş ilanlarının önemli bir kısmında cinsiyetin fark etmemesi, turizm sektöründe cinsiyet ayrımcılığı yapılmadığına dönük bir işaret olabilmektedir. Ancak yine de belirli bir cinsiyetin tercih edildiği kadrolarda, erkeklerin kadınlara kıyasla ağırlıkta olması, dikkat çekicidir. Burada sorulması gereken soru şudur: Acaba cinsiyetin fark etmediği kadro ilanlarına dönük başvurular sonucunda, işletmenin cinsiyet tercihi hangi yönde olmaktadır? Bunu bir örnekle açıklamak gerekirse, cinsiyetin fark etmediği bir ilana benzer niteliklerde bir erkek ve bir kadının başvurduğunu düşünelim. Bu durumda işletme tercih hakkını, hangisinden yana kullanmaktadır? Ya da işletme bu durumda da, adil olmaya çalışmakta mıdır? Bu konunun ampirik olarak incelenmesi, önem arz etmektedir. Bu sebeple, turizm işletmelerinde çalışan personelin demografik özelliklerini ortaya koyacak araştırmaların yapılması, faydalı olacaktır.

İncelenen iş ilanlarında, önbüro, yiyecek – içecek ve kat hizmetleri birimleri için açılan pozisyonların ağırlıkta olduğu görülmüştür. Bu sonuç, doğal olarak karşılanabilir. Çünkü ilanların önemli bir kısmının konaklama işletmeleri tarafından verildiğiyle beraber değerlendirildiğinde, söz konusu birimler, konaklama işletmelerinde en fazla çalışana ihtiyaç duyulan birimlerdir (Erdem, 2007: 74). Ayrıca bu birimler, konaklama işletmelerine doğrudan gelir sağlayan ana birimlerdir (Batman, 1999: 117–118). Dolayısıyla bu araştırma kapsamındaki iş ilanlarında söz konusu üç birimin baskın durumda olması, teorik bilgileri de

desteklemektedir. Rekreasyon birimine dönük çok az iş ilanının verilmiş olması, dikkat çekicidir. Nitekim toplam 1927 iş ilanının sadece 26'sında rekreasyon birimi için ilan verilmiştir. Erdem'in (2010: 1087-1088), nitelikli ve eğitilmiş animasyon personeli ihtiyacının, konaklama işletmelerinin önemli bir sorunu olduğuna dönük ifadesi, bu durumun sebeplerinden biri olarak görülebilir. Nitekim Türkiye'deki turizm eğitimi veren Yükseköğretim Kurumları'ndaki rekreasyon yönetimi bölümlerinin aktifleştirilememesi de, bu durumun bir sebebi olarak açıklanabilir. Öyle ki birçok konaklama işletmesi, rekreasyon birimindeki açıklarını yabancı animatörlerle kapatmaktadır (Erdem ve Gezen, 2014: 33-34).

Hatırlanacağı üzere, bu araştırma "özellikle Türkiye'deki turizm sektöründeki nitelikli çalışan eksikliğinde, turizm işletmelerinin payı nedir?" sorusu üzerine kurgulanmıştır. Çalışanların niteliğini gösteren, onlarca göstergeden söz etmek mümkündür. Ancak bu çalışmada, mesleki tecrübe ve eğitim düzeyi göstergeleri üzerinde durulmuştur.

İncelenen iş ilanlarında, mesleki tecrübe konusunda, turizm işletmelerinin büyük bir beklenti içinde olmadıkları görülmektedir. Bu da, turizm işletmelerinin sektörel tecrübeyi pek önemsemediğini göstermektedir. Araştırmada incelenen iş ilanlarının %80'inde 1 ya da 2 yıl tecrübe yeterli görülmektedir. Ancak bunun yetersiz olduğu düşünülmektedir. Zira turizm sektörünün emek yoğun özelliği göz önünde bulundurulduğunda, sektörel tecrübe büyük önem arz etmektedir (Özdemir vd., 2015: 136). Özdemir vd. (2015: 131) de yapmış oldukları araştırmada, benzer sonuçlar elde etmiştir.

Turizm sektörünün emek yoğun özelliği, eğitilmiş personele olan ihtiyacı da artırmaktadır. Öyle ki, sektörün nihai amacı olan kaliteli hizmeti, ancak eğitilmiş çalışanlar sunabilmektedir. Dolayısıyla personelin eğitilmiş olması, nitelikli olduğu yönünde önemli göstergelerden biridir. Ancak bu araştırmaya göre, Türkiye'deki

turizm işletmeleri eğitime pek önem vermemektedir. İş ilanlarının önemli bir kısmında eğitimin “fark etmez”, başka bir şekilde ifade etmek gerekirse “önemli değil” şeklinde belirtilmesi, bunun açık bir örneğidir. İşletmelerin tecrübeyi pek önemsememesi, eğitimin önemini ortaya çıkarmaktadır. Çünkü tecrübesi olmayan bir çalışanın konuyla ilgili bir eğitimi de olmadığına, bu çalışan kaliteli hizmeti nasıl sunacaktır? Elbette bu sorunun yanıtı, olumsuz yöndedir. Bu nedenle turizm işletmelerinin turizm alanından mezun olmuş üniversitelileri çalıştırmaları, sektördeki nitelikli personel eksikliğinin giderilmesine katkı sunacaktır. Öte yandan, turizm alanında eğitim veren Yükseköğretim kurumlarının, turizm işletmelerini alanında eğitimli ve tecrübeli kişileri istihdam etmeleri yönünde teşvik etmesi, önem arz etmektedir. Yine T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın bu yönde yasalar çıkarılması için çalışmalar yapması, sektördeki nitelikli çalışan eksikliğini giderici yönde olacaktır.

Sonuç itibarıyla, bu araştırma kapsamında incelenen iş ilanları “tecrübe” ve “eğitim düzeyi” kapsamında değerlendirildiğinde, Türkiye’deki turizm işletmelerinin nitelikli personel çalıştırma eğiliminde olmadıkları söylenebilir. Ancak turizm yöneticilerinin nitelikli personel bulma sıkıntısı çektikleri yönündeki ifadeleri, bu durumla çelişmektedir. Dolayısıyla bu araştırma kapsamında, turizm sektöründeki nitelikli personel eksikliğinde turizm işletmelerinin önemli bir pay sahibi olduğunu söylemek mümkündür.

Her çalışmada olduğu gibi, bu çalışma da birtakım sınırlılık çerçevesinde yapılmıştır. Öncelikle bu araştırma, bir internet sitesindeki iş ilanları üzerinden yürütülmüştür. Başka kariyer sitelerinde farklı sonuçların çıkması muhtemeldir. Dolayısıyla, benzer araştırmaların turizm işletmeleri çalışanları/yöneticileri üzerinde ampirik olarak yürütülmesi ve farklı kariyer siteleri üzerinde de yapılması, önem arz etmektedir. Araştırmanın bir diğer sınırlılığı, verinin toplandığı dönem ile ilgilidir. İş ilanlarının genelde sezonluk faaliyet gösteren

işletmeler tarafından verildiği belirtilmiştir. Dolayısıyla özellikle turizm bölümünden mezun olmuş üniversite öğrencilerinin tüm yıl faaliyet gösteren işletmelerde çalışmayı tercih etmesi ve mevcut öğrencilerin de henüz mezun olmamış olması, turizm işletmelerinin eğitim ya da tecrübe şartını düşük tutmasının bir sebebi olarak düşünülebilir. Nitekim Erdem ve Gezen (2014) tarafından yapılmış araştırmada, iş ilanlarında lisans mezuniyetine önem verildiği ve söz konusu ilanların önemli bir kısmının tüm yıl faaliyet gösteren şehir otelleri tarafından verildiği tespiti, bu düşünceyi destekler niteliktedir. Ayrıca aynı araştırmada, uzun süreli tecrübeye sahip kişilerin daha çok tercih edildiği tespit edilmiştir. Bunun aksine Özdemir vd. (2015), Bodrum'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin ilanlarında tecrübeye pek önem verilmediğini tespit etmiştir. Gerek bu araştırma gerekse Özdemir vd.'nin (2015) araştırması sonuçları, Erdem ve Gezen (2014) tarafından yapılmış araştırma bulgularıyla karşılaştırıldığında, tüm yıl faaliyet gösteren turizm işletmelerinde istihdam edilen/edilecek çalışanların niteliğine daha çok önem verildiği şeklinde yorum yapılabilir. Ancak daha sağlıklı yorumlar yapabilmek için, konuyu ampirik olarak inceleyen araştırmaların artış göstermesi önem arz etmektedir. Dolayısıyla benzer araştırmaların, tüm yıl faaliyet gösteren turizm işletmeleri tarafından verilmiş iş ilanları üzerinden de yapılması gerekmektedir. Öte yandan, bu araştırmada tecrübe ve eğitim şartının, işletmenin türü, cinsiyet, pozisyon gibi kategorilere göre farklılık gösterip göstermediğine bakılmamıştır. Gelecekte yapılması muhtemel benzer araştırmalarda, bu analizlerin yapılması da, turizm yazınına katkı sunacaktır. Bu araştırma, turizm sektöründeki nitelikli personel eksikliğinde turizm işletmelerinin önemli bir pay sahibi olduğunu söylese de, tek başına yeterli değildir. Bu sebeple resme daha geniş bir çerçeveden bakabilmek için, turizm işletmelerinde çalışanların profilini (özellikle eğitim durumları ve mesleki tecrübeleri) ortaya çıkaracak araştırma ya da araştırmaların yürütülmesi, büyük önem arz etmektedir.

**KAYNAKÇA**

- Akoğlan, M. (1998). "Turizm Sektöründe İnsan Kaynakları Seçim Yöntemleri." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9: 26-30.
- Akova, O., Sarıışık, M. ve Akbaba, A. (2007). "Seyahat Acentalarında İşgören Bulma ve İşgören Seçme Yöntemlerine Yönelik Bir Araştırma" *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13: 275-296.
- Basım, H. N., Şeşen, H. ve Şeşen, E. (2008). "Personel Temin Sürecinde Gazete İlanları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1: 35-44.
- Batman, O. (1999). *Otel işletmelerinin yönetimi*. Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Baum, T. (2007). "Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change." *Tourism Management*, 28: 1383-1399.
- Cankül, D., Erbaş, A. ve Temizkan, R. (2017). "Turizm Sektöründe Nitelikli İşgücüne Doğru: Turizm Diplomalıların Sektöre Kazandırılması" *Social Science Studies Journal*, 3 (8): 1815-1833.
- Demir, M. (2011). "İşyaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneği" *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8 (1): 760-784.
- Erdem, B. (2007). *İşletmelerde Bir Performans Yönetimi Aracı Olarak Kıyaslama Tekniğinden Yararlanma: Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- Erdem, B. (2010). "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Otel İşletmelerinin Animasyon Bölümüne Yönelik Tutumları: Ampirik Bir Araştırma" *Ege Akademik Bakış*, 10 (3): 1085-1113.
- Erdem, B. ve Gezen, T. (2014). "Turizm İşletmelerine Yönelik İş İlanlarının İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi" *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10 (1): 19-42.
- Erdoğan, İ. (2012). *Pozitivist metodoloji ve ötesi*. Ankara: Erk Yayınları.
- Güzel, N. G. (2006). *Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Haven-Tang, C. ve Jones, E. (2008). "Labour Market and Skills Needs of the Tourism and Related Sectors in Wales" *International Journal of Tourism Research*, 10: 353-363.
- Hayes, K. D. ve Ninemeier, D. J. (2009). *Human resources management in the hospitality industry*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Hürriyet (2015). 2015 endişesi ve turizmde istihdam. <http://www.hurriyet.com.tr/ik-yeni-ekonomi/2015-endisesi-ve-turizmde-istihdam-28765047> adresinden alınmıştır (Erişim Tarihi: 24.09.2018).
- Işık, C., Keskin, G. ve Serçeoğlu, N. (2015). "Turizm Sektöründe Nitelikli İşgücü Açığına Yenilikçi Yaklaşım: Kapadokya Örneği" *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 4 (2): 27-48.

- Jackson, M., Goldthorpe, J. H. ve Mills, C. (2005). "Education, Employers and Class Mobility" *Research in Social Stratification and Mobility*, 23: 3-33.
- Kozak, M. ve Özdemir, C. (2013). "Yetenek Kavramının Otel İşletmelerinde Operasyonel Personel Bağlamında Değerlendirilmesi" *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10 (1): 6-19.
- Larisa, D. ve Denisa, C. (2011). "The Influence of Brain Drain Phenomenon on Tourism Sector" *International Journal of Economic Practices and Theories*, 1 (1): 20-27.
- Lee-Ross, D. ve Pryce, J. (2010). *Human resources and tourism (skills, culture and industry)*. UK: Channel View Publications.
- Muğla Yenigün (2018). Turizmde nitelikli eleman sıkıntısı. <http://www.muglayenigun.com/turizmde-nitelikli-eleman-sikintisi/> adresinden alınmıştır (Erişim Tarihi: 24.09.2018).
- Özdemir, S. S., Polat, E. ve Met, Ö. L. (2015). "Bodrum'da Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerince Verilen İş İlanlarındaki İşgören Niteliklerinin Analizi" *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 34: 121-138.
- Pelit, E. ve Kılıç, İ. (2012). "Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Şehir ve Sayfiye Otellerinde Bir Uygulama" *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4 (2): 122-140.
- Solnet, D. (2007). "Employee-Customer Linkages: A Social Identification Perspective in A Hotel Industry Context" *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 14 (2): 129-143.



Stone, D. L., Stone-Romero, E. F. ve Lukaszewski, K. (2006). "Factors Affecting the Acceptance and Effectiveness of Electronic Human Resource Systems" *Human Resource Management Review*, 16: 229-244.

Szivas, E., Riley, M. ve Airey, D. (2003). "Labor Mobility into Tourism Attraction and Satisfaction" *Annals of Tourism Research*, 30 (1): 64-76.

Timur, A. (1992), "Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları", Turizm Eğitimi Konferansı, 9-11 Aralık, Ankara.

Turizm Gazetesi (2016). Bakan Avcı: Deniz-Kum-Güneşe Sıkışmamızın Nedeni Nitelikli Personel Eksikliği. <https://www.turizm gazetesi.com/news.aspx?id=82238> adresinden alınmıştır (Erişim Tarihi: 24.09.2018).

Turizm Güncel (2014). TUYUM'da nitelikli eleman açığı değerlendirildi. <https://www.turizm guncel.com/haber/tuyum'da-nitelikli-eleman-acigi-degerlendirildi-h20898.html> adresinden alınmıştır (Erişim Tarihi: 24.09.2018).

Tütüncü, Ö., Tarlan, D. ve Mamyrkulov, N. (2003). "Seyahat Acentalarında Çalışanların İşe Alma Sürecini Algılamaları ve İzmir İli Örneği" *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (1): 113-140.

Ünlüönen, K. ve Şahin, Z. (2011). "Turizmde İstihdam." *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (37): 1-25.

## EXTENDED ABSTRACT

### Introduction

The human resource in the tourism sector is an important element (Timur, 1992: 47). Because tourism is a labor-intensive industry (Hayes ve Ninemeier, 2009: 5). This feature of tourism has a significant impact on quality service in the sector (Haven-Tang ve Jones, 2008: 353).

This importance of human factor makes it clear that the employees in tourism should be qualified. As such, one of the most important factors for the development of tourism is qualified workforce (Szivas et al., 2003: 64). Therefore, the sustainability of the tourism industry and its businesses is closely related to the quality of employees in the sector (Baum, 2007; Solnet, 2007). However, serious problems, especially on the qualifications of workers in the tourism business in Turkey is concerned (Cankül et al., 2017: 1816).

It is possible to talk about many indicators who show that employees are qualified. However, the most important factor among these indicators is education (tourism education) (Cankül et al., 2017: 1816). On the other hand, it is possible that the professional experience of the employees also contributes to their qualifications. Therefore, education and experience can give some clues about the qualifications of employees.

Qualified employee trouble have led businesses to search for more alternatives. At this point, internet is gaining importance. Many businesses use the internet extensively in hiring processes such as resume pools and database creation for potential employees (Stone et al., 2006: 232). In addition, the internet is one of the tools that businesses use most often to give job advertisements (Basım et al., 2008: 38). Today finding employees via the internet has spread worldwide (Özdemir et al., 2015: 126).

In this study, it has been examined job advertisements of tourism in internet. A limited number of research related to the subject is mainly focused on the

profitability of businesses. For example, the basic of the research done by Erdem and Gezen (2014) is that the employer will save time and cost when the job advertisements are given effectively. But the main purpose of this research, by examining job advertisements of tourism business in Turkey, is to make inferences about the role of tourism businesses in the lack of qualified workforce. It is expected that the findings of research will contribute to tourism literature.

## **Method**

In this study, it has been examined job advertisements of tourism in turizm gazetesi.com. The main reason for the selection of this internet site as a research area is that, unlike the other sites where job advertisements are given, only job advertisements for the tourism sector are given. Frequency analysis was used in data analysis.

In the research, it was adhered to the categories in the web site where the research data are collected. "Position, gender, minimum education condition, minimum work experience condition" were examined. In addition, the type of business that gave the advertisement was also determined. Therefore, research data consists of 5 basic categories as "type of business, position, gender, work experience condition and education condition". The "type of business", "gender" and "position" categories has been used to provide information about the advertisements. The "work experience" and "education level" categories have been used to reach the main purpose of the research. The section titled "other" in the advertisements has been also examined. However, since very few businesses have made statements in this section, it has been excluded from the research scope. It has been observed that some advertisements have been provided by businesses (such as furniture stores) operating in other sectors. These advertisements have been also excluded.

The research data consists of the advertisements between 17 March 2018 and 21 June 2018 on the related website. Erdem and Gezen (2014: 32) suggest that similar studies to be carried out in the future should be carried out at a time near the summer. This suggestion constitutes a reason for the collection of these research data at the specified dates. On the other hand, Özdemir et al. (2015) have only looked at job advertisements in [turizm gazetesi.com](http://turizm gazetesi.com) declared by hotels operating in Bodrum. When looking at the web site at issue, it has been noticed that the majority of advertisements were given by seasonally operating businesses. Therefore, for revealing the situation of the seasonal tourism businesses, being informed about the general of the seasonally operating enterprises will be useful. This is another reason why the research is being conducted on the specified dates.

In a review of job advertisements, it has been seen that some positions are under one advertisement. For this reason, each of these positions has been treated as a separate advertisement. Also, the advertisements such as steward, fielder, security officer have not been taken into consideration. As a result of the evaluation, it is seen that the tourism enterprises within the scope of the research have 1927 advertisements. Therefore, the research data is composed of 1927 advertisements.

### **Findings (Results)**

It has been seen that the most advertisements have been given by 4-star and 3-star hotels. On the other hand, it is noteworthy that these hotels in question constitute the majority of all advertisements. The type of the 39 businesses could not be determined because there were no information on the identity or type. It has been found that gender is not important in majority of advertisements. This can be interpreted there is not gender discrimination in the tourism sector. Nevertheless, it is noteworthy that men are more than

women. Most of the advertisements have been given for the front office, food-beverage and housekeeping units. Among these units, the most advertisement have given for the front office unit. This finding supports similar research findings in the literature.

In the majority of advertisements, it is understood that it is sufficient for candidates to have 1 year of experience. On the other hand, in approximately 30% of the advertisements have been found to be for 2 or 3 years experience conditions. It has been found that the educational level condition doesn't matter for many advertisements. On the other hand, it has been seen that the university graduate condition is at a very low level.

### **Conculusion and Discussion**

This research has been planed on the question of "especially in the tourism sector in Turkey, what is the role of tourism businesses in qualified workforce lack?" It is possible to talk about many indicators indicating of quality of workforce. However in this study, vocational experience and level of education have been focused on.

In the job advertisements examined, it is seen that the tourism businesses are not in great expectation about vocational experience. This shows that tourism businesses don't pay attention much about sectoral experience. It has been seen that in 80% of the job advertisements examined in the research, 1 or 2 years of experience is sufficient. However, this is thought to be inadequate. Because of the labor-intensive nature of the tourism, sectoral experience is of great importance (Özdemir et al., 2015: 136). Erdem and Gezen (2014: 35), Ozdemir et al. (2015) have found similar results in their research. This research, therefore, supports the results of current research in the literature.

As a result, it can be said that tourism businesses in Turkey don't pay attention much to quality of workforce. The lack of qualified employees in the tourism sector in Turkey contradicts this conclusion. Because of that, it is possible to say that tourism businesses have a significant share in the lack of qualified workforce in the tourism sector.