TURİZM OKUMALARI IV

Editör: Prof. Dr. Sami Karacan

Prof.Dr. Sami KARACAN
Prof.Dr. Esin KARACAN
Dr.Öğr.Üyesi Yüksel GÜNGÖR
Dr.Öğr.Üyesi Samet ÇEVİK
Dr.Öğr.Gör. Ersin UĞURKAN
Öğr.Gör. Nurcan GÜNCE
Öğr.Gör. Semih SARİPEK
Uzman Fizyoterapist Ayşegül Demir SARİPEK

UMUTTEPE YAYINLARI
www.umuttepeyayinevi.com
Online Satış
www.konseyikitap.com

TURİZM OKUMALARI IV
Editör: Prof. Dr. Sami Karacan

Editör: Prof. Dr. Sami Karacan
TURİZM OKUMALARI IV
Prof.Dr. Sami KARACAN
Prof.Dr. Esin KARACAN
Dr.Öğr.Üyesi Yüksel GÜNGÖR
Dr.Öğr.Üyesi Samet ÇEVİK
Dr.Öğr.Gör. Ersin UĞURKAN
Öğr.Gör. Nurcan GÜNCE
Öğr.Gör. Semih SARİPEK
Uzman Fizyoterapist Ayşegül Demir SARİPEK



UMUTTEPE YAYINLARI

TURİZM OKUMALARI IV

Editör: Prof.Dr. Sami KARACAN

Yazarlar

Prof.Dr. Sami KARACAN

Prof.Dr. Esin KARACAN

Dr.Öğr.Üyesi Yüksel GÜNGÖR

Dr.Öğr.Üyesi Samet ÇEVİK

Dr.Öğr.Gör. Ersin UĞURKAN

Öğr.Gör. Nurcan GÜNCE

Öğr.Gör. Semih SARIİPEK

Uzman Fizyoterapist Ayşegül Demir SARIİPEK

UMUTTEPE
YAYINLARI

Umuttepe Yayın No: 345
Turizm Dizisi: 6

Turizm Okumaları - IV
Editör: Prof.Dr. Sami KARACAN

Yazarlar:
Prof.Dr. Sami KARACAN
Prof.Dr. Esin KARACAN
Dr.Öğr.Üyesi Yüksel GÜNGÖR
Dr.Öğr.Üyesi Samet ÇEVİK
Dr.Öğr.Gör. Ersin UĞURKAN
Öğr.Gör. Nurcan GÜNCE
Öğr.Gör. Semih SARİİPEK
Uzman Fizyoterapist Ayşegül Demir SARİİPEK

1. Baskı: Kasım 2020

ISBN: 978-605-7858-41-2

© Umuttepe Yayınları ®Bu kitabın her türlü yayın hakkı Umuttepe Yayınları'na aittir. Yayınevinin yazılı izni olmadan, kitabın tümünün veya bir kısmının elektronik, mekanik ya da fotokopi yoluyla basımı, yayımı, çoğaltımı ve dağıtımı yapılamaz.

Yayın Yönetmeni: Mustafa Bulut
Sayfa Tasarımı: Merve Aksoy
Kapak Tasarımı: Merve Aksoy
Baskı-Cilt: Oğul Matbaacılık-Cafer Hayta
Maltepe Mah. Davutpaşa cad. Güven İş Merkezi B Blok No: 83/301-302
Zeytinburnu-İstanbul Tel: (0212) 567 20 77 Matbaa Sertifika No: 27591

Umuttepe Yayınları®
Kadıköy Mahallesi Ziya Gökalp Cad. No: 56/A İzmit-Kocaeli
Tel: (0262) 325 03 24
Fax: (0262) 323 18 58
www.umuttepeyayinlari.com
online satış: www.konseykitap.com
e-posta: umuttepeyayinlari@yahoo.com

TURİZM OKUMALARI IV

Editör: Prof.Dr. Sami KARACAN

Yazarlar

Prof.Dr. Sami KARACAN

Prof.Dr. Esin KARACAN

Dr.Öğr.Üyesi Yüksel GÜNGÖR

Dr.Öğr.Üyesi Samet ÇEVİK

Dr.Öğr.Gör. Ersin UĞURKAN

Öğr.Gör. Nurcan GÜNCE

Öğr.Gör. Semih SARIİPEK

Uzman Fizyoterapist Ayşegül Demir SARIİPEK

UMUTTEPE YAYINLARI

Kocaeli, 2020

“Sağlıktan büyük zenginliğin olmadığı,

En iyi dostun sağlık, en kötü düşmanın hastalık olduğu,

Adeta her mutluluğun temelinin sağlık olduğu,

Güzel Dünyamızda;

Hz.Ali’nin dikkat çektiği üzere;

“Sağlık ve gençliğimizi kaybetmeden değerini anlayabildiğimiz bir dünyada yaşayabilmek”

ve önemini,

Kanuni Sultan Süleyman’ın

“Halk içinde muteber bir nesne yok devlet gibi, olmaya devlet cihanda, bir nefes sıhhat gibi.”

dizelerinde can bulduğu üzere hissedebilmek ümidiyle,

Koronavirüs gölgesinde geçirdiğimiz 2020 yılında yaşanan tüm acıların sona ermesi dileklerimizle,,,

Editörden

Ülke ekonomisine sağladığı katkının yadsımaz olduğu turizm, gerek sosyal ilişkilerin sürdürülmesi, gerekse de yaşanmışlıkların bir tarih sürecinde birbirine aktarılması için bir rehberdir adeta.

2020 yılı, koronavirüs salgını nedeniyle tüm dünyada buruklukların, üzüntülerin yaşandığı bir yıl olmakla birlikte, ekonomik yaşamla birlikte tüm yaşamımızı etkilemiş, bizleri yeni arayışlara yönlendirmiştir. Neredeyse tüm sektörleri etkisi altına alan ve çoğunda olumsuz etkile oluşturan koronavirüs turizm sektörünü de derinden etkilemiş, etkileri çabuk giderilemeyecek yaralar açmıştır.

Belki de, insanlığa bir mesaj olarak gelen koronavirüs gölgesinde geçirdiğimiz 2020 yılında yaşanan olumsuzlukların ve acıların en kısa sürede son bulması ve insan yaşamının eski günlerine dönmesi dileklerimle, turizm alanında oldukça zengin bir kaynağa sahip olan Türkiye için literatürde pek çok yazılı kaynağa ilave olarak, bu çalışma, gerek konuyla ilgilenen meraklıları için gerekse de bu konuda eğitim alan, kendisini geliştirmek isteyenler için birkaç konu üzerinde dikkat çekmek için hazırlanmıştır.

"Turizm Okumaları IV" adıyla yayımlanan bu çalışmada okurlarımıza on konu üzerinde bilgi aktarımı sağlanmıştır. Bu konular;

Prof.Dr. Sami KARACAN tarafından hazırlanıp "*Yeni Tip Koronavirüsün (COVID-19) Turizm Sektörüne Etkilerine Genel Bakış*" adlı başlıkla kaleme alınan ve yeni tip koronavirüsün turizm sektörü üzerindeki genel etkilerinin gündeme getirildiği bir çalışmayı,

Prof.Dr. Sami KARACAN tarafından hazırlanıp "*Yeni Tip Koronavirüsün (COVID-19) Turizm İşletmelerinin Finansal Tablolarına Muhtemel Etkileri*" adlı başlıkla kaleme alınan ve yeni tip koronavirüsün turizm işletmelerinin finansal tablolarına etkilerini konu alan bir çalışmayı,

Prof.Dr. Esin KARACAN tarafından hazırlanıp "*Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlaması"* adlı başlıkla kaleme alınan ve turizm işletmelerinde insan kaynakları planlamasının önemine dikkat çekilen bir çalışmayı,

Prof.Dr. Esin KARACAN tarafından hazırlanıp "*Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynağı Tedariki*" adlı başlıkla kaleme alınan ve turizm işletmelerinde insan kaynağı tedarikinde önemli hususların konu edildiği bir çalışmayı,

Dr.Öğr.Üyesi Yüksel GÜNGÖR tarafından hazırlanıp "*II. Abdulhamid Döneminde Dersaadet Ziraat ve Sanayi Sergi-i Umumisi Projesi: Fuar Turizmi*" adlı başlıkla kaleme alınan ve fuar turizminin çok eski çağlardan beri gündeme geldiğine, zira Osmanlı döneminde de örneklerine rastlanıldığına işaret eden bir çalışmayı,

Dr.Öğr.Üyesi Yüksel GÜNGÖR tarafından hazırlanıp "*Sembollerin Dilinden Bizans Sanatı ve Ayasofya Tarihine Yolculuk: Tarih & Kültür Turizmi*" adlı başlıkla kaleme alınan ve sembollerle günümüze kadar gelen Bizans sanatıyla birlikte Ayasofya tarihine değinerek bir tarih yolculuğuyla bizleri kültür turizmiyle bir araya getiren bir çalışmayı,

Dr.Öğr.Üyesi Samet ÇEVİK ve Öğr.Gör.Semih SARİİPEK tarafından hazırlanıp "*Geleneksel Ürünün Markalaşmasında Coğrafi İşaret Tescilinden Müzeye: Kahramanmaraş Dondurma Müzesi*" adlı başlıkla kaleme alınan ve geleneksel ürünlerin markalaşma yolundaki en önemli aşamalardan biri olan coğrafi işaretlemeye örnek teşkil eden ve müzeye dönüşerek adeta bir turizm metası haline dönüşen Kahramanmaraş Dondurma Müzesi'ni konu alan bir çalışmayı,

Dr.Öğr.Gör. Ersin UĞURKAN tarafından hazırlanıp "*Avrupa Birliği'nde Coğrafi İşaret Uygulamaları Bağlamında Türkiye'de Coğrafi İşaret Tescilinde Denetim Sorunu*" adlı başlıkla kaleme alınan ve coğrafi işaretlemede denetim konusunun gündeme getirildiği bir çalışmayı,

Öğr.Gör. Nurcan GÜNCE tarafından hazırlanıp "*Türkiye'de Muhasebe Eğitiminin Turizm İşletmeleri Perspektifinden Değerlendirilmesi*" adlı başlıkla kaleme alınan ve muhasebe eğitiminin turizm işletmeleri açısından değerlendirildiği bir çalışmayı,

Öğr.Gör.Semih SARİİPEK ve uzman fizyoretapist Ayşegül Demir SARIPEK tarafından hazırlanıp "*Sağlık Turizmi İşletmelerinde Fizyoterapi Ve Rehabilitasyon Uygulamaları*" adlı başlıkla kaleme alınan ve sağlık turizmi işletmelerinde

fizyoterapi ve rehabilitasyon uygulamalarının önemine dikkat çekilerek turizm işletmelerinde sağlık konusunun bir kez daha gündeme getirildiği bir çalışmayı, içermektedir.

Uzun bir emek, çaba ve sabrın sonunda ortaya çıkartılan bu çalışmanın oluşmasına katkı veren yazarlarımıza, baskı ve dizgisinin yapılmasında katkı sağlayan, çalışmanın basıma hazırlanması ve yayımında emeği geçen Umuttepe Kitabevi çalışanlarına da sonsuz teşekkürlerimizi sunarız.

Son olarak çalışmadaki tüm hata, eksik ve yetersizliklerin editör olarak tarafımla birlikte, bölüm yazarlarına ait olduğunu belirtir, bu çalışmanın, öğrencilerimize ve ilgi duyanlarına yararlı bir kaynak ve rehber olacağı inancıyla, tüm okurlarımıza sağlık ve esenlikler dilerim.

Kocaeli, Ekim 2020

Prof.Dr.Sami KARACAN
Kocaeli Üniversitesi, İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi
Kocaeli Üniversitesi, Turizm Fakültesi Dekanı

İÇİNDEKİLER

Editörden 7

YENİ TİP KORONAVİRÜSÜN (COVID-19) TURİZM SEKTÖRÜNE ETKİLERİNE GENEL BAKIŞ 13
Sami KARACAN

YENİ TİP KORONAVİRÜSÜN (COVID-19) TURİZM İŞLETMELERİNİN FİNANSAL TABLOLARINA MUHTEMEL ETKİLERİ 35
Sami KARACAN

TURİZM İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASI 49
Esin KARACAN

TURİZM İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAĞI TEDARİKİ 59
Esin KARACAN

II. ABDULHAMİD DÖNEMİNDE DERSAADET ZİRAAT VE SANAYİ SERGİ-İ UMUMİSİ PROJESİ: FUAR TURİZMİ 67
Yüksel GÜNGÖR

SEMBOLLERİN DİLİNDEN BİZANS SANATI VE AYASOFYA TARİHİNE YOLCULUK: TARİH & KÜLTÜR TURİZMİ 113
Yüksel GÜNGÖR

GELENEKSEL ÜRÜNÜN MARKALAŞMASINDA COĞRAFİ İŞARET TESCİLİNDEN MÜZEYE: KAHRAMANMARAŞ DONDURMA MÜZESİ 159
Samet ÇEVİK
Semih SARIİPEK

AVRUPA BİRLİĞİ'NDE COĞRAFİ İŞARET UYGULAMALARI BAĞLAMINDA TÜRKİYE'DE COĞRAFİ İŞARET TESCİLİNDE DENETİM SORUNU 173
Ersin UĞURKAN

TÜRKİYE'DE MUHASEBE EĞİTİMİNİN TURİZM İŞLETMELERİ PERSPEKTİFİNDEN DEĞERLENDİRİLMESİ 195
Nurcan GÜNCE

SAĞLIK TURİZMİ İŞLETMELERİNDE FİZYOTERAPİ VE REHABİLİTASYON UYGULAMALARI 209
Ayşegül DEMİR SARIİPEK
Semih SARIİPEK

TURİZM İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASI

Esin KARACAN*

Turizm işletmelerinde insan kaynağı planlaması, sektörün daha çok emek yoğun yapısı gereği diğer alanlarda faaliyet gösteren işletmelere göre özellikle önem arz etmektedir.

1. TURİZM İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASININ TANIMI VE AMACI

İnsan Kaynakları Planlaması, bir bütün olarak işletmenin amaçlarını, stratejik planlarını ve bunlar doğrultusunda oluşturulmuş plan ve programlarını gerçekleştirmek için gelecekte ne kadar sayıda ve hangi nitelikte işgörene gerek duyulacağını tahmin etmeye ve bu talebin muhtemelen hangi dereceye kadar karşılanabileceğine yönelik bir girişim olarak tanımlanabilir. İnsan kaynakları planlaması (Bingöl, 2016: 172):

- Örgütteki beceri düzeylerinin belirlenmesini,
- Emeklilik, işten uzaklaştırma, nakil, terfi, sağlık sorunu gibi ayrılmalarla,
- Devamsızlık ya da diğer nedenlere ilişkin şimdiki ve beklenen kadro boşalmalarını,
- Şimdi veya gelecekte beklenen genişletme ya da daraltmalarla ilgili bir öngörüyü içermektedir.

Bir organizasyonun vizyonunu gerçekleştirebilmesi için her şeyden önce uygun nitelikler taşıyan, gerekli bilgi ve becerilerle donanmış ve uygun tutum geliştirmiş yeterli sayıda yöneticiye ve çalışana sahip olması gerekir. İhtiyaç

* Prof.Dr., Kocaeli Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Öğretim Üyesi

duyulan insanların sayılarının ve niteliklerinin önceden belirlenmesine ve bu ihtiyacın nasıl ve ne düzeyde karşılanabileceğinin saptanmasına ilişkin faaliyetlerin tümü insan kaynakları planlamasının içinde yer alır. İnsan kaynakları planlaması, organizasyonda çalışanların sayısının eksik ya da fazla olmasını önler. Çalışanların uygun niteliklere sahip olmasını ve bu niteliklerden en uygun şekilde yararlanılmasını sağlar. Ayrıca organizasyonun çevresel değişimlere daha kolay uyum sağlayabilmesi için çalışanlarla ilgili eylemleri de planlar ve yönlendirir (Barutçugil, 2004: 241).

İşletmelerde üretim planlaması, finansal planlama ve diğer planlama çalışmaları çok yaygın bir şekilde yapılmakla birlikte, insan kaynakları planlamasının birçok işletmede yapılmadığı söylenebilir. İnsan kaynakları planlaması işletmenin insan kaynakları bölümüne, sorunların ortaya çıkmasını önceden önleyerek, yani daha fazla proaktif katkı sağlayarak insan kaynağının işe alınmasında, bölgesel işgücü pazarının değerlendirilmesinde, diğer insan kaynakları faaliyetlerinin koordinasyonu ve faaliyetleri için bir temel teşkil etmesinde ekonomi sağlayarak işletmenin insan kaynaklarından daha verimli şekilde yararlanılmasını temin etmektedir (Özgen, Öztürk, Yalçın, 2005:77)

İnsan kaynakları planlamasının amacı, doğru insanların doğru zamanda doğru işte olmasını sağlamak olduğundan, organizasyonun stratejik planlarıyla bağlantılı ve uyumlu olması gerekmektedir. İşletmelerin büyük bir kısmı, iş planları ve insan kaynakları planlaması arasındaki iki yönlü bir bağlantıdan yararlanmaları gerektiğinin farkında olmakla birlikte çeşitli sebeplerle bu bağlantıyı doğru oluşturamamaktadır. Bu ilişkiyi engelleyen ya da doğru kurulamamasına sebep olan unsurlardan bir kısmı, üst yönetimden kaynaklanırken, bir kısmı da insan kaynakları planlarının doğru yapılamaması ve bu yüzden işletme stratejik planlarına entegre edilirken yanlış verilerin hesaba katılması nedeniyle olmaktadır. Özellikle Türkiye'de turizm işletmelerinde karşılaşılan bu sorun son yıllarda nispeten azalmış olsa da halâ büyük çapta bir entegrasyon sorunu olduğu görülmektedir. Bu yüzden işletme genel planları yapılırken, bu planların insan kaynakları planları ile koordine bir şekilde yapılması ve insan kaynakları planlarının bu stratejik planları destekleyici özellikte olması gerekmektedir (Pelit, Çetin, 2020).

2. TURİZM İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASININ ÖNEMİ

Tüm işletmeler kâr amacı gütsün veya gütmesin faaliyetlerini yerine getirirken insan kaynağına ihtiyaç duymaktadırlar. Farklı ölçekteki tüm işletmeler rekabette ayakta kalabilmek ve büyük değişim içinde olan dünyamızdaki gelişmelere uyum sağlayabilmek için mümkün olduğunca kendilerini her zaman hazır bulundurmak zorundadır. Üretim ya da hizmet işletmesi olsun üretim faktörleri açısından işletmenin öncelikle önem vermesi gereken faktör insan kaynağı faktörüdür. İşte işletmelerin değişen gelişmelere herhangi bir sıkıntıya düşmeden hazır olabilmeleri için insan kaynakları planlamasına önem vermeleri gerekmektedir.

İnsan kaynağı planlaması, örgütün mevcut ve gelecekteki insan kaynağı potansiyelinin etkili, verimli ve rasyonel kullanılmasını sağlayan araçlardan biri olması nedeni ile örgüt için büyük önem taşır. İnsan kaynağı planlaması yapmayan bir örgütün, sahip olduğu insan kaynağını gelişigüzel kullanması söz konusu olduğu gibi personel alımı, terfi, nakil ve işe son verme gibi örgütün hayati faaliyetleri olarak nitelendirilebilecek işlemleri de tamamen keyfi ve duygusal esaslara göre yapacağı düşünülebilir. Bu durumda örgütlerin nitelikli mal ve hizmet üretmeleri beklenemeyeceği gibi rekabet ortamında ve müşterilerin nitelikli hizmet beklentilerinin giderek arttığı günümüzde bu tür örgütlerin uzun dönemde varlıklarını sürdürmeleri mümkün olmayacaktır (Tortop vd., 2006: 72).

Turizm işletmelerinin insan kaynağı planlamasına önem vermesini gerektiren bazı önemli hususlar söz konusudur. Bunlardan birincisi, turizm işletmelerinde işgücünün toplam maliyetler içerisinde önemli yer tutmasıdır. Turizm işletmelerinde insan unsurunu ikame etmenin güçlüğü, işgücü maliyetlerinin toplam giderler içerisinde önemli yer kaplamasına neden olmaktadır. İkinci olarak ise günümüzde turizm işletmelerini rekabetçi kılan unsurlardan birinin hizmet kalitesi olgusu olmasıdır. Turizm işletmelerinde kaliteli hizmetin üretilmesi ve sunumu büyük ölçüde işgörenlerin niteliğine bağlıdır. Dolayısı ile turizm işletmeleri yöneticileri bir taraftan maliyetleri kontrol etme, diğer taraftan ise hizmet kalitesini arttırma gibi bir ikilemle karşı karşıyadır. Günümüzde gerek turistlerin gerekse işgörenlerin beklentilerinin sürekli bir değişim içinde olduğu hesaba katıldığında, planlama işi yöneticiler açısından çok daha zor hale gelmektedir (Erdem, B., Tokmak, C., 2015: 189).

3. TURİZM İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İşletmeler hayatlarını sürdürebilmek için sürekli olarak ilişki içinde bulundukları çevreden etkilenmekte ve dolayısı ile etkilemektedirler. Özellikle turizm işletmeleri de insan odaklı işletmeler oldukları için yani hem insana hizmet edip hem de bu hizmeti emek yoğun olarak gerçekleştirdikleri için çalıştıracakları kişilerin nitelik ve nicelik olarak planlanmasında insanların etki etmiş olduğu çevreden doğrudan etkilenmektedir. İnsan kaynakları planlamasında işletme dış ve iç çevre olarak sınıflandırabileceğimiz çevreden etkilenmektedir. Aşağıda iç ve dış çevresel faktörlere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. [1]

Dış Çevre Faktörleri:

Dış çevre faktörleri işletmenin genellikle uzak çevresinden kaynaklanan, insan kaynakları planlaması üzerinde etkili olan ve işletmenin müdahale edemediği faktörlerdir. Turizm işletmelerinde insan kaynakları planlamasını etkileyen dış çevre faktörlerini, yasal düzenlemeler, makroekonomik koşullar, talep unsurları, coğrafi koşullar, emek piyasasının yapısı olarak sınıflandırmak mümkündür.

Yasal düzenlemeler: Yasal çevre, kamu otoritesi tarafından yapılan düzenlemeleri içermektedir. Bu düzenlemeler genellikle yasa, tüzük, yönetmelik ile ülkeler arası ikili anlaşmalardan meydana gelmektedir. Bu düzenlemeler işletmelerin insan kaynakları politikaları üzerinde birçok açıdan etki yaratmaktadır. Bu açıdan yasal düzenlemelerde meydana gelebilecek bir değişiklik öncelikle işletmenin insan kaynağı temin sürecini etkilemektedir. Örneğin; Türkiye'de Turizm Bakanlığı gibi bir kamu otoritesinin turizm işletmelerinde belli oranda turizm lisans mezunu insan kaynağı istihdamını zorunlu kılması turizm işletmelerinin insan kaynağı seçimine yönelik planlama faaliyetlerini değiştirecektir. Ya da bugünlerde gündemde olan pandemi nedeni ile getirilmiş olan bir takım yasal zorunluluklar nedeniyle çalışanlarına yönelik tedbirler uygulayacaktır.

Makroekonomik koşullar: Krizler, döviz kuru hareketleri, ekonomik büyüme oranı, işsizlik gibi ekonomik çevre koşulları da insan kaynakları planlaması üzerinde etkili olmaktadır. Genellikle makroekonomik koşulların iyi olduğu

1 Bu konuda daha fazla bilgi için ilgili bilgilerin aynen aktarıldığı aşağıdaki kaynağa bakınız; Editörler:Şahin Perçin, N., Güzel, B., Aydın Tükeltürk, Ş., Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları, Beta Basım A.Ş., Birinci Baskı, Nisan 2016, İstanbul. İçinde, Avcı, U., Gümüş Dönmez, F., "İnsan Kaynakları Planlaması", ss.77-80.

durumlarda işletmelerin insan kaynağı talebi yüksek olmaktadır. Talebin fazlalığı insan kaynağı maliyetini arttırmakta, ücretlerin genel seviyesini daha yukarı çekmekte ve işletmeleri insan kaynağı teminine yönelik planlamada daha fazlasını yapmaya yöneltmektedir. Ayrıca makroekonomik koşulların iyi olması durumunda işletmelerin elindeki insan kaynağını işletmede tutmak için eskisine oranla daha fazlasını yapması gerekmektedir.

Talep unsurları: Talebin yapısı da turizm işletmelerinde insan kaynakları planlamasını etkileyen bir diğer önemli faktördür. Turizm sektörünün bir hizmet sektörü olması ve hizmet üretiminin turist ile çalışanın bir araya geldiği ortamda gerçekleşmesi, talebin profilinde meydana gelebilecek bir değişikliğin hizmet sunumunu gerçekleştiren kişinin de özelliklerinin değişmesine neden olmaktadır. Bu anlamda geçmiş yıllarda sadece Rus turistlere hizmet sunmuş bir işletmenin Türkiye – Rusya arasında yaşanabilecek bir kriz nedeniyle pazarını değiştirmesi ve Alman pazarına hizmet etmesi, istihdam edilecek insan kaynağının niteliğinin değişmesine neden olabilecektir. Geçmişte Rus dilini konuşan insan kaynağı yerine Alman dilini konuşan insan kaynağı gereği doğacaktır.

Coğrafi koşullar: Coğrafi koşullar turizm işletmelerinde insan kaynakları planlamasını etkileyen ve birçok aktör tarafından göz ardı edilen bir faktördür. Coğrafi koşullar turizm işletmelerinde insan kaynakları planlamasını iki açıdan etkilemektedir. Bunlardan ilki, nitelikli insan kaynağının genellikle turizm açısından aktör veya moda destinasyonlarda kalmak istemesidir. Çünkü olası iş değiştirmek durumunda kalan insan kaynağının bu destinasyonlarda diğer işletmelerle etkileşim kurması daha kolaydır. İkincisi ise turizm işletmelerinde belli bölgelerde kümelenmenin düşük olması, doğal ve kültürel çekiciliklere göre kuruluş yerinin seçilmesi ve turist açısından konumu mükemmel olsa da insan kaynağı tarafından tercih edilmeyen yerlerde kurulmuş olmasıdır. Genellikle ana yerleşim yerlerinin uzağında kurulmuş bir işletmenin insan kaynakları planlamasında daha büyük zorluklarla karşılaşması olasıdır.

Emek piyasasının yapısı: Emek piyasasının yapısı, tüm sektörlerde insan kaynakları yöneticileri tarafından dikkatle incelenmesi gereken bir faktördür. Bu yapının, cinsiyet, yaş, deneyim, sayı vb. açılardan envanteri insan kaynakları yöneticilerinin planlama faaliyetlerini etkileyecek ve belki de emek piyasasının yapısından habersiz işletmeler, istedikleri niteliklere sahip insan kaynağını hiçbir zaman temin edemeyecektir. Örneğin Japon turistlere hizmet sunan bir seyahat acentasının yöneticisi istihdam ettiği bir turist rehberini kaybettiği zaman yerini dolduracak insan kaynağının emek piyasasında hiç olma-

dığını veya çok az sayıda olduğunu bilirse, mevcut rehberi acentada tutmaya yönelik çabası farklılaşacaktır.

Rakipler: Rakipler, işletmelerin rekabet çevresi arasında yer alan ve tüm işletme faaliyetleri üzerinde doğrudan etkisi olan en önemli faktördür. İnsan kaynakları açısından rakipleri incelemenin önemli yararı, işletmedeki mevcut nitelikli insan kaynağının rakiplere gitmesini önlemek ve aynı zamanda rakiplerin nitelikli çalışanları için işletmeyi tercih edilebilir hale getirmektir. Bunu başarabilmek için, insan kaynakları yöneticisi hem kendi işletmesinde hem de rakip işletmelerde kilit noktalarda hizmet eden çalışanları tanıyabilmeli ve rakiplerin mevcut insan kaynaklarıyla neler yapabileceğini tahmin edebilmelidir [2].

Uluslararası faktörler: Uluslararası faktörler insan kaynakları planlamasını etkileyen ve ulusal sınırlar dışından kaynaklanan gelişmeleri içermektedir. Göçlerin ortaya çıkardığı ucuz işgücü, ülkeler arası ikili anlaşmalar sonucu yaşanan emek hareketliliği, öğretim kurumları arasında yapılan staj anlaşmaları uluslararası faktörlere verilebilecek örneklerdir. 2012 yılından itibaren Suriye'den ülkemize yönelik gerçekleşen göç hareketleri ve göçmenlere tanınan çalışma izinleri nitelikli insan kaynağına ihtiyaç duymayan birçok turizm işletmesinin planlama faaliyetini etkilemiştir. Turizm işletmeleri ucuz maliyetinden dolayı yüksek düzeyde nitelik gerektirmeyen işler için Suriyeli göçmenleri tercih etmektedir. İkili anlaşmaların işletmelerin insan kaynakları planlaması faaliyetleri üzerinde yarattığı benzer bir etkiyi 1970'li yıllarda Türk işçilerin Almanya'ya göçü ile birlikte Almanya'daki işletmeler de yaşamıştır.

İçsel Faktörler

İnsan kaynakları planlamasında göz önüne alınması gereken bir diğer çevre faktörü ise örgütün yeterliliklerinin, örgütteki mevcut insan kaynağı envanterinin, örgütün misyonunun ve kültürünün göz önüne alındığı iç çevredir. İç çevre, planlama faaliyetlerinde yapılması veya yapılmaması gerekenler olarak işletmeye ilişkin kriterleri esas almaktadır.

Örgütün misyonu ve temel değerleri: Misyon bir işletmenin varoluş gerekçesini ve gelecekte yapmak istediklerini göstermektedir. Örgütte kişi ve toplulukların üstlendiği özel görevi de ifade etmekte olan misyon, çalışanlara

2 Editörler:Şahin Perçin, N., Güzel, B., Aydın Tükeltürk, Ş., Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları, Beta Basım A.Ş., Birinci Baskı, Nisan 2016, İstanbul. İçinde Yüksel, Ö., İnsan Kaynakları Yönetimi, Gazi Kitabevi, 2007, Ankara'dan aktaran Avcı, U., Gümüş Dönmez, F., adı geçen bölüm, s.79.

yön vermek ve anlam kazandırmak amacıyla belirlenmiş, örgütü benzer örgütlerden ayırt etmeye yarayan uzun dönemli görev ve amaçları içerir [3]. Temel değerler ise işletmenin yapması gerekenler ve yapmaması gerekenler konusunda standartlar oluşturur. Misyon ve temel değerler, işletmelere strateji belirleme aşamasında rehberlik etmekte, örgütsel başarı için çok boyutlu standartlar oluşturmakta ve iş ahlakı ile ilgili davranışlar için kılavuzluk etmektedir [4]. İşletmeler insan kaynakları planlamasını mutlaka örgütün misyon ve temel değerlerine bağlı olarak gerçekleştirmelidirler. Aksi durumda örgütün paylaştığı ve örgüt için anlam ifade eden konularda zaaflar başlayacak ve bu zaaflar da örgütsel amaçlara ulaşmayı engelleyecektir.

İşletme Stratejileri: İnsan kaynakları planlamasında işletmenin misyon ve temel değerlerinden sonra göz önünde tutulması gereken ikinci faktör işletmenin stratejisidir. Stratejiler, işletmenin belli bir zaman dilimi içerisinde takip edeceği yolu ve ulaşmak istediği sonuçları ifade eder. İşletmeler takip ettikleri yolda kendilerine başarıyı getirecek insan kaynağını temin etmelidir. Örneğin; beş yıldızlı bir kıyı oteli ile bir butik otelin işletme stratejileri aynı olmayacaktır. Beş yıldızlı kıyı oteli ölçek ekonomisi yaratarak ve büyüklüğünün avantajından yararlanarak maliyet liderliği stratejisini benimseyecektir. Buna karşın butik otel belki de kalite yolu ile farklılaştırma yaratma yoluna gidecektir. Maliyet liderliği ile farklılaştırmayı esas almış bu iki farklı otelin insan kaynakları politikaları da farklı olacaktır.

İşgücü envanteri: İnsan kaynakları planlaması sürecinde işletmeler için yönlendirici olarak bir diğer önemli iç çevre unsuru işgücü envanteridir. İnsan kaynakları planlamasında işgücü envanteri iki farklı içerikle hazırlanmalıdır. Bunlardan biri genel işgücü envanteridir. İşgücü genel envanteri ile işletmede görev yapan çalışanların yaş, deneyim, hizmet süresi ve cinsiyet dağılımı gibi konularda bilgi sahibi olunmaktadır. İkincisi ise işgücü yeterlilikleri envanteridir. İşgücü yeterlilikleri envanteri sayesinde çalışanların bireysel kariyer gelişimi, bireysel performans verileri, işgücünün işine ilişkin güçlü ve zayıf olduğu yönler tespit edilir. Envanter sayesinde insan kaynakları yöneticileri

3 Editörler: Şahin Perçin, N., Güzel, B., Aydın Tükeltürk, Ş., Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları, Beta Basım A.Ş., Birinci Baskı, Nisan 2016, İstanbul. İçinde Doğan, S., İşletmelerde Vizyon ve Misyon Bildirisi Geliştirme ve Önemi Üzerine Bir Araştırma, Amme İdaresi Dergisi, 35(1), 2002, ss. 143- 174'den aktaran Avcı, U., Gümüş Dönmez, F., adı geçen bölüm, s.80.

4 Editörler: Şahin Perçin, N., Güzel, B., Aydın Tükeltürk, Ş., Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları, Beta Basım A.Ş., Birinci Baskı, Nisan 2016, İstanbul. İçinde Yüksel, Ö., İnsan Kaynakları Yönetimi, Gazi Kitabevi, 2007, Ankara'dan aktaran Avcı, U., Gümüş Dönmez, F., adı geçen bölüm, s.80.

mevcut ve gelecekteki işleri daha iyi planlamakta, mevcut ve talep edilen çalışanlarla bu ihtiyaçların giderilip giderilemeyeceğini doğru tahmin edebilmektedirler. İşletmelerde çok basit şekilde mevcut insan kaynağının yaş dağılımı ve mevcut işletmede çalışma süresi hakkında dahi bilgi sahibi olmak, insan kaynakları yöneticilerine geleceğe ilişkin planlama faaliyetlerinde yol göstermektedir. Örneğin; işgücü devir hızının yüksek olduğu turizm sektöründe mevcut çalışanların deneyim sürelerinin sürekli göz önünde tutulması ve işletmenin hafızasını oluşturan işgücünün belli rakamın altında tutulmaması yöneticilere envanter sahibi olmanın sağlayacağı basit ama önemli bir faydadır.

4. TURİZM İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASINDA YAŞANAN SORUNLAR

Turizm işletmelerinde yaşanmakta olan insan kaynakları sorunlarından bazıları insan kaynakları planlaması eksikliği veya yetersizliği ile yakından ilgilidir. Bunlardan ilki, turizm sektöründe işgören devir hızının genel olarak yüksek oluşudur. Etkin bir şekilde yürütülen insan kaynakları planlaması işletmede boş pozisyonlara ilişkin olarak doğru sayıda ve nitelikte işgörenlerin tahmin edilmesine olanak sağlayarak sonraki dönemlerde işten ayrılma oranlarını azaltmada etkilidir. İkinci olarak sistematik insan kaynakları planlaması sürecinin yetersizliği çoğu kez doğru elemanların işe alınmasını güçleştirmekte ve katlanılan işe alma maliyetlerini yükseltmektedir. İnsan kaynakları planlaması yardımıyla örgütün ihtiyaç duyduğu pozisyonlara ilişkin olarak işe başvuran adaylar hakkında sağlıklı bilgiler edinilebileceği gibi, insan kaynakları planlaması sürecinde elde edilen verilerden hareketle işe alma sürecinin etkinliği de kontrol edilebilir. İnsan kaynakları planlaması ayrıca işgörenler de aranan nitelikleri de ortaya koyduğundan, hangi elemanların ne tür bir eğitime ihtiyacı olduğunu belirlemede de etkilidir. Buradan hareketle turizm işletmelerinin insan kaynakları planlamasını titizlikle yürütmelerinin ve sistematik bir yapıya kavuşturmalarının gerekli olduğu söylenebilir. İnsan kaynakları planlamasının başarısı turizm işletmelerinde sözü edilen insan kaynakları sorunlarının çözümünde etkili olacaktır. İnsan kaynakları planlaması işletme amaçlarına ulaşma doğrultusunda, doğru zamanda doğru işlere yönelik uygun sayıda ve nitelikteki işgücünün tahmin edilmesine ilişkin dinamik bir süreçtir. Bu sürecin örgütün üst yönetiminden başlayarak tüm bölüm yöneticileri tarafından çok iyi yönetilmesi gerekmektedir. Bu noktada insan kaynakları yönetimine oldukça önemli bir görev düşmektedir. İnsan kaynakları yöneticileri

diğer bölüm yöneticileri ile birlikte eşgüdümlü hareket ederek her bir örgütsel bölümün gereksinim duyduğu en uygun sayıda ve nitelikteki işgücünü tahmin etme sorumluluğu ile karşı karşıyadır. Ne var ki işletmenin kontrolü dışında gelişen bazı faktörler (ekonomik, sosyal, yasal, teknolojik faktörler gibi) insan kaynakları planlamasını zorlaştırmaktadır. İşletme içi faktörler ise (çalışma koşulları, örgütsel faktörler, örgüt kültürü gibi) insan kaynakları planlarının sürekli gözden geçirilmesini ve günün değişen şartlarına göre güncellenmesini gerektirmektedir. Dolayısıyla insan kaynakları planlamasının örgütün iç ve dış çevresinden kaynaklı gelişmelerden soyutlanmış bir şekilde yürütülmesi mümkün görülmemektedir (Erdem, B., Tokmak, C., 2015: 189-190).

SONUÇ

İşletmelerin şu an içinde bulundukları durumda ve gelecekte ortaya çıkabilecek değişikliklere insan kaynağı açısından hazır olabilmeleri için insan kaynağı planlaması yapmaları oldukça önemlidir. İnsan kaynağı planlaması ile işletmeler nitelik ve nicelik yönünden geçmişi de göz önünde bulundurarak gelecekte elinde bulundurmaları gereken çalışan miktarını belirlerler. Bu yüzden gerek işletme içi faktörlerin gerekse işletme dışı faktörlerin işletme insan kaynakları yöneticileri tarafından çok iyi analiz edilmesi, planlama için oldukça gereklidir. Konumuz açısından turizm işletmeleri hem kendi çalışma yoğunluğu dönemlerinin farklılığı açısından hem de farklı kültürlerdeki müşterilerinin yine gelme zamanlarının farklılığı yönünden oldukça değişken faktörlerin etkisinde olabildiği için insan kaynakları planlamasını mutlaka ve önemle yapmaları gerekmektedir.

Turizm işletmeleri, ekonomik, sosyal, siyasal, teknolojik vb. konularda kendi ülkesinde ya da dünyada meydana gelebilecek değişikliklere mümkün olduğunca uyum sağlayabilmek için emek yoğun çalışmasının da etkisi ile en önemli üretim faktörü olan insan kaynağını planlamalıdır.

KAYNAKÇA

Avcı, U., Gümüş Dönmez, F. (2016). "İnsan Kaynakları Planlaması". İçinde, Şahin Perçin, N., Güzel, B., Aydın Tükeltürk, Ş. (Editörler), Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları, Beta Basım A.Ş., Birinci Baskı, İstanbul.

Barutçugil, İ. (2004). Stratejik İnsan Kaynakları Planlaması, Kariyer Yayıncılık, Birinci Baskı, İstanbul.

Bingöl, D. (2016). İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Basım A.Ş., 10.Baskı, İstanbul.

Erdem, B., Tokmak, C. (2015). "Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlaması". İçinde, Pelit, E. (Editör), Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Grafiker Yayınları, Birinci Baskı, Ankara.

Özgen, H., Öztürk, A., Yalçın, A. (2005). İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Kitabevi, Adana.

Pelit, E., Çetin, A.(2020). "Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevi Olarak İnsan Kaynakları Planlaması ve Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme", Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi Cilt: 9, Sayı: 2, Erişim Tarihi: 16.09.2020.

Tortop, N., Aykaç, B., Yayman, H., Özer, A. (2006). İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Basım, Ankara.