

## Göçmen İşgücünün Türk Turizmindeki Rolü<sup>1</sup>

Meliha Sena Yıldırım<sup>2</sup>, Mehtap Çatıcıoğlu<sup>3</sup>, Orhan Batman<sup>4</sup>

### Öz

*Bu araştırma, Türkiye’de turizm sektöründe çalışan göçmen işçilerin çalışma koşulları, sosyal hakları, barınma durumu ve iş güvencesine erişimlerini incelemeyi amaçlamaktadır. Göçmen işçilerin sektördeki iş gücü açığını kapatarak hizmet kalitesine katkı sağladıkları ve kültürel çeşitlilik aracılığıyla müşteri memnuniyetini artırdıkları vurgulanmaktadır. Literatürde bu konuya ilişkin çalışmaların sınırlı olması, araştırmanın teorik ve uygulamalı katkısını artırmaktadır. Çalışmada durum çalışması yöntemi benimsenmiş, otel ve seyahat acentelerinde çalışan 11 göçmen işçiyle derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Veriler, MAXQDA programı ile analiz edilmiş ve içerik analizi yöntemi uygulanmıştır. Bulgular, çalışma koşulları, sosyal haklar ve güvenceler, maaş ve ücret koşulları, barınma koşulları ile gelecek beklentileri ve memnuniyet olmak üzere beş ana tema altında toplanmıştır. Çalışma saatlerinin düzensizliği ve yöneticilerin tutumları çalışanların memnuniyetini olumsuz etkilerken, maaş ödemelerinin zamanında yapılması olumlu karşılanmaktadır. Barınma koşulları bireysel ekonomik durum ve sosyal destek mekanizmalarına göre farklılık göstermektedir. Genel olarak, göçmen işçilerin çalışma koşulları ve sosyal haklara erişiminde yapısal sorunlar devam etmektedir. Çalışmanın sonucunda göçmen işçilerin turizm sektöründeki deneyimlerini anlamak ve sektörde daha sürdürülebilir ve adil çalışma koşullarının sağlanması adına öneriler sunulmuştur.*

**Anahtar Kelimeler:** Göçmen İşgücü, Turizm Sektörü, Çalışma Koşulları.

### ABSTRACT IN ENGLISH

#### The Role of Migrant Labor in Turkish Tourism

*This study aims to examine the working conditions, social rights, housing situation, and job security of migrant workers employed in the tourism sector in Turkey. It highlights that migrant workers contribute to filling labor shortages in the sector, enhancing service quality, and increasing customer satisfaction through cultural diversity. The limited number of studies on this topic in the literature enhances the theoretical and practical contributions of the research. A case study method was adopted, and in-depth interviews were conducted with 11 migrant workers employed in hotels and travel agencies. The data were analyzed using the MAXQDA software and evaluated through content analysis. The findings were categorized into five main themes: working conditions, social rights and security, wage and salary conditions, housing conditions, and future expectations and satisfaction. While irregular working hours and managerial attitudes negatively affect employee satisfaction, timely wage payments are viewed positively. Housing conditions vary depending on individual economic circumstances and social support mechanisms. Overall, structural*

<sup>1</sup> Bu çalışma İstanbul Beykent Üniversitesi tarafından 18-20 Şubat 2025 tarihinde düzenlenen Türkiye Göç Konferansında sunulmuştur.

<sup>2</sup> Araştırma Görevlisi, İstanbul Beykent Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Türkiye, senayildirgan@beykent.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0996-7616>

<sup>3</sup> Araştırma Görevlisi, İstanbul Beykent Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Türkiye, mehtapcaticioğlu@beykent.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-8021-7988>

<sup>4</sup> Profesör Doktor, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Türkiye, obatman@subu.edu.tr, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7186-7064>



*challenges persist in migrant workers' access to fair working conditions and social rights. The study concludes by providing recommendations to better understand migrant workers' experiences in the tourism sector and to promote more sustainable and equitable working conditions..*

**Keywords:** *Migrant Workforce, Tourism Sector, Working Conditions.*

## Giriş

Küreselleşmeyle birlikte işgücü piyasalarında yaşanan değişimler, göçmen işçilerin çalışma hayatındaki rolünü giderek daha önemli hale getirmektedir. Özellikle turizm sektörü, emek yoğun yapısı ve mevsimsel dalgalanmalar nedeniyle göçmen işçilerin yoğun olarak istihdam edildiği alanlardan biridir. Turizm sektöründe çalışmak, göçmen işçiler için hem ekonomik fırsatlar sunmakta hem de yeni kültürel deneyimler kazanmalarına olanak sağlamaktadır. Ancak, sektörün dinamik yapısı, uzun çalışma saatleri, düzensiz vardiyalar ve sosyal haklardaki belirsizlikler gibi çeşitli zorlukları da beraberinde getirmektedir.

Bu çalışma, Türkiye’de turizm sektöründe çalışan göçmen işçilerin barınma, çalışma koşulları, maaş ve sosyal haklar gibi temel konular üzerindeki deneyimlerini ele almayı amaçlamaktadır. Göçmen işçilerin iş yaşamındaki karşılaştıkları fırsatlar ve engeller, sektörün sunduğu avantajlar ve dezavantajlar çerçevesinde incelenmiştir. Çalışmada elde edilen bulgular, göçmen işçilerin karşılaştıkları zorluklara dair önemli ipuçları sunmakta ve bu alandaki mevcut literatürle karşılaştırmalı olarak ele alınmaktadır.

Turizm sektöründe göçmen işçi istihdamının artışı, hem işverenler hem de çalışanlar için yeni düzenlemeler ve politikaların geliştirilmesini gerektirmektedir. Bu bağlamda, araştırmanın sonuçlarının, sektör paydaşları, politika yapımcılar ve işverenler için yol gösterici olması beklenmektedir. Çalışmanın temel amacı, göçmen işçilerin turizm sektöründeki deneyimlerini anlamak ve sektörde daha sürdürülebilir ve adil çalışma koşullarının sağlanması adına öneriler sunmaktır.

## Literatür

Tarih boyunca insanlar, barınma ve beslenme gibi temel gereksinimlerini karşılarken çeşitli sebeplerle sürekli olarak yer değiştirmişlerdir. Göç, bireylerin ikamet ettikleri yerlerden ayrılarak farklı bölgelere yönelindikleri nüfus hareketleri olarak tanımlanabilir. Coğrafi mekân değişikliği ile sonuçlanan bu süreç, yalnızca bireyleri değil, aynı zamanda toplumları ve ülkeleri de etkilemektedir. İnsan toplulukları, siyasi, sosyal, ekonomik faktörlerin yanı sıra kıtlık ve savaş gibi nedenlerle tarih boyunca göç etmek zorunda kalmıştır (Yıldırım, 2021).

Uluslararası Göç Örgütü (IOM) tarafından yapılan tanıma göre göç, ‘uluslararası bir sınırı geçerek veya bir Devlet içinde yer değiştirmek. Süresi, yapısı ve nedeni ne olursa olsun insanların yer değiştirdiği nüfus hareketleridir. Buna, mülteciler, yerinden edilmiş kişiler, yerinden çıkarılmış kişiler ve ekonomik göçmenler dâhildir.’ (Göç Terimleri Sözlüğü,2013). Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından göç, ‘Ekonomik, toplumsal, siyasi sebeplerle bireylerin veya toplulukların bir ülkeden başka bir ülkeye, bir yerleşim yerinden başka bir yerleşim yerine gitme işi; taşınma, hicret, muhaceret.’ şeklinde tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2025).

Göç, bireylerin çeşitli nedenlerle yaşadıkları yerden ayrılarak başka bir bölgeye veya ülkeye yerleşmesini ifade eder. Göç hareketleri, bireylerin ekonomik, sosyal, siyasi veya doğal afetler gibi zorlayıcı koşullar nedeniyle gerçekleşebilir. Bu hareketlilik gönüllü veya zorunlu göç olarak sınıflandırılmaktadır. Gönüllü göç, daha iyi yaşam koşulları, eğitim veya sağlık gibi nedenlerle



gerçekleşirken (Akkayan,1979), zorunlu göç savaş, doğal afetler veya siyasi baskılar gibi bireyin kontrolü dışında gelişen sebeplerle meydana gelir (Göker, 2015).

Göç süreçleri süresine göre devamlı ve geçici göçler olarak ayrılmaktadır. Devamlı göç, bireylerin kalıcı olarak yer değiştirmesi anlamına gelirken, geçici göç belirli bir süre sonra geri dönüşü içerir (Mutluer, 2003). Mevsimlik işçi göçü ve turizm amaçlı göçler geçici göç hareketlerine örnektir. Göç aynı zamanda mesafeye göre iç ve dış göç olarak sınıflandırılmaktadır. İç göç, bir ülke sınırları içinde gerçekleşirken, dış göç uluslararası sınırları aşan nüfus hareketlerini kapsar (Akkayan, 1979). Göç hareketleri, demografik yapıyı değiştirmenin yanı sıra kültürel etkileşimi de artırarak hem bireysel hem de toplumsal düzeyde önemli dönüşümlere yol açmaktadır.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) (2021) Küresel Tahmin raporuna göre; 2019 yılı itibarıyla dünya genelinde 169 milyon uluslararası göçmen işçi bulunmaktadır. Bu rakam, 2017 yılında 164 milyon, 2013 yılında ise 150 milyon olarak tahmin edilmiştir ve yıllar içinde istikrarlı bir artış göstermektedir.

**Tablo 1. Güncel Göçmen İş gücü Verileri**

Kategoriler	Veriler
<b>Toplam Uluslararası Göçmen İşçi Sayısı (2019)</b>	169 milyon
<b>Önceki Yıllara Göre Değişim</b>	2017: 164 milyon (+3.0%) 2013: 150 milyon (+12.7%)
<b>Küresel İşgücündeki Payı</b>	%4.9
<b>Arap Ülkelerindeki Payı</b>	%41.4
<b>İşgücüne Katılım Oranı</b>	Göçmenler: %69.0 Göçmen Olmayanlar: %60.4
<b>Cinsiyet Dağılımı</b>	Erkek: %58.5 (99 milyon) Kadın: %41.5 (70 milyon)
<b>Yaş Dağılımı</b>	15-24 yaş: %10.025-64 yaş: %86.565+ yaş: %3.6
<b>Sektörel Dağılım</b>	Hizmetler: %66.2 Sanayi: %26.7 Tarım: %7.1
<b>Kadın Göçmen İşçilerin Sektörel Dağılımı</b>	Hizmetler: %79.9 Sanayi: %14.2 Tarım: %5.9
<b>Erkek Göçmen İşçilerin Sektörel Dağılımı</b>	Hizmetler: %56.Sanayi: %35.6 Tarım: %7.9
<b>Ülke Gelir Seviyelerine Göre Dağılım</b>	Yüksek Gelirli Ülkeler: %67.4Üst-Orta Gelirli Ülkeler: %19.5Alt-Orta Gelirli Ülkeler: %9.5Düşük Gelirli Ülkeler: %3.6
<b>Bölgesel Dağılım</b>	Avrupa ve Orta Asya: %37.7 Amerika Kıtası: %25.6 Arap Ülkeleri: %14.3 Asya-Pasifik: %14.2 Afrika: %8.1

**Kaynak :** (ILO, 2021).

Göçmen işçiler, küresel iş gücünün %4,9'unu oluşturmaktadır. Ancak bu oran, bölgesel farklılıklar göstermekte olup, Arap ülkelerinde %41,4 gibi yüksek bir seviyeye ulaşmaktadır. İş

gücüne katılım oranları incelendiğinde, göçmenlerin iş gücüne katılım oranı %69,0 iken, göçmen olmayan bireylerde bu oran %60,4'tür.

Cinsiyet dağılımı açısından, göçmen işçilerin %58,5'i erkek, %41,5'i ise kadındır. Kadın göçmen işçilerin düşük ücretli ve düşük vasıflı işlerde yoğunlaşmaları, iş gücündeki temsillerinin erkeklere kıyasla daha düşük olmasına neden olmaktadır. Yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde, göçmen işçilerin %86,5'ini 25-64 yaş arasındaki yetişkinler oluşturmaktadır. 15-24 yaş grubundaki genç işçilerin oranı %10,0 olup, bu oran 2017'de %8,3 seviyesindeyken 2019'da artış göstermiştir. 65 yaş ve üzerindeki göçmen işçilerin oranı ise %3,6'dır.

Sektörel dağılım incelendiğinde, göçmen işçilerin %66,2'sinin hizmet sektöründe, %26,7'sinin sanayide ve %7,1'inin tarım sektöründe istihdam edildiği görülmektedir. Kadın göçmen işçilerin %79,9'u hizmet sektöründe çalışırken, erkek göçmen işçiler daha dengeli bir dağılıma sahiptir; %35,6'sı sanayi, %56,4'ü ise hizmet sektöründe istihdam edilmektedir.

Gelir düzeyine göre dağılım ele alındığında, göçmen işçilerin %67,4'ü yüksek gelirli ülkelerde, %19,5'i üst-orta gelir grubundaki ülkelerde, %9,5'i alt-orta gelir grubundaki ülkelerde ve %3,6'sı düşük gelirli ülkelerde çalışmaktadır. Bölgesel olarak ise, göçmen işçilerin %37,7'si Avrupa ve Orta Asya'da, %25,6'sı Amerika kıtasında, %14,3'ü Arap ülkelerinde, %14,2'si Asya-Pasifik bölgesinde ve %8,1'i Afrika'da istihdam edilmektedir (ILO, 2021).

Turizm sektörü, küresel hizmet ekonomisinin önemli bir bileşeni olup, göçmen iş gücünün yoğun olarak istihdam edildiği alanlardan biridir. Göçmen işçilerin %66,2'sinin hizmet sektöründe, kadın göçmen işçilerin 79,9'nun hizmet sektöründe ve erkek göçmen işçilerin %56,4'nün hizmet sektöründe çalıştığı göz önüne alındığında, turizm sektörünün bu iş gücünden önemli ölçüde faydalandığı söylenebilir. Özellikle konaklama, yeme-içme, ulaşım ve eğlence gibi turizmin temel alt sektörlerinde göçmen işçilerin yoğun olarak çalıştığı bilinmektedir (Deniz ve Özgür, 2010; Dedeoğlu ve Ekiz Gökmen, 2011; Ekiz Gökmen, 2011; Tuna ve Özbek, 2012).

Turizm ve göç, birbirleriyle yakından ilişkili iki olgudur. Göçmenler, yerleştikleri ülkelerde sosyo-ekonomik katkı sağlamakta, kültürel çeşitliliği artırarak toplumsal yapıyı zenginleştirmekte ve turizm sektörünün gelişimine katkıda bulunmaktadır. Ayrıca, seyahat, konaklama, yeme-içme hizmetleri ve diğer turizm alt sektörlerinde iş gücü ihtiyacını karşılamaktadırlar (Gökmen, 2018).

Türkiye, coğrafi konumu itibarıyla uluslararası göç hareketlerinde önemli bir rol üstlenmektedir. Tarihsel olarak göçmenler için bir geçiş ülkesi niteliğinde olan Türkiye, son yıllarda artan göç hareketleriyle birlikte hedef ülke konumuna evrilmiştir (Sirkeci ve Erdoğan, 2012).

Turizm sektörü, dünya ekonomisinde hızla gelişerek Türkiye'nin kalkınmasında önemli bir rol oynamıştır. Türkiye, uluslararası turizmdeki ilerlemelere bağlı olarak turist sayısını ve turizm gelirlerini artırmıştır (Uğuz, 2012). Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) (2024) raporuna göre, 2022 yılında turizm sektörlerinde doğrudan turizm amaçlı istihdam edilen kişi sayısı, bir önceki yıla kıyasla %27 oranında artış göstererek 885 bine ulaşmıştır. Aynı yıl içerisinde turizm sektöründeki istihdamın toplam istihdam içindeki payı %2,9 olarak hesaplanmıştır.



Türkiye Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nün (DGMM) en güncel verilerine göre, Türkiye sınırları içinde 5 milyondan fazla yabancı uyruklu kişi bulunmaktadır. Bunların 3,7 milyonu uluslararası koruma arayışında olup, büyük çoğunluğunu geçici koruma statüsü verilen Suriyeliler (3.736.799 kişi) oluşturmaktadır (IOM, 2022).

Turizm sektörü, konaklama, restoran-bar ve ulaştırma-seyahat acenteleri olmak üzere üç temel iş koluna ayrılmaktadır. Araştırmalar, göçmen işçilerin bu alt sektörlerin her birinde istihdam edildiğini göstermektedir. Antalya, Marmaris, Fethiye ve Bodrum'da yapılan çalışmalara göre, göçmenler konaklama sektöründe masöz ve animatör, restoran-bar sektöründe garson, ulaştırma ve seyahat acentelerinde ise tur operatörü ve rehber olarak çalışmaktadır (Deniz ve Özgür, 2010; Dedeoğlu ve Ekiz Gökmen, 2011; Ekiz Gökmen, 2011; Tuna ve Özbek, 2012). Özellikle seyahat acentelerinde çalışan göçmen rehberler, genellikle yerel rehberlerden daha yüksek düzeyde yabancı dil bilgisine sahip oldukları için sektörde avantaj sağlamaktadır. Ayrıca, göçmen işçilerin yerli çalışanlara kıyasla daha düşük ücretle çalışmayı kabul etmesi, işgücü piyasasına entegrasyonlarını kolaylaştıran bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Sonuç olarak, eğitim seviyesi ve yabancı dil bilgisi yüksek olan göçmen işçiler, turizm sektöründe işverenler tarafından daha fazla tercih edilmekte ve bu durum sektördeki göçmen emeğinin belirleyici unsurlarından biri olmaktadır (Lordoğlu, 2009).

Turizm sektörü, emek yoğun ve mevsimsel bir yapıya sahip olup, göçmen iş gücüne olan talebin yüksek olduğu sektörlerden biridir. Özellikle düşük ücretli ve güvencesiz işlerin yaygın olduğu bu sektörde, işverenler esnek istihdam politikaları doğrultusunda göçmen işçileri tercih etmektedir (Lordoğlu, 2009).

Türkiye özelinde, turizm sektöründe göçmen emeğine duyulan ihtiyaç, genellikle nitelikli iş gücü açığını kapatma yönünde şekillenmektedir. Yabancı dil bilgisine sahip göçmen işçilerin rehberlik, tur operatörlüğü ve konaklama gibi alanlarda istihdam edilmesi, sektördeki vasıflı iş gücü ihtiyacını karşılamaktadır (Deniz ve Özgür, 2013). Bununla birlikte, cinsiyet temelli iş bölümü, göçmen kadın işçilerin daha çok konaklama, restoran ve eğlence sektörlerinde istihdam edilmesine yol açmaktadır. Ancak, bu gruptaki çalışanlar sıklıkla düşük ücretli ve güvencesiz işlerde yer almakta, uzun çalışma saatleri ve sosyal haklardan yoksunluk gibi sorunlarla karşılaşmaktadır (Dedeoğlu ve Ekiz Gökmen, 2011; Ekiz Gökmen, 2011; Tuna ve Özbek, 2012).

Göçmen işçilerin düşük maliyetle çalıştırılabilmesi, işverenlerin onları istihdam etme eğilimini artırmaktadır. Özellikle yasal statüsü belirsiz olan göçmenler, iş güvencesi ve sosyal haklar açısından dezavantajlı konumda bulunmakta, bu durum işverenlerin daha düşük maliyetle iş gücü temin etmelerini mümkün kılmaktadır (Lordoğlu, 2009).

Genel olarak değerlendirildiğinde, turizm sektörü hem nitelikli hem de niteliksiz göçmen iş gücüne bağımlı bir yapıya sahiptir (Gökmen, 2018). Türkiye bağlamında, göçmen iş gücüne olan talep, ağırlıklı olarak sektördeki nitelikli iş gücü açığını kapatma amacıyla şekillenmekte olup, bu durum turizm sektöründe göçmen emeğinin yapısını belirleyen temel unsurlardan biri olarak değerlendirilmektedir (Gökmen, 2018; Deniz ve Özgür, 2013).

Turizm sektörü, göçmen iş gücü sayesinde esneklik ve çeşitlilik kazanırken, göçmen çalışanlar da ekonomik fırsatlar elde etmektedir. Ancak, bu karşılıklı bağımlılık beraberinde sosyal entegrasyon, iş güvencesi ve adil çalışma koşulları gibi önemli meseleleri de getirmektedir.

Sektörün sürdürülebilir büyümesi için göçmen iş gücünün haklarının korunması ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi kritik bir öneme sahiptir (Deniz ve Küçükaltan, 2021).

## Yöntem

Bu araştırmada, Türk turizm sektöründe çalışan göçmen işgücünün rolünü anlamak amacıyla nitel bir araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Veriler, derinlemesine yapılan açık uçlu mülakatlarla toplanmıştır. Nitel araştırmalar, ortalama hesaplamaktan ziyade farklılıkları anlamaya ve belirli durumları açıklamaya odaklanır (Patton, 2018: 4). Bu süreç, araştırma adımlarının ve sorularının belirlenmesi, verilerin katılımcıların doğal ortamlarında toplanması, özel durumlardan genel temalar çıkararak tümevarımsal bir analiz yapılması ve elde edilen verilerin araştırmacı tarafından yorumlanmasını içerir (Ocak ve Olur, 2019: 19; Creswell, 2017: 4).

## Araştırma Tasarımı

Araştırma amacına uygun olarak, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmış ve görüşme formu iki ana bölüme ayrılmıştır. İlk bölümde katılımcıların demografik bilgilerine yönelik sorular yer alırken, ikinci bölümde ise araştırmanın amacı ve problemi doğrultusunda, uzman görüşleri alınarak oluşturulmuş sorular bulunmaktadır. Görüşme soruları hazırlanırken önce literatür taraması yapılmış ve bu taramadan elde edilen bilgilere dayalı sorular geliştirilmiştir. Sonrasında, oluşturulan sorular üzerinde uzman görüşleri alınmış ve pilot görüşme gerçekleştirilerek soruların açık, net ve anlaşılır olduğundan emin olunmuştur. Araştırma sürecinde katılımcılarla 13.11.2024 ile 28.11.2024 tarihleri arasında hem yüz yüze hem de çevrimiçi görüşmeler yapılmıştır. Toplamda 6 katılımcı ile çevrimiçi, 5 katılımcı ile de yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelere başlamadan önce, katılımcılara araştırmanın amacı hakkında bilgi verilmiş ve ses kayıt cihazı kullanılarak sesleri kaydedilmiştir.

Araştırmada, amaçlı örneklem yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme kullanılmıştır. Amaçlı örneklem, araştırmanın amacına uygun bilgi bakımından zengin durumların seçilmesini sağlayarak derinlemesine inceleme yapılmasına olanak tanır (Şahan ve Uyangör, 2021: 122). Maksimum çeşitlilik, belirli bir çeşitlilik yelpazesi üzerinden farklı durumların seçilmesini ifade eder (Glesne, 2020: 61). Bu bağlamda, maksimum çeşitliliği sağlamak için katılımcılar hem otel işletmelerinden hem de seyahat acentelerinden seçilmiştir.

Nitel araştırmalar, genellikle görüşme ve gözlem temelli olarak yürütüldüğünde, belirli bir noktadan sonra kendini tekrar etmeye başlar ve büyük örneklem gerektirmez. Araştırmacı, tekrarlarla karşılaştığında verilerin doygunluğa ulaştığını fark eder ve verileri çeşitlendirmek yerine daha derinlemesine incelemeye yönelir (Baltacı, 2019: 373). Bu çalışmada da veri doygunluğu kriteri göz önünde bulundurularak, görüşmelerde tekrarlar belirmeye başladığında veri toplama süreci sonlandırılmıştır. Sonuç olarak, toplamda 11 katılımcı ile görüşmeler yapılmıştır.

## Verilerin Analizi

Toplanan veriler, içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Nitel araştırmalarda analiz, verilerin düzenlenmesi, temaların belirlenmesi, ilişkilerin ortaya konması, bunların açıklanması ve yorumlanmasını içerir (Turgut, 2014: 228). İçerik analizi, temaların ve örüntülerin tanımlanıp kodlanarak metinlerin sistematik bir şekilde sınıflandırılmasına dayalı, öznel yorumlar içeren bir süreçtir (Gül ve Nizam, 2021: 185). Elde edilen ses kayıtları yazıya dökülüp araştırmacı



tarafından ilk kodlar oluşturulmuştur. Bu kodlar arasındaki benzerlikler dikkate alınarak, benzer olanlar aynı gruplarda toplanmış ve kategoriler ile temalar oluşturulmuştur. Temalar arasındaki ilişkiler açıklanmaya çalışılmıştır. Analiz süreci boyunca tüm görüşmeler tekrar okunmuş ve kullanılacak alıntılar belirlenmiştir. Katılımcıların görüşleri isimleri gizli tutularak kodlanmış, "K" harfi kullanılarak sembolize edilmiştir.

### **Geçerlik ve Güvenirlik**

Nitel araştırmalarda geçerliliği sağlamak için farklı stratejiler bulunmaktadır. İç geçerlik (inandırıcılık), dış geçerlik (aktarılabirlik), iç güvenirlik (tutarlılık) ve dış güvenirlik (teyit edilebilirlik) için çeşitli yöntemler kullanılabilir (Koşar vd., 2020: 376). Araştırmanın geçerliğini sağlamak için kapsamlı betimleme ve katılımcı kontrolü gibi yöntemler, güvenirliliğini sağlamak için ise kodlayıcılar arası tutarlılık gibi teknikler kullanılmıştır (Arslan, 2022). Geçerliliğin sağlanması için, literatür taramasından soruların oluşturulmasına, örneklem seçiminden verilerin toplanıp analiz edilmesine kadar tüm süreçler detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Ses kayıtları yazıya döküldükten sonra katılımcılarla paylaşılmış ve eksik ya da yanlış olan noktalar düzeltilmiştir. Güvenirlik için, kodlayıcılar arası tutarlılık kriteri uygulanmış ve iki ayrı araştırmacı tarafından yapılan kodlama karşılaştırılmıştır. Kodlar ve temalar arasında yüksek bir uyum olduğu görülmüş, uyumsuz noktalar tartışılmış ve nihai analizdeki farklılıklar en aza indirilerek sonuçlar belirlenmiştir.

### **Bulgular**

Bu kısımda turizm sektöründe çalışan göçmen iş gücünün görüşlerine başvurmak için yapılmış derinlemesine görüşmeler sonucunda ortaya çıkan bulgular incelenmektedir. Görüşmelerde elde edilen ham veriler öncelikle deşifre edilerek düz metne dönüştürülmüş, ardından MAXQDA programı ile kodlama işlemi gerçekleştirilmiştir. Ortaya çıkan kodlar görüşmenin ana soruları etrafında birleştirilmiş ve bu sorular temaları oluşturmuştur. Bu doğrultuda kodların ana temaları aşağıdaki gibidir:

- Barınma koşulları,
- Çalışma koşulları,
- Maaş ve ücret koşulları,
- Sosyal haklar ve güvenceler,

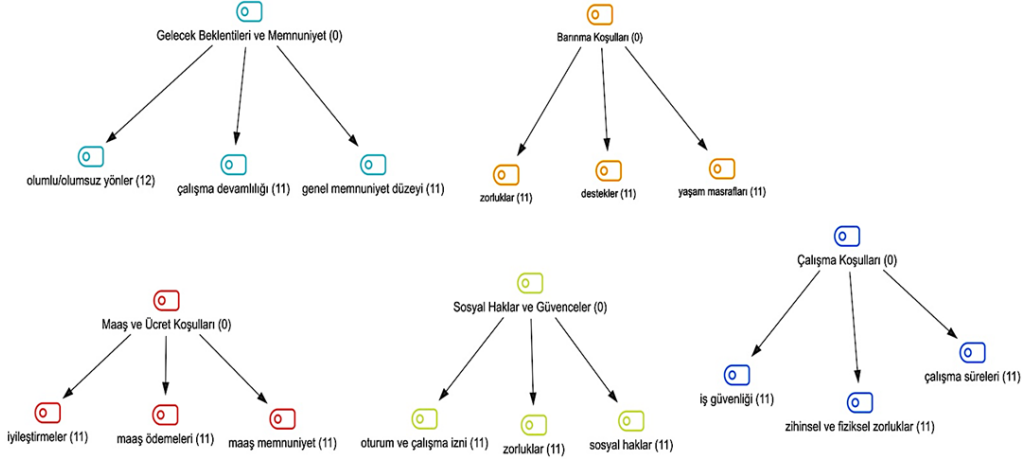
Aşağıdaki şekilde yaratıcı kodlama tekniği kapsamında ortaya çıkan kodlar, belirli temalar altında gruplanmıştır. Her bir kod, bağlı olduğu tema ile ok işareti aracılığıyla ilişkilendirilmiştir. Anlam karmaşasını önlemek amacıyla, her tema ve ona bağlı kodlar aynı renkle vurgulanmıştır.

Tablo 2'de görüldüğü üzere araştırmaya 11 kişi katılmış, bunların 7'si kadın 4'ü erkektir. Yaş aralıklarına bakıldığında 24-46 yaş aralığında katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların milliyetleri ise çeşitlilik göstermekle birlikte ağırlıklı olarak Rusya, Azerbaycan ve Kazakistan milliyetlerine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Katılımcılar görev dağılımları bakımından incelendiğinde de ağırlıklı olarak satış departmanının yer aldığı görülmektedir.

Tablo 3'teki veriler doğrultusunda, göçmen işçilerin barınma koşullarına ilişkin görüşleri üç ana kategori altında toplanmıştır: yaşam masrafları, zorluklar ve destekler.

- Gelecek beklentileri ve memnuniyet.

## Yaratıcı Kodlama



Katılımcılar, barınma giderlerinin karşılanmasının bireysel ekonomik durumlarına bağlı olduğunu belirtmektedir. Örneğin, bazı katılımcılar masraflarını paylaşarak yaşamlarını sürdürebildiklerini ifade ederken, aileleriyle yaşayan katılımcılar bu konuda daha az sıkıntı yaşadıklarını dile getirmiştir. Ancak, tek başına yaşayan katılımcılar için kira ve diğer yaşam giderlerini karşılamak daha büyük bir mali yük oluşturmaktadır.

**Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Milliyet	Görevi
K1	Kadın	37	Avusturya	Satış sorumlusu
K2	Kadın	35	Azerbaycan	Satış temsilcisi
K3	Erkek	34	Peru	Satış temsilcisi
K4	Erkek	28	Kolombiya	Satış temsilcisi
K5	Kadın	33	Rusya	Seyahat danışmanı
K6	Kadın	46	Rusya	Rezervasyon sorumlusu
K7	Erkek	28	Azerbaycan	Satış ve Pazarlama çalışanı
K8	Kadın	25	Kazakistan	Yiyecek-İçecek çalışanı
K9	Kadın	27	Özbekistan	Satış temsilcisi
K10	Erkek	24	Kazakistan	Spa resepsiyonisti
K11	Kadın	38	Moldova	Satış şefi





Barınma konusunda geçmişte sorun yaşayan bazı katılımcılar, Türkiye'ye ilk geldiklerinde barınma ile ilgili zorluklarla karşılaştıklarını ancak zamanla bu sorunların üstesinden geldiklerini belirtmiştir. Akraba veya yakın çevre desteği olan bireylerin barınma sürecinde daha az zorluk yaşadığı görülmektedir. Bu durum, göç sürecinde sosyal ağların ve aile desteğinin kritik bir rol oynadığını göstermektedir.

İşverenlerin sağladığı konaklama olanaklarının barınma sürecinde önemli olduğu

**Tablo 3. Barınma Koşullarına İlişkin Görüşler**

Tema	Kategoriler	Görüş Sayısı (n)	Örnek Görüşler
Barınma Koşulları	Yaşam masrafları	11	"Ben 2 arkadaş kalıyorum ve masraflarımızı paylaşıyoruz. Başka bir şekilde yaşayamam". (K5)
			"Annem ile yaşadığım için barınma ile ilgili yaşam masraflarını karşılamak ile ilgili bir sıkıntım yok fakat eğer yalnız olsaydım aldığım maaş ile barınma ve yaşam masraflarını karşılayamazdım". (K4)
	Zorluklar	11	"Türkiye'ye ilk geldiğim senelerde barınma ile ilgili zorluklar yaşamıştım. Şuanda herhangi bir sorunum yok". (K2)
			"Barınma konusunda bir zorluk yaşamadım. İlk geldiğim zamanlar yakın bir akrabamın yanında kaldım. Sonrasında burada yaşamaya karar verdikten sonra annem ile kendi düzenimizi kurduk". (K4)
Destekler	11	"İş yerim lojman imkanı sağlıyor ve çalışanlara barınma konusunda destek veriyor ama ben yararlanmıyorum" (K4)	
		"Şuanda oldukça iyi bir yaşam standardına sahibim, bu yüzden iş rutinimi etkileyen bir sorunum yok. Ancak çalıştığım şirket konaklama konusunda herhangi bir yardım veya destek sağlamıyor". (K2)	

görülmektedir. Ancak, bazı katılımcılar bu desteklerden yararlanamadıklarını ifade etmektedir. Kurumsal desteklerin çalışanlar arasında eşit şekilde sağlanmadığı ya da çalışanların farklı nedenlerden dolayı bu desteklerden faydalanamadığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 4. Çalışma Koşullarına İlişkin Görüşler**

<b>Tema</b>	<b>Kategoriler</b>	<b>Görüş Sayısı (n)</b>	<b>Örnek Görüşler</b>
<b>Çalışma Koşulları</b>	<b>Çalışma süresi</b>	<b>11</b>	<p>"Turizmde çalıştığımız için çalışma saatlerimiz düzgün değil. Çok kısa ara molaları yapabiliyoruz". (K1)</p> <p>"Çalışma saatlerinin bu kadar uzun olmaması gerektiğini düşünüyorum. Sabah 8:30'da başlamanın gereksiz olduğunu, çünkü işimin bunu gerektirmediğini ve aynı işi daha kısa sürede yapabileceğimi düşünüyorum. Ofiste hiçbir şey yapmadan bir sandalyeyi işgal etmenin bir anlamı olmadığını, bunun yerine bu zamanın başka görevler için kullanılabileceğini düşünüyorum. Ayrıca, tüm şirketlerin mola sistemine sahip olmaması bana çok rahatsız edici geliyor. Bir kişi gerekli zamanda görevlerini yerine getiriyorsa, gereksiz ve uygun olmayan şekilde daha fazla çalışması istenmemelidir." (K2)</p>
	<b>İş güvenliği</b>	<b>11</b>	<p>" İş güvenliği ile ilgili hiç sorun yoktur. Yangınlar için önemli tedbirler alınıyor. Örneğin elimizi kestiğimiz zaman ilk yardım vb. önlemler alınıyor. Çalıştığımız ilk gün bu konular ile ilgili eğitim aldık. İş güvenliği sistemi çok iyiydi. Yangın vb. durumlarda hangi kapıları kullanmamız gerektiği vb. her şeyi anlattı ve öğrettiler. İş güvenliği ile ilgili ekleyeceğim bir şey yok beni tatmin ediyor." (K10)</p> <p>"Ofisimizde yangın tüpü var. Ofis ana binasının girişinde güvenlik ekibimiz var. Bu anlamda herhangi bir sorunun yok." (K11)</p>



**Zihinsel ve fiziksel zorluklar**

11

"Karşılaştığım en önemli fiziksel zorluk, uyku düzenimin olmaması. Zihinsel zorluk olarak ben ilk işe başladığım günler çok mutluydum ama sonradan diğer çalışanlarla tanıştıkça onları tanıdım ve uzun süredir orada çalışanlar biz yeni işe girenlere göre kendilerini çok özgüvenli hissediyorlardı ve yeni işe girenlere alttan bakıyorlardı. Onlar sanki otelin sahibi gibi davranıyorlar ve bizlere bunu hissettiriyorlar. 'sen yenisin, sen bilmiyorsun' gibi düşünceleri vardı ve bu benim için büyük bir zihinsel zorluktu. Ayrıca f&b çalışanı olduğum için restoranda mesai saatleri içerisinde çalışırken hiç oturmuyorum, her gün ayakta 8 saat çalışıyorum." (K10)

"Hizmet sektöründe çalıştığım için stresli bir iş yapıyorum. Ohumsuz olarak nitelendirebileceğim zamanlar yaşadım, iş yoğunluğu, personel azlığından kaynaklı iş yükümün çok olması ve buna bağlı olarak fiziksel ve zihinsel yorgunluklar ilk geldiğim dönemlerde yaşadım." (K4)

Tablo 4'deki veriler doğrultusunda, göçmen işçilerin çalışma koşulları üç ana başlık altında değerlendirilmiştir: çalışma süresi, iş güvenliği ve zihinsel/fiziksel zorluklar.

Turizm sektöründe çalışma saatlerinin düzensiz olduğu ve gereğinden uzun sürdüğü belirtilmiştir. Katılımcılar, sistemsiz çalışma düzeninin verimliliği düşürdüğünü ve esnek çalışma saatlerine ihtiyaç duyduklarını ifade etmiştir.

İş güvenliği konusunda alınan önlemler iş yerine göre farklılık göstermektedir. Bazı katılımcılar güvenlik eğitimi aldıklarını ve önlemlerin yeterli olduğunu belirtirken, bazıları ise iş güvenliği önlemlerinin yetersizliğinden şikâyet etmiştir.

Uzun çalışma saatleri, iş yoğunluğu ve mesai saatleri boyunca ayakta çalışmak, fiziksel yorgunluğu artırmaktadır. Zihinsel zorluklar arasında iş yerindeki hiyerarşik yapı ve yeni çalışanlara karşı mesafeli tutumlar öne çıkmaktadır. Katılımcılar, stresli çalışma ortamının hem fiziksel hem de zihinsel olarak kendilerini yıpratmasını vurgulamıştır.

Tablo 5'teki verilere göre, göçmen işçilerin maaş ve ücret koşulları üç başlık altında ele alınmıştır: maaş ödemeleri, maaş memnuniyeti ve iyileştirmeler. Katılımcılar, maaşlarının düzenli olarak ödendiğini ve gecikme yaşamadıklarını ifade etmektedir. Daha önce gecikme yaşayanlar ise son zamanlarda bu sorunun ortadan kalktığını belirtmiştir. Çoğu katılımcı, maaşlarının yetersiz olduğunu düşünmektedir. Özellikle yaşam maliyetlerindeki artış, geçim sıkıntısını artırmıştır. Önceden ailesine maddi destek sağlayabilen katılımcılar, son yıllarda bunun zorlaştığını vurgulamaktadır. Katılımcılar, maaşlarının artırılması gerektiğini ve ek sosyal hakların iyileştirilmesi talebinde bulunmaktadır. Yemek desteği, yol ücreti ve prim gibi yan hakların da maaş düzenlemeleriyle birlikte ele alınması gerektiği ifade edilmektedir.

**Tablo 5. Maaş ve Ücret Koşullarına İlişkin Görüşler**

<b>Tema</b>	<b>Kategoriler</b>	<b>Görüş sayısı (n)</b>	<b>Örnek Görüşler</b>
<b>Maaş ve Ücret Koşulları</b>	<b>Maaş ödemeleri</b>	<b>11</b>	<p>"Maaş düzenli olarak ödeniyor ve çalışmış olduğum süre boyunca herhangi bir gecikme yaşanmadı." (K4)</p> <p>"Daha önceki işlerde ödeme gecikmeleri yaşadım, ancak son zamanlarda maaş ödemelerinde herhangi bir gecikme sorunu yaşamadım." (K2)</p> <p>"Maaş ödemesi konusunda hiç sıkıntı yaşamıyorum, maaşım gününde yatıyor anlaştığımız gün ayın 10 ve ben her ay 10'u olmadan maaşımı alabiliyorum." (K10)</p>
	<b>Maaş memnuniyet</b>	<b>11</b>	<p>"Maaş olarak açlık sınırında olduğumuzu düşünüyorum. Ancak barınma ve beslenme masraflarımı karşılayabiliyorum bundan önce aileme para gönderebiliyordum. Son 2 3 yıldır geçimimi zor sağlıyorum." (K11).</p> <p>"Memnun değilim, çünkü maaşım yeterli değil. Ayrıca, yasalara göre bana daha yüksek bir maaş ödenmesi gerekiyor ve yeteneklerim doğrultusunda çok daha yüksek bir maaşı hak ettiğimi düşünüyorum. Bunun yanı sıra, ülkenin ekonomik durumu nedeniyle enflasyonun tüm alanlarda büyük etkisi var. Bu durum, maaşın yetersiz kalmasına ve yaşam maliyetlerinin aşırı derecede yüksek olmasına neden oluyor." (K2)</p>
	<b>İyileştirmeler</b>	<b>11</b>	<p>"Maaşımın az olduğunu düşünüyorum ve iyileştirme mutlaka yapılması gerekiyor ve Ayrıca, ek sosyal haklar veya prim gibi ödemelerin artırılabilceğini düşünüyorum". (K3)</p> <p>"Maaşımın artırılması gerektiğini düşünüyorum ve yemekhanede verilen yemeklerin daha iyi yapılmasını istiyorum. Yol ücreti veya servis sağlanması isterdim." (K9)</p>



**Tablo 6. Sosyal Haklar ve Güvencelere İlişkin Görüşler**

Tema	Kategoriler	Görüş sayısı (n)	Örnek görüşler
Sosyal Haklar ve Güvenceler	Oturum ve çalışma izni	11	"Çalışma ve oturma izinlerimle ilgili herhangi bir sorun yaşamadım. İşveren bu konuda gerekli desteği sağlıyor ve tüm işlemler düzgün şekilde ilerliyor." (K3)
			"Evet çalışma iznimi otel sağlıyor."
			Çalışma izni ve oturma izni gibi işlemlerin işveren tarafından üstlenilmesi gerekiyor. Şu anda deneme sürecindeyim, ancak deneyimlerime göre, Türkiye genelinde yabancı çalışanlara karşı bu konuda büyük bir sorumluluk eksikliği mevcut. (K2)
Sosyal haklar	11	"Yüksek lisans öğrencisi olarak başladım daha sonra şirket çalışma iznini almam için gereken bütün desteği sağladı. Ülkeme gitmem gerekiyordu izin almam için bana yol ücreti ve gerekli izinleri sağladılar ben maaşımdan kesilerek bu ücreti ödüyorum." (K11)	
		"12 aylık personel olduğum için yıllık izin ve sağlık sigortası haklarından faydalanyorum." (K4)	
		"Bu iş yerinde çalışmaya yeni başladığım için çok fazla bilgim yok, ancak şimdiye kadar gördüklerime ve yabancı bir çalışan olarak diğer şirketlerde edindiğim deneyimlere dayanarak, işverenlerin yabancı çalışanlara karşı ciddi bir sorumluluk ve taahhüt eksikliği olduğunu düşünüyorum. Çoğu zaman çalışma izni, tatil hakları veya en yaygın olanı, adil bir maaş gibi çalışanların iş haklarına uyulmuyor." (K2).	
			"Sağlık sigortası ve yıllık izin gibi sosyal haklara erişimim var. Ancak, bazı durumlarda tatil haklarımı kullanmakta zorluk yaşayabiliyorum, çünkü iş yoğunluğu artabiliyor ve dolayısıyla yıllık iznimi kullanmayabiliyorum". (K3)
			"İş kanununa uygun olarak tüm haklar sağlanmaktadır." (K8)

**Zorluklar****11**

"Evet, sadece iş yerimde değil, Türkiye genelinde çok uzun çalışma saatlerine takıntılı bir yaklaşım olduğunu düşünüyorum. Bu, mahremiyet ve iş dışındaki bir hayat hakkını sınırlıyor. Bence bu, kültürel bir sorun. Türkler, işlerini yaptıklarını ve gerektiğinde yöneticilerine ekstra çalışmaya hazır olduklarını göstermeye çalışıyorlar. Bu durum genellikle mesai saatleri dışında bile geçerli oluyor. Çoğu durumda, yöneticinizin iş saatleri dışında, örneğin gece 12'de sizden bir şey istemesini normalleştiriyorlar." (K2)

"Genel olarak sosyal haklarla ilgili büyük bir zorluk yaşıyorum. Ancak, bazen izin kullanımı konusunda esneklik sağlanması gerektiğini düşünüyorum. Çalıştığımız ve iş birliği yaptığımız otellerden davetlerine direktör izni olmadan katılmıyoruz bunlarda zaman zaman motivasyonumu düşüre biliyor." (K3)

Tablo 6'daki verilere göre sosyal haklar ve güvencelerle ilgili olarak çalışanların görüşleri üç ana başlıkta toplanmıştır: Oturum ve çalışma izni, sosyal haklar ve zorluklar. Çalışanların büyük bir kısmı oturum ve çalışma izni konusunda ciddi bir sorun yaşamadığını ifade etmiştir. İşverenlerin bu süreçte destek sağladığını belirtmekle birlikte, bazı katılımcılar bu süreçlerin işveren tarafından başlatılması gerektiğini, Türkiye'de genel olarak bu konuda işverenlerin sorumluluk almakta eksik kaldığını açıklamıştır. Özellikle yüksek lisans öğrencileri gibi belirli statülerde olanların çalışma izinleriyle ilgili bürokratik süreçlerin karmaşık olabildiği anlaşılmaktadır.

Burada çalışanların en çok sağlık sigortası ve izin haklarına değindiği görülmektedir. 12 aylık personel olanların yıllık izin ve sağlık sigortasından faydalandığını ifade etmesi olumlu bir durum olarak anlaşılabilir. Ancak bazı çalışanlar, sağlık sigortası olsa bile belirli durumlarda tam anlamıyla kullanamadıklarını ifade etmiştir. Ayrıca yabancı çalışanlar için durum biraz daha hassas görünüyor; bazı işverenlerin yükümlülüklerini tam olarak yerine getirmede, dolayısıyla sosyal güvenceler konusunda eksiklikler yaşandığı belirtilmektedir.

Bu temada en çok çalışma saatleri ve esneklik konusu öne çıkmaktadır. Uzun çalışma saatlerinin Türkiye genelinde yaygın olduğu, hatta bunun bir kültürel norm haline geldiği ifade edilmektedir. Fazla mesaiye kalmanın neredeyse bir zorunluluk gibi görüldüğü ve yöneticilerin çalışanlardan her an ulaşılabilir olmalarını beklediği dile getirilmiştir. Ayrıca, bazı durumlarda izin kullanımı konusunda yeterince esneklik sağlanmadığı, iş seyahatleri gibi durumlarda işverenlerin çalışanlara daha fazla anlayış göstermesi gerektiği belirtilmektedir.

Tablo 7'de göçmen işçilerin turizm sektöründeki gelecek beklentileri ve mevcut işlerinden duydukları memnuniyet ele alınmaktadır. Çalışma devamlılığı konusunda farklı görüşler olduğu anlaşılmıştır. Bazı çalışanlar sektörde ilerleme fırsatlarını görüp kariyerlerini yönetici pozisyonlarına taşımayı hedeflerken, bazıları ise uzun çalışma saatlerinden dolayı turizm dışında, daha esnek çalışma imkânı sunan işlere yönelmeyi düşünmektedir. Genel memnuniyet



düzeyi açısından bakıldığında, çalışma ortamı ve işin dinamik yapısı nedeniyle memnun olan çalışanlar vardır. Ancak işin yoğunluğu, fazla mesailer ve haftalık çalışma süresinin uzunluğu bazıları için tatminsizlik yaratmaktadır. Özellikle haftada altı gün çalışmak, çalışanları zorlayan bir faktör olarak öne çıkmaktadır.

**Tablo 7. Gelecek Beklentileri ve Memnuniyete İlişkin Görüşler**

Tema	Kategoriler	Görüş sayısı (n)	Örnek Görüşler
Gelecek Beklentileri ve Memnuniyet	Çalışma devamlılığı	11	"Türkiye'de turizm sektöründe uzun vadede çalışmayı düşünüyorum, çünkü sektörde gelişim ve ilerleme fırsatları olduğunu düşünüyorum. Gelecekte daha fazla sorumluluk almayı, kariyerimi daha da ilerletmeyi ve direktör ,CEO pozisyonlarında görev almayı umuyorum." (K3) "Türkiye'de turizm sektöründe uzun vadede çalışmayı düşünüyorum." (K1). "Yaşadığım konum itibari ile bu bölgede turizm dışında iş olanakları maalesef ki mevcut değil. Gelecekte esnek çalışma saatleri olan, hafta sonu izinleri olan bir işte çalışmak istiyorum." (K4)
	Genel memnuniyet düzeyi	11	"Yaşadığım konum itibari ile bu bölgede turizm dışında iş olanakları maalesef ki mevcut değil. Gelecekte esnek çalışma saatleri olan, hafta sonu izinleri olan bir işte çalışmak istiyorum."(K1). "Şu anki işimden genel olarak memnunum. Çalışma ortamı ve ekip arkadaşlarım iyi. Ancak, iş yükü bazen fazla olabiliyor, bu da biraz stres yaratabiliyor. Tatmin edici yönleri ise işin dinamik yapısı ve öğrenme fırsatları." (K3) "Memnunum, fakat haftada 6 gün çalışma koşulu beni zorluyor ve kesinlikle tatmin etmiyor." (K4)
	Olumlu/olumsuz yönler	12	"Turizm sektöründe deneyim kazandım. Bilgi ve becerilerinizi geliştirdim. Ama dil bariyerleri zaman zaman zorluk çekiyorum." (K1) "Türkiye'deki iş deneyimim, kültürel çeşitliliği daha iyi anlamamı sağladı. Farklı insanlarla çalışma becerimi geliştirdim. Ancak, bazı iletişim sorunu ve dil bariyerleri zaman zaman zorluk oluşturdu.

---

*Genel olarak olumlu bir deneyim oldu."  
(K3)*

---

*"Türkiye'yi çok seviyorum, çalışma hayatım sayesinde birçok arkadaşım oldu. Türkçemi geliştirdim." (K10)*

---

Olumlu ve olumsuz yönler değerlendirildiğinde, turizm sektörünün göçmen işçilere önemli avantajlar sunduğu saptanmıştır. Yeni deneyimler kazanmak, farklı kültürleri anlamak ve dil gelişimi gibi olumlu katkılar bulunmaktadır. Ancak dil bariyerleri ve iletişim sorunlarının zaman zaman işleri zorlaştırabildiği ifade edilmektedir. Genel olarak sektör, hem kişisel hem de profesyonel gelişim için bir fırsat sunarken, zorlukları da beraberinde getiriyor diyebiliriz.

### **Sonuç, Tartışma ve Öneriler**

Bu çalışmada elde edilen bulgular, göçmen işçilerin turizm sektöründe çalışma deneyimlerine dair çeşitli önemli noktalara ışık tutmaktadır. Katılımcıların barınma, çalışma koşulları, maaş ve sosyal haklar konularında farklı deneyimlere sahip oldukları görülmektedir. Genel olarak, turizm sektörü göçmen işçilere kariyer olanakları ve kültürel etkileşim gibi avantajlar sunsa da, uzun çalışma saatleri, düzensiz çalışma sistemleri ve sosyal güvence eksiklikleri gibi çeşitli zorluklarla da karşılaştıkları anlaşılmaktadır.

Barınma konusunda göçmen işçilerin deneyimleri farklılıklar göstermektedir. Aile desteği ya da sosyal bağlara sahip olan bireyler daha rahat bir barınma süreci yaşarken, tek başına yaşayanlar için ekonomik yük daha fazla olmaktadır. Bu durum, göç sürecinde sosyal sermayenin önemini bir kez daha göstermektedir. Bununla birlikte, bazı işverenlerin konaklama sağlaması önemli bir avantaj sunarken, bu desteklerden herkesin eşit düzeyde faydalanmadığı anlaşılmaktadır. Göçmen işçilerin barınma sorunları ve sosyal destek ağlarının önemi literatürde de vurgulanmaktadır. Baş'a (2024) göre de özellikle, aile desteği veya sosyal bağlara sahip olan bireylerin barınma sürecinde daha az zorluk yaşadığı belirtilmektedir. Bu durum, göç sürecinde sosyal sermayenin kritik rolünü göstermektedir.

Çalışma koşulları açısından, uzun ve düzensiz saatler, fiziksel ve zihinsel yorgunluğu artıran temel faktörlerden biri olarak öne çıkmaktadır. Katılımcılar, esnek çalışma saatlerine duyulan ihtiyacı vurgularken, mevcut sistemin verimliliği düşürdüğünü belirtmiştir. Aynı zamanda, iş yerindeki hiyerarşik yapı ve sosyal mesafe, iş ortamındaki stresi arttıran bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Beyaz'ın (2020) çalışmasında da turizm sektöründe uzun ve düzensiz çalışma saatlerinin, fiziksel ve zihinsel yorgunluğa yol açtığı, esnek çalışma saatlerine duyulan ihtiyacın arttığı belirtilmektedir. Ayrıca, iş yerindeki hiyerarşik yapı ve sosyal mesafenin, çalışanların stres seviyesini artırdığı ifade edilmektedir.

Maaş ve sosyal haklar konusunda ise, maaşların zamanında ödenmesi olumlu bir durum olmakla birlikte, çoğu katılımcı maaş düzeylerinin yetersizliğini vurgulamıştır. Yaşam maliyetlerinin artması, göçmen işçilerin maddi açıdan daha fazla zorluk yaşamalarına neden olmaktadır. Ek sosyal haklar, yemek desteği, yol ücretleri gibi konuların da maaş politikalarıyla birlikte düşünülmesi gerekmektedir. Ekiz Gökmen'e (2018) göre de, göçmen işçilerin





maaşlarının yetersizliği ve yaşam maliyetlerindeki artış nedeniyle maddi zorluklar yaşıdığı, ek sosyal hakların (yemek desteği, yol ücretleri gibi) öneminin arttığı vurgulanmaktadır.

Oturum ve çalışma izni süreçleri genel olarak sorunsuz ilerlese de, bazı katılımcılar bu konuda işverenlerin yeterli desteği sağlamadığını ifade etmiştir. Bu durum, sektörde daha sistematik ve standart hale getirilmesi gereken bir alan olduğuna işaret etmektedir. Benzer şekilde, sağlık sigortası hakkının kağıt üzerinde var olmasına rağmen, pratikte tam anlamıyla kullanılamaması, önemli bir sorun olarak görülmektedir. Samanlı'ya (2024) göre de göçmen işçilerin oturma ve çalışma izni süreçlerinde işveren desteğinin kritik olduğu, ancak bu desteğin her zaman yeterli olmadığı ve bürokratik süreçlerin karmaşıklığının sorunlara yol açtığı belirtilmektedir.

Turizm sektöründe gelecekle ilgili beklentilere bakıldığında, bazı göçmen işçilerin sektörde ilerlemeyi hedeflediği, bazılarının ise uzun çalışma saatleri nedeniyle farklı alanlara yönelmeyi düşünüldüğü anlaşılmaktadır. Turizm sektörü, sunduğu deneyim ve kültürel etkileşim olanaklarıyla cazip olsa da, mevcut çalışma koşulları bazı çalışanlar için uzun vadede sürdürülebilir görülmemektedir. Açık Turğuter ve Ezgin Ağıllı'ya (2024) göre de, turizm sektöründe çalışan göçmen işçilerin, uzun çalışma saatleri ve yoğun iş temposu nedeniyle sektörde uzun vadeli kariyer planları yapmada tereddüt yaşadığı, ancak sektörün sunduğu deneyim ve kültürel etkileşim olanaklarının da cazip bulunduğu ifade edilmektedir.

## Öneriler

**Barınma Desteğinin Artırılması:** İşverenler tarafından sunulan konaklama olanaklarının daha eşit dağıtılması ve tek başına yaşayan göçmen işçiler için alternatif barınma destekleri sağlanması gerekmektedir.

**Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi:** Uzun çalışma saatleri ve düzensiz vardiya sisteminin düzenlenmesi, çalışan verimliliğini artırabilir. Esnek çalışma saatleri konusunda düzenlemeler yapılmalıdır.

**Maaş ve Sosyal Hakların İyileştirilmesi:** Maaş artışlarının enflasyon oranlarına göre güncellenmesi ve ek sosyal hakların artırılması gerekmektedir.

**Sağlık Sigortası ve Sosyal Güvenlik Hakları:** Çalışanların sağlık sigortasını etkin bir şekilde kullanabilmesi için denetim mekanizmaları güçlendirilmelidir.

**Kariyer Gelişimi Desteklenmeli:** Turizm sektöründe uzun vadeli çalışmayı cazip hale getirmek için kariyer planlama ve yöneticilik eğitimleri sunulmalıdır.

Bu öneriler hayata geçirildiğinde, hem göçmen işçilerin çalışma koşulları iyileşecek hem de turizm sektörü daha sürdürülebilir ve verimli hale gelecektir.

## Kaynakça

- Açık Turğuter, E., & Ezgin Ağıllı, S. (2024). Turizm Sektöründe Çalışan Yerli ve Yabancı Göçmen Kadın Deneyimleri: Marmaris Yöresinde Bir Araştırma. *Kadın/Woman 2000, Journal for Women's Studies*, 25(1), 71-90.
- Akkayan T. (1979). Göç ve Değişme, Edebiyat Fakültesi Basımevi, İstanbul.
- Arslan, E. (2022). Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 51, 395-407.
- Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.

- Baş, İ. (2024). Göçmenlerin Turizm Sektöründeki Rolü: Türkiye Örneği. Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu Sosyal Bilimler Dergisi, (18), 63-69.
- Beyaz, Z. (2020). Turizm endüstrisinde işçiliğin farklı görünümüleri: Göçmenler, kadınlar ve çocuklar. Samanlı, R. (2024). Hak Temelli Yaklaşım Çerçevesinde Göçmen İşgücünün Çalışma Hayatının Değerlendirilmesi. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (47), 825-858. Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri, 6(10), 65-101.
- Creswell, J. W. (2017). Araştırma deseni nitel, nicel ve karma yöntem yaklaşımı. (Çev. S. B. Demir). Ankara: Eğiten Kitap. 4. baskıdan çeviri.
- Dedeoğlu, S. Ve Ekiz Gökmen, Ç. (2011) Göç ve Sosyal Dışlanma: Türkiye’de Yabancı Göçmen Kadınlar, Ankara: Efil Yayınevi.
- Deniz, A. ve Özgür, E. M. (2010) “Rusya’dan Türkiye’ye Ulus aşırı Göç: Antalya’daki Rus Göçmenler”, Ege Coğrafya Dergisi, 19, 1, 13-30.
- Deniz, A. ve Özgür, E. M. (2013) “Antalya’daki Rus Gelinler: Göçten Evliliğe, Evlilikten Göçe”, Sosyoloji Dergisi, 3, 27, 151-175.
- Deniz, G. ve Küçükaltan, D. (2021). Turizmde Güncel Konu ve Eğilimler III, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ekiz Gökmen, Ç. (2011), “Türk Turizminin Yabancı Gelinleri: Marmaris Yöresinde Turizm Sektöründe Çalışan Göçmen Kadınlar”, Çalışma ve Toplum, 28, 1, 201-231.
- Glesne, C. (2020). Nitel araştırmaya giriş. (Çev. Ed. A. Ersoy ve P. Yalçınoğlu). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Göker G. (2015). Göç Kimlik Aidiyet, Literatür Academia, Konya
- Gökmen, Ç. E. (2018). Turizm Sektöründe Göçmen Emeği: Nitelikli Emek mi? Ucuz Emek mi?. Çalışma ve Toplum, 1(56), 139-166.
- Gökmen, Ç. E. (2018). Turizm Sektöründe Göçmen Emeği: Nitelikli Emek mi? Ucuz Emek mi?. Çalışma ve Toplum, 1(56), 139-166.
- Gül, S. S. ve Nizam, Ö. K. (2021). Sosyal bilimlerde içerik ve söylem analizi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (42), 181-198.
- International Labour Organization (ILO). (2021). ILO global estimates on international migrant workers: Results and methodology (Third edition). International Labour Organization. <https://www.ilo.org/publications/ilo-global-estimates-international-migrant-workers-%E2%80%93-results-and>
- International Organization for Migration (IOM). (2022, January 7). Mixed migration flows in the Mediterranean and beyond: MPM Turkey flow monitoring compilation. [https://turkiye.iom.int/sites/g/files/tmzbd11061/files/documents/turkey\\_compilation\\_01\\_january\\_22.pdf](https://turkiye.iom.int/sites/g/files/tmzbd11061/files/documents/turkey_compilation_01_january_22.pdf)
- Koşar, D., Er, E., ve Kılınç, A. (2020). Öğretmenlerin lisansüstü öğrenim görme nedenleri: Nitel bir araştırma. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (MAKÜ), (53), 370-392.
- Lordoğlu, K. (2009) Türkiye’de Turizmde Çalışan Göçmenler ve İşgücü Piyasasında Oluşan Yeni Sorunlar, [https://mimoza.marmara.edu.tr/~klordoglu/yazilar/Anvers\\_Kongre\\_metni1.pdf](https://mimoza.marmara.edu.tr/~klordoglu/yazilar/Anvers_Kongre_metni1.pdf) (15.03.1025).
- Mutluer M. (2003). Uluslararası Göçler ve Türkiye, Çantay Kitabevi, İstanbul. Mültecilerin Hukuki Statüsüne İlişkin 1951 Sözleşmesi, Kaynak: BMMYK (2010) Sığınma ve Mülteci Konularındaki Uluslararası Belgeler ve Hukuki Metinler 66-87.
- Ocak, İ. ve Olur, B. (2019). Bilimsel araştırma süreci: Giriş. İçinde G. Ocak (Ed.), Eğitimde bilimsel araştırma yöntemleri (s. 1-63). Ankara: Pegem Akademi.
- Patton, M. Q. (2018). Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri. (Çev. Ed. M. Bütün ve S.B. Demir). Ankara: Pegem Akademi. 3. baskıdan çeviri.
- Perruchoud R. ve Redpath J. (ed.). (2013). Göç Terimleri Sözlüğü, IOM.
- Sirkeci İ. ve Erdoğan M. M. (2012). “Editoryal Göç ve Türkiye” Migration Letters, 9(4): 297- 302
- Şahan, H. H. ve Uyangör, N. (2021). Bilimsel araştırmalarda örneklem seçimi. İçinde M. Çelebi (Ed.), Nitel araştırma yöntemleri (111-140). Ankara: Pegem Akademi.
- Tuna, M. Ve Özbek, Ç. (2012) Yerleşen Yabancılar, Güney Ege Bölgesi’nde Göç, Yurttaşlık ve Kimliğin Dönüşümü, Ankara: Detay Yayıncılık.



- Turgut, Y. (2014). Verilerin kaydedilmesi, analizi, yorumlanması: Nicel ve nitel. İçinde A. Tanrıoğen (Ed.), Bilimsel araştırma yöntemleri (s. 191-248). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2025). Türk Dil Kurumu sözlük sitesi. <https://sozluk.gov.tr/>
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2024). Turizm uydu hesabı 2019-2022. Türkiye İstatistik Kurumu. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turizm-Uydu-Hesabi-2019-2022-53813#:~:text=Turizm%20sekt%C3%B6rlisinde%20do%C4%9Frudan%20turizm%20ama%C3%A7leri%20ve%20B1,%252%2C9'dur.>
- Uğuz, S. Ç. (2012). Göç ve turizm: Türkiye-Almanya örneği. Yönetim Bilimleri Dergisi, 10(19), 177-185.
- Yıldırım, B. (2021). Göç ve turizm ilişkisi açısından coğrafi bir değerlendirme: Alanya'da yerleşik Almanlar.

## EXTENDED ABSTRACT IN ENGLISH

### The Role of Migrant Labor in Turkish Tourism

The tourism sector is a significant economic activity in Turkey, as it is in many parts of the world. The increasing number of tourists and the expanding service industry have heightened the demand for labor, particularly in hotels and travel agencies. However, the shortage of local labor in certain areas has led employers to turn to migrant workers. Migrant workers not only contribute to service quality but also enhance customer satisfaction by increasing cultural diversity. Despite their growing presence in the sector, research on the working conditions, access to social rights, and job security of migrant workers remains insufficient. This study aims to understand the challenges faced by migrant workers in Turkey's tourism sector and to explore how more equitable and sustainable working conditions can be established. As part of the research, in-depth interviews were conducted with 11 migrant workers employed in hotels and travel agencies. The data collected were analyzed using the MAXQDA software and evaluated through content analysis. The findings are categorized into five main themes: working conditions, social rights and security, wage and salary conditions, housing conditions, and future expectations and satisfaction. Regarding working conditions, migrant workers reported dissatisfaction with irregular and long working hours. While the flexible nature of tourism sector work may be seen as an advantage for some, the intense workload and insufficient rest periods often lead to burnout. Additionally, managerial attitudes and the overall workplace culture significantly impact workers' motivation and job satisfaction. The issue of social rights and security presents a complex structure. While some migrant workers benefit from insurance and leave rights, others face difficulties in accessing these benefits. Bureaucratic obstacles in obtaining work permits often push workers into informal employment, increasing their vulnerability. Wage and salary conditions are among the most pressing concerns for migrant workers. Many report that their wages are generally insufficient, especially given the rising cost of living in recent years. Financial difficulties have become even more pronounced, making it harder for workers to sustain themselves. However, the timely payment of salaries is viewed positively and enhances trust between employees and employers. Housing conditions vary significantly depending on migrant workers' economic circumstances and access to social support mechanisms. Some workers stay in employer-provided accommodations, while others must secure housing on their own. Negative attitudes from landlords towards migrants further complicate the process of finding rental housing.

Lastly, in terms of future expectations and satisfaction, most migrant workers aspire to better working conditions in the long term. While some plan to pursue careers in the tourism sector,

others consider switching to alternative industries due to the demanding working conditions. Overall, migrant workers in Turkey's tourism sector face structural barriers in accessing fair and sustainable working conditions. Increasing support for work permits and social rights, improving job security, and implementing humane working hours are among the key recommendations for improvement. Given the contributions of migrant workers to the tourism industry, ensuring their well-being is essential for both the sustainability of the sector and the enhancement of overall service quality.

