



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Seyahat Acentalarında Kadın Çalışanların Yaşadıkları Mesleki Sorunlar: İstanbul Örneği

Sümeyye Beşire ÇETİNKAYA, Yüksek Lisans Öğrencisi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya, e-posta: 22502005009@subu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6486-6282>

Prof. Dr. Burhanettin ZENGİN, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Sakarya, e-posta: bzengin@subu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6368-0969>

Doç. Dr. Lütfi Mustafa ŞEN, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Sakarya, e-posta: lsen@subu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7355-9129>

Öz

Türkiye’de her geçen gün değişik sektörlerde kadın istihdamı giderek artmaktadır. Çalışan sayısı artarken iş hayatı ile ilgili sorunlar da giderek artmaktadır. İş yaşamındaki sorunlar artarken bu alanda daha fazla akademik çalışma yapılmaya başlandığı görülmektedir. Bu çalışmanın temel amacı; seyahat acentalarında çalışan kadınların, mesleki açıdan yaşadıkları sorunların belirlenmesi ve çözüm önerileri getirilmesidir. Bu bağlamda araştırma örneklemi olarak, İstanbul’da bulunan seyahat acentalarının çeşitli pozisyonlarında çalışan kadın personel seçilmiştir. Nitel araştırma yönteminin benimsendiği bu çalışmada veri toplama aracı olarak mülakat tekniğinden yararlanılmıştır. Mülakatta kullanılacak sorular, ilgili alan yazın taranarak oluşturulmuş ve konu ile ilgili uzman görüşleri alınmıştır. İstanbul’da faaliyet gösteren seyahat acentalarında çalışan 15 kadın personel ile yarı yapılandırılmış mülakat yapılmıştır. Elde edilen veriler, nitel analiz yöntemlerinden Betimsel Analiz ile analiz edilmiştir. Araştırma neticesinde, araştırmaya katılan katılımcıların büyük ölçüde benzer düşüncelere sahip oldukları; kadınlara turizmin diğer sektörlerinde olduğu gibi seyahat sektöründe de ayrımcılık yapıldığı, kadınların çalışma ortamı ve sosyal hayatta çeşitli baskılara maruz kaldığı ve daha fazla sorumluluk yüklendiği, mobbing, taciz ve zorbalıklarla karşı karşıya kaldıkları anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Seyahat Acentası, Kadın Çalışanlar, Mesleki Sorunlar, İstanbul.

Makale Gönderme Tarihi: 20.03.2025

Makale Kabul Tarihi: 04.07.2025

Önerilen Atıf:

Çetinkaya, S. B., Zengin, B. ve Şen, L. M. (2025). Seyahat Acentalarında Kadın Çalışanların Yaşadıkları Mesleki Sorunlar: İstanbul Örneği, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(7): 520-531.



Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences

2025, 8(7): 520-531. DOI: [10.26677/TR1010.2025.1566](https://doi.org/10.26677/TR1010.2025.1566)

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: www.sobibder.org



RESEARCH PAPER

Professional Problems Experienced by Female Employees in Travel Agencies: The İstanbul Example

Sümeyye Beşire ÇETİNKAYA, MSc. Student, Sakarya University of Applied Sciences, Institute of Graduate Education, Sakarya, e-mail: 22502005009@subu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6486-6282>

Prof. Dr. Burhanettin ZENGİN, Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Sakarya, e-mail: bzengin@subu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6368-0969>

Associate Prof. Dr. Lütfi Mustafa ŞEN, Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Sakarya, e-mail: lsen@subu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7355-9129>

Abstract

In our country, women's employment is increasing day by day in different sectors. As the number of employees increases, problems related to business life are also increasing. As the problems in business life increase, academic studies in this field are also increasing day by day. The main purpose of this study is to determine the professional problems experienced by women working in travel agencies and to offer solutions. In this context, female personnel working in various positions in travel agencies in Istanbul were selected as the research sample. The interview technique, a qualitative research method, was used as the data collection method in the research. Semi-structured interviews were conducted with 15 female personnel working in five travel agencies operating in Istanbul. The obtained data were analyzed with Descriptive Analysis, one of the qualitative analysis methods. As a result of the research, it is understood that the participants who participated in the research have similar thoughts to a large extent; women are discriminated against in the travel sector and other sectors of tourism, women are exposed to various pressures in the work environment and social life and are given more responsibilities, and they face mobbing, harassment and bullying.

Keywords: Travel Agency, Female Employees, Professional Problems, İstanbul.

Received: 20.03.2025

Accepted: 04.07.2025

Suggested Citation:

Çetinkaya, S. B., Zengin, B. and Şen, L. M. (2025). Professional Problems Experienced by Female Employees in Travel Agencies: The İstanbul Example, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 8(7): 520-531.

GİRİŞ

Tarih boyunca cinsiyet ayrımcılığı, toplumlar da iş bölümüne de yansımıştır. Geçmişte kadınlar ağırlıklı olarak toplayıcılık ile meşgul olurken, erkekler avcılık yapmıştır. Bu anlayış günümüze kadar uzanarak, ev işleri daha çok kadınların sorumluluğunda kabul edilirken, mali konular ve evin geçimini sağlama görevi genellikle erkeklere yüklenmiştir. Böyle bir rol dağılımı, erkekler için yoğun bir sorumluluk anlamına gelirken, kadınların üstlendiği işlerin değersiz görülmesine neden olmuştur. Bu durum, kadınların çalışma hayatında geri planda kalmasına yol açmış, ayrıca onların iş dünyasında varlık gösterebilmesi için çeşitli zorluklarla mücadele etmelerini zorunlu kılmıştır (Haşit ve Yaşar, 2015:3).

Turizm endüstrisinde kadınların rolü, onlara verilen görev ve sorumluluklarla şekillenmektedir. Başlangıçta kadınlar daha çok temizlik, ütü ve yemek gibi geleneksel olarak “kadın işi” olarak kabul edilen alanlarda yani kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanlarında çalıştırılmıştır. Buna karşın yönetim ve finans gibi karar alma süreçlerini içeren bölümlerden genellikle uzak tutulmuşlardır (Tükeltürk ve Perçin, 2008:120).

2015’te Antalya’da gerçekleştirilen ve G20 ülkelerinin Turizm Bakanlarının katılım sağladığı T20 Turizm Bakanları Toplantısı’nda sunulan rapora göre; turizm endüstrisinde istihdam ve çalışma koşullarında toplumsal cinsiyet eşitliğini teşvik etmek amacıyla belirlenen hedefler ve göstergeler doğrultusunda, ortak hareket etme kararı alınmıştır. Bu doğrultuda, turizmde kadın istihdamı küresel çapta ele alınması gereken bir konu olarak değerlendirilmiş ve toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanmasına yönelik öncelikli politikaların geliştirilmesi gereken bir alan olarak vurgulanmıştır (Kaya, 2017:3).

Türkiye’de seyahat acentalarında çalışan kadınların bir kısmı, tüm sektörlerde olduğu gibi çeşitli zorluklar yaşadığı, mobbing ve baskılara maruz kaldığı, cam tavan sendromuna tabi tutulduğu görülmektedir. Bu çalışmada, Türkiye’de faaliyet gösteren seyahat acentalarında çalışan kadınların ne gibi sorunlarla karşılaştığı irdelenmeye ve çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır. Veriler nitel araştırma yöntemlerinden olan mülakat tekniği ile toplanmıştır.

LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Son yıllarda, turizm endüstrisinin önemli işletmelerinden biri olan seyahat acentalarında, kadın çalışan sayısında belirgin bir artış gözlemlenmiştir. Turistlerle doğrudan ve yüz yüze iletişim kuran bu acentalar, çalışanlarının güler yüzlü, empatik ve çözüm odaklı olmaları gerektiğinin farkındadır. Seyahat acentaları, turizm endüstrisinin araçlarından biri olarak, emek yoğun çalışmaları ve kesintisiz, yüz yüze hizmet sunmalarıyla dikkat çekmektedir (Toker, 2007: 92). Bu da gösteriyor ki; seyahat acentalarının en önemli üretim unsuru, iş gücü yani insan kaynağıdır.

Toplumsal cinsiyete dayalı eşitsizlik, tarih boyunca hem sosyal yaşamda hem de profesyonel dünyada varlığını sürdürmüştür. Günümüzde bu tür ayrımcılığın oldukça azaldığı düşünülse de, ülkelerin kalkınmışlık seviyelerine göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin, son üç yıl içinde Latin Amerika’da Şili, Kosta Rika ve Arjantin’de kadın liderler yönetimde söz sahibi olmuş, sosyal projeler hayata geçirilmiş, çocukların eğitimine yönelik destekler artırılmış ve annelere yönelik çeşitli teşvikler sağlanmıştır. Örneğin bu ülkelerde kadınların annelikten sonra da çalışma hayatına devam edebilmesi için kamu kurumlarında kreş hizmeti sunuluyor. Avrupa ve ABD’de bu konunun hala bir sorun olduğunu düşünen kadınların oranı %5, erkeklerin oranı ise %3’tür. ABD’deki en büyük 500 şirketin yalnızca %13,5’i kadın yöneticiler tarafından yönetilmektedir. Öte yandan, Afrika ve Batı Asya’da kadın-erkek eşitliği konusunda geçmişe kıyasla ilerleme kaydedildiği görülmektedir. 16-24 yaş grubundaki genç kadınların eğitimden iş hayatına geçişi teşvik edilmekte, tarım ve teknoloji sektörlerinde kadınların ekonomik hayata

katılımını artırmaya yönelik projeler geliştirilmekte ve finansal destek mekanizmaları oluşturulmaktadır (Güleç, 2015:2).

Turizm endüstrisindeki kadın çalışanların karşılaştıkları temel sorunlar ele alındığında, Çakır ve arkadaşları (2017) tarafından yapılan çalışmada, turizmde görev alan kadınların cinsiyet temelli ayrımcılığa maruz kaldıklarına inandıkları belirlenmiştir. Kaya (2017) ise turizmin yalnızca kadın istihdamını artırmak için değil, aynı zamanda kadınların çağdaş toplumda bağımsız bireyler olarak konumlanmalarına katkı sağlayabilecek bir alan olduğu sonucuna varmıştır. Demir'in (2011) iş yerinde ayrımcılık üzerine yürüttüğü çalışmada, turizm endüstrisinde en sık rastlanan ayrımcılık türlerinin cinsiyet, yaş ve hemşericilik temelli olduğu ortaya konmuştur. Uğuz ve Topbaş (2016) ise kadınların iş gücüne katılımı ve ücret eşitsizliği üzerine gerçekleştirdikleri çalışmada, Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2011 Hane Halkı İşgücü Anketi'ni baz alarak ülke genelinde 77.058, konaklama sektöründe ise 1.120 çalışanın verilerini incelemiş ve yapılan ayrımcılık analizine göre, cinsiyetler arasındaki ücret farklılıklarının yaklaşık %6'sının ayrımcılıktan kaynaklandığını belirlemişlerdir.

Tükeltürk ve Perçin (2008) tarafından turizm endüstrisindeki kadın çalışanların kariyerlerindeki engeller ve cam tavan sendromu üzerine gerçekleştirilen çalışmada, işletmelerin bu tür sorunları gidermek için çeşitli önlemler almasının faydalı olacağı sonucuna varılmıştır. Araştırma bulgularına göre, kadın çalışanlara eşit terfi imkânı sunabilmek adına esnek çalışma saatleri sağlanması, tüm personelin kariyer planlamasında adil koşullar altında değerlendirilmesi, başarıların takdir edilmesinde kadınların göz ardı edilmemesi, ücretlendirme ve eğitim fırsatlarında cinsiyet farkı gözetilmemesi gibi adımlar atılmalıdır. Ayrıca, terfi süreçlerinde liyakate dayalı bir sistem benimsenerek, önyargılara dayalı ayrımcılığın ortadan kaldırılması gerektiği vurgulanmıştır.

Yenipınar (2005) tarafından yürütülen çalışmada, İzmir'deki dört ve beş yıldızlı otellerde maaşları etkileyen unsurlar ve ücretlendirme ile ilgili sorunlar ele alınmıştır. Çalışanların cinsiyet dağılımının dengeli olmasına rağmen, maaşlara bu eşitliğin yansımadağı ve kadın ile erkek çalışanlar arasında gelir farklılıklarının bulunduğu ortaya konmuştur. Ücretlendirme politikalarının adil olmadığı tespit edilirken, cinsiyete dayalı maaş ayrımcılığının çalışanlar arasında memnuniyetsizlik yarattığı ve iş performansında düşüşe neden olduğu vurgulanmıştır.

Thrane (2008) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, eğitim düzeyi, iş deneyimi ve demografik faktörlerin turizm çalışanlarının maaşları üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Norveç'te 1994-2002 yılları arasında turizm endüstrisinde yıllık maaşların nasıl değiştiğı incelenmiş ve dört önemli bulgu elde edilmiştir. Erkek çalışanların, kadınlara kıyasla yılda ortalama %20 daha fazla gelir elde ettiğı saptanmıştır. Deneyim ile maaşlar arasında ters U şeklinde bir ilişki olduğu tespit edilmiş, ancak bu durum kadın çalışanlar için daha az belirgin bir etki göstermiştir. Evli olmak ve çocuk sahibi olmak maaşları etkilemekte, ancak bu etkinin kadınlar ve erkekler arasında farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. İncelenen dönemde, genel olarak turizm sektöründeki çalışanların maaşlarında olumlu yönde bir artış gerçekleştiğı belirlenmiştir.

Dalkıranoglu (2006) İstanbul'daki turistik beş yıldızlı otellerdeki departman yöneticilerinin, çalışanların demografik özelliklerine ve cinsiyet ayrımcılığına yönelik yaklaşımlarını incelemiştir. Araştırma sonucunda, kadın ve erkek yöneticilerin cinsiyet ayrımcılığına dair benzer tutumlar sergilediğı gözlemlenmiştir. Katılımcılar bu durumu reddetmiş olsa da araştırma, ayrımcılığın hala var olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, kadın çalışanların evli veya hamile olmalarının, işyerinde ayrımcılığı tetiklediğı belirtilmiştir. Pelit vd., (2016) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise, kadınların turizm endüstrisinde karşılaştığı düşük maaş, cinsiyet temelli ayrımcılık, terfi engelleri, zorlu çalışma koşulları ve düzensiz iş saatleri ile işten ayrılma eğilimleri arasında olumlu bir ilişki saptanmıştır.

Arlı (2013) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada, deniz turizmi alanında, bireylerin cinsiyetinin, ayrımcılık ve önyargıya yönelik algılarını nasıl etkilediği incelenmiştir. Kadınların, marina yönetimi, yat kaptanlığı, dalış turizmi ve kruvaziyer seyahati gibi sektörlerde, bu mesleklerin genellikle erkeklere ait olduğu, kadınların bu işleri yapmaya uygun olmadığı ve teknelere "uğursuzluk" getirdikleri gibi gerekçelerle dışlandıkları, ayrımcılıkla ilgili klişelerin ve önyargıların etkisiyle meslekten uzaklaştırıldıkları gözlemlenmiştir. Jordan (1997) yaptığı araştırmada, kadınların turizm endüstrisinde çoğunlukla düşük ücretli, geçici veya yarı zamanlı işlerde çalıştırıldıklarını ve yalnızca küçük bir kısmının yönetim pozisyonlarına yükselebildiğini ortaya koymuştur. Çelik ve Şahingöz (2018), iş dünyasında cinsiyet temelli ayrımcılığı araştırmışlardır. Ankara'daki farklı işletmelerde yapılan araştırmaya göre, kadın aşçılar işe alım süreçlerinde cinsiyete dayalı önyargılar ve iş bölümü nedeniyle ayrımcılığa uğradıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, kadın aşçılar, yeteneklerine uygun olmayan pozisyonlarda çalıştırıldıklarını ve olumsuz tutumlarla karşılaştıklarında, işten çıkarılma korkusu nedeniyle seslerini çıkarmadıklarını ifade etmişlerdir.

Başaran ve Ateş (2019), kırsal bölgelerde kadınların çalışma hayatındaki yerini araştırmıştır. Afyonkarahisar Gazlıgöl Termal Turizm Bölgesi'nde yapılan çalışmada, turizm endüstrisinin kadınlara iş imkânı sunduğu ancak buna karşın cinsiyet ayrımcılığı ve düşük maaş gibi sorunların hala devam ettiği gözlemlenmiştir. Araştırma ayrıca, kadınların termal tesislerdeki çalışma nedenlerinin büyük oranda ekonomik sebepler ve geçim zorlukları olduğunu ortaya koymuştur. Doherty ve Manfredi (2001) tarafından yapılan bir başka araştırmada ise, kadınların genellikle konaklama sektörü içinde ön büro, insan kaynakları, pazarlama ve banket organizasyonu gibi alanlarda görev aldığı, konaklama işletmelerindeki kadın çalışanların ise üçte birinin yönetici pozisyonlarına yükseldiği tespit edilmiştir. Erkeklerin ise çoğunlukla üst düzey yönetici, departman müdürü veya şef gibi pozisyonlarda yer aldığı tespit edilmiştir.

Kadınların turizm endüstrisinde başarılı bir şekilde yer almalarına örnek olarak, kırsal alanlarda yapılan turizm faaliyetlerinin kadınlara geleneksel rollerinin ötesinde, yeni iş alanları sunduğu söylenebilir. Örneğin; kadınlar kırsal turizmde hem ürünlerin üreticisi hem de satıcısı olarak görev almakta ve böylece hem istihdam yaratarak toplumsal kalkınmaya katkıda bulunmakta hem de kendi ekonomik bağımsızlıklarını sağlamaktadırlar. Genel olarak bakıldığında turizm endüstrisi, kadınların istihdamı açısından diğer sektörlerle göre çok daha fazla fırsat sunmaktadır. Turizm endüstrisinde kadınların çalıştığı alanlar, diğer sektörlerle kıyasla iki kat daha fazla istihdam imkânı sunmaktadır (Dinçer vd., 2016:382).

Kadınların iş hayatına giriş aşamasında ya da çalışma yaşamı içinde karşılaştıkları engeller, onların ülkedeki iş gücündeki rollerini de belirler. Bu nedenle, toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması ve kadınların çalışma hayatında daha güçlü bir konum elde etmeleri için sağlık, eğitim ve istihdam alanlarında uygulanan politika ve programlarda toplumsal cinsiyet odaklı analizlerin yapılması, uygulanması ve sürekli olarak gözden geçirilmesi gerekmektedir (Dinç Kahraman, 2010:31). Literatüre yönelik yapılan araştırmalar sonucunda elde edilen bulgular, turizm endüstrisinde kadın istihdamının azımsanmayacak düzeyde olduğu ve kadınların erkeklerden alt kademelerde çalıştırıldığı, ücretlerde eşitsizliğe maruz kaldıkları, cinsiyet ayrımcılığı yaşadıkları şeklinde yoğunlaşmaktadır.

YÖNTEM

Her iş alanında olduğu gibi turizmde ve seyahat acentaları özelinde kadın çalışanların çeşitli sorunlarla karşılaştığı, baskı ve mobbinglere maruz kaldığı bilinmektedir. Buradan hareketle yapılan bu araştırmada araştırma evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren seyahat acentalarında çalışan kadın iş görenler oluşturmaktadır. Bir dünya kenti olan İstanbul'un Türk turizminin en

önemli merkezlerinden biri olması nedeniyle araştırma İstanbul’da gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada İstanbul’da faaliyet gösteren seyahat acentelerinden 20 kadın çalışana ulaşılmış, fakat bunların 15’i görüş bildirmiştir. Katılımcıların verdiği yanıtlar birbirini tekrar etmeye başladıktan sonra veri toplama süreci tamamlanmıştır. Dolayısıyla araştırmanın örneklemini 15 kadın iş gören oluşturmuştur.

Araştırmada veri toplama süreci için nitel araştırma yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Mülakat soruları oluşturulurken Acuner’in (2019) çalışmasındaki ölçekten faydalanılmıştır. Mülakat soruları alanda uzaman hocalara da iletilerek onayları alınmıştır. Mülakatlar aracılığıyla elde edilen veriler, nitel analiz yöntemi olan Betimsel Analiz ile incelenmiştir.

Tablo 1’de görüldüğü üzere araştırma çerçevesinde mülakat uygulanan katılımcıların tamamı kadınlardan oluşmaktadır. İstanbul’da bulunan 5 farklı seyahat acentasında görevli 15 kadın iş gören ile mülakat yapılmıştır. Katılımcıların ad ve soyadı bilgilerinin verilmesi uygun olmadığı için her bir katılımcı K 1’den K 15’e kadar kodlandı ve Katılımcıların yaş ve eğitim durumları ile işletmedeki pozisyonları Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Katılımcı	Yaş	Eğitim Durumu	Görev Durumu
K 1	38	Lisansüstü	Turist Rehberi
K 2	45	Lisans	Call Center
K 3	52	Lisansüstü	Turist Rehberi
K 4	26	Lisans	Karşılama Hizmeti
K 5	30	Lisans	Turist Rehberi
K 6	35	Lise	Acente Sekreteri
K 7	40	Lisans	Yönetici Asistanı
K 8	50	Lise	Karşılama Hizmeti
K 9	51	Lisansüstü	Turist Rehberi
K 10	25	Ön lisans	Call Center
K 11	37	Lisans	Muhasebeci
K 12	26	Lisans	Turist Rehberi
K 13	32	Yüksek Lisans	Turist Rehberi
K 14	29	Lisans	Turist Rehberi
K 15	25	Lisans	Turist Rehberi

Yapılan görüşmelerde katılımcılara aşağıdaki sorular hakkında neler düşündükleri sorulmuştur.

- Çalışan kadınların, sosyal haklardan yararlanmalarında cinsiyet ayrımcılığı yapılmakta mıdır?
- Kadınlar, mesleki eğitim fırsatlarından erkeklerle eşit oranda faydalanabiliyorlar mı?
- Kadın çalışanlar, iş ve aile yaşamını uyumlu bir şekilde sürdürebilmekte zorlanıyorlar mı?
- Kadınlar, artan sorumluluklar nedeniyle uzun vadede tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalıyorlar mı?
- Üst düzey yönetim kadrolarında erkeklerin hâkimiyeti söz konusu mu?
- Kadınlar, iş yerlerinde psikolojik zorbalığa (mobbing) uğruyorlar mı?
- Kadın yöneticiler, diğer kadınları rakip olarak görüp onları kıskanıyorlar mı?
- Toplumda hâlâ “kadının yeri evidir” anlayışı yaygın olarak devam etmekte midir?

- Aynı pozisyonda çalışan kadınlar ve erkekler arasında maaş farkı bulunuyor mu?
- Personelin işine son verilmesi gerektiğinde (örneğin; kriz dönemlerinde) öncelikle kadınlar mı işten çıkarılmaktadır?

BULGULAR

Bu sorular katılımcılara elektronik posta veya sosyal medya üzerinden gönderilerek sorular üzerinden genel görüşleri istenmiştir. Soruların her birine doğrudan cevap vermek katılımcılar açısından vakit aldığından kendilerinin yaşadığı zorluklar üzerinden diledikleri soruya karşılık görüş bildirmeleri istenmiştir. Katılımcılardan dördü görüşlerini ses kaydı olarak göndermiş, ikisi ile telefon görüşmesi sağlanmış, dokuzu ise görüşlerini mesaj yoluyla yazılı bir şekilde aktarmıştır. Katılımcıların sorulara karşı görüşleri şu şekildedir:

K 1: “Yurtiçi ve yurtdışı turlarda rehberlik yapan bir kadın olarak, kadınların bizim mesleğimizde psikolojik ve fiziksel tacize maruz kaldığını söyleyebilirim. Defalarca ben de bunları yaşadım. Mobbingler karşısında yıllardır mesleğimizi yapmaya çalışıyoruz. Ancak özellikle yurtdışı turlarımda “kadının yeri evidir” sözünü çokça duyuyoruz.”

K 2: “Acentada Call-Center görevinde bulunuyorum. Bazen çocuklarım dolayısıyla izin istediğim mecburi durumlar olduğunda ücretimin kesildiği oluyor. Ayrıca birlikte çalıştığımız erkek arkadaşların aynı işi yapmamıza rağmen daha fazla ücret aldıklarını ve daha çabuk terfi edildiklerini de söylemek isterim.”

K 3: “Uzun yıllardır bu mesleği yapıyorum. Daha çok yurtdışı turları yapan bir kadın olarak söyleyebilirim ki çalışma yoğunluğu sebebiyle aile hayatı kurmanız çok zor. Turlardan dönüştü evinizde pek çok sorumluluk sizi bekliyor. Hem iş, hem ev birlikte oldukça zor ilerliyor. Bunun dışında özellikle pandemi döneminde personellerin işine son verilirken daha çok kadın çalışanların işine son verildiğini söyleyebilirim. Pek çok kadın rehber arkadaşımız acentaları tarafından hiç dinlenmeden işten çıkarıldı.”

K 4: “Seyahat sektörü içinde bulunmaktan genel olarak memnunum. Acentede karşılama hizmetinde bulunuyorum. Misafirlerle doğrudan iletişimde olduğum için özellikle yabancı dilimin kısa sürede geliştiğini söyleyebilirim. Ancak bunun yanında şu da bir gerçek ki; özellikle benim çalıştığım pozisyonda kadın çalışanların tercih edilmesinde misafirin ilk esnada hoş ve güzel bir kadınla muhatap edilerek kazanılmaya çalışıldığı alt metni var. Bu da size bazen kendinizi bir obje gibi hissettiriyor ve motivasyonunuzu düşürebiliyor. Bu durum bazen eşinizle de aranıza bozulmasına neden olarak ailenize de zarar veriyor. Kadınların çalışma hayatında belli bir mantıkta konumlandırılmasından rahatsızlık duyuyorum.”

K 5: “Dört yıldır turist rehberliği yapan biri olarak ilk söyleyeceğim şey işverenlerin kadın çalışanlara karşı adaletsiz davranması olabilir. Örneğin; bizlerin ses çıkaramayacağını düşünerek sigortamızı eksik yatırma ya da ücretimizi eksik yatırma gibi hiç de etik olmayan davranışlar sergileyebiliyorlar. Bu nedenle kadınların her zaman, her alanda haklarını korkusuzca aramaları gerektiğini düşünüyorum. Aynı şekilde yine özellikle ast-üst ilişkisi içinde değerlendirecek olursak, söylediğim gibi kadınların sesini çıkarmaya çekineceği düşüncesiyle bilhassa üstlerin sözlü ya da fiziksel taciz konusunda da çok cüretkâr olduklarını ifade etmeliyim.”

K 6: “Benim burada dikkatimi çeken soru eğitimle ilgili olan oldu. Bazı sebeplerden dolayı eğitimimi devam ettiremedim. Liseden sonra çalışma hayatına atılmak zorunda kaldım. Şu an acentada sekreterlik yapıyorum ve işimden memnunum. Ancak her zaman aklımda okulumu tamamlamak var. Tabi ki bu mümkün olmuyor. Bir yandan işler yoğun oluyor diğer yandan ev

ve çocuklar derken kaçta bölüneceğimi şaşıyorum. Kadınların her zaman en iyi okullarda okumasını isterim. Ama çok fazla sorumluluğumuz olduğu için eğitime fırsat kalmıyor.”

K 7: “İş hayatında yeterince zorluklarla karşılaşmamız yetmezmiş gibi bir de hem cinslerimizin çıkardığı zorluklar psikolojimizi daha da yıpratıyor. Çalıştığım acentanın yöneticisi de bir kadın. Ben de asistanıyım. Daha çok anlayış beklediğim halde tam tersi bir tavırla karşılaşıyorum. Burada biraz da rekabet ve kıskançlığın etkili olduğunu görüyoruz.”

K 8: “Karşılama hizmetlerinde düzgün diksiyon, güler yüz gibi faktörler çok önemlidir. Bu gibi konularda uygulama programları ve seminerler yapılır. Bizler de kendimizi geliştirmek amacıyla katılmak isteriz. Ancak genelde böyle programlara erkek çalışanlar yönlendiriliyor. Kadın olduğumuz için zaten bunları başarabileceğimiz düşünülüyor. Fakat özellikle mesleğe yeni başladığım zamanlarda bu konulardaki tecrübesizliğim nedeniyle büyük sorunlar yaşadığım oldu. Eğitim konusunda bile eşit haklara sahip olamıyoruz.”

K 9: “Bunca yıldır bu sektörün içindeyim en çok aşamadığım konu, bir yerlere bir yönetici, müdür ya da adına ne dersiniz birileri getirilecekse bu genelde erkeklerden seçiliyor. Bazen hiçbir donanımı olmayan birinin erkek olduğu için size tercih edildiğini görünce elbette üzülüyorsunuz. Belki de kadınların anne olma süreci, sürekli izin isteyeceği gibi algılar yüzünden durum böyle oluyor.”

K 10: “Mesleğe yeni başladığım için sürekli tecrübesiz olmamdan vuruluyorum. Yani insan çalışma tecrübe edinmez mi? Bunun adı bence mobbing. Böyle yaparak daha çok çalışacağımızı falan düşünüyorlar sanırım ama daha çok motivasyonumuzu kaybediyoruz.”

K 11: “Acentanın muhasebe bölümündeyim. Direkt olarak insanlarla fazla muhatap olmasam da işimiz ciddi anlamda yoğun olduğu için hem ruhen hem bedenen yorgun hissediyoruz. İşten sonra sosyal hayata veya aile hayatına bir vakit kalmıyor. Burada beni zorlayan konu kadın olduğum için ailemin beklentilerinin fazla olması olabilir. O yorgunlukla eve gelip aile ile ilgilenmeye çalışmak, yemek yapmak, ütü yapmak insana fazla gelebiliyor. Özellikle beylerin bu konuda çok anlayışlı ve paylaşımcı olması lazım.”

K 12: “Turist rehberliği mesleğini isteyerek seçtim, okulumu da severek okudum. İşe başlayınca gördüğüm şey ise kadın olarak erkeksi bir üslupta olmanız gerektiği. Şoförler, esnaflar kadın olduğunuz için tabiri caizse sizi kale almıyor. Buna ek olarak mobbinge de maruz kalıyorsunuz.”

K 13: Beni en sinir eden şey “elinin hamuru ile erkek işine karışma” mantığı. İş hayatında ne kadar var olma mücadelesi versek de ne yazık ki fikrimizi beyan ederken bile maruz kaldığımız tavır bu. Hala kadınsan evinde otur işine bak diye düşünen bir zihniyet kol geziyor.”

K 14: “Belirtilen soruları okuduğumda çevremde bunların birçoğunu yaşayan kadınların olduğunu gördüm. Ben de kendi yaşadıklarımın yola çıkarak kesinlikle şunu söyleyebilirim ki; kadınlar olarak sözde aynı haklara sahip olsak da her zaman erkeklerin gerisinde bırakılmaya çalışılıyor. Ayrıca bir erkek toplumda örneğin; ölçüsüzce eğlenebilirken, gülebilirken sorun olmuyor ama bir kadın böyle davranınca hemen ahlaksızlıkla suçlanıyor. Toplumsal kurallar, ahlaki ve görgü kuralları, iş etiği herkes için aynı olmalı. Uyulması gereken bir şeye herkes uymalı. Çifte standart yapılarak bir toplumun ilerlemesi beklenemez.”

K 15: “Bence bütün sektörlerde kadınlar benzer sorunları yaşıyor. Bu konuda toplumsal bir bilinçlenme gerekiyor. Son yıllarda sesimizi daha fazla duyurduğumuzu ve değişimlerin başladığını düşünüyorum. Ama kendi yaşadıklarımın yola çıkarak henüz yolun çok başında olduğumuzu söylemek durumundayım. İşe alım sırasında kadınların ikinci planda olduğunu, ancak işten çıkarırken ilk tercih olduğunu görebiliyoruz mesela. Bunun gibi pek çok ayrımcılık sayabilirim.”

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm endüstrisinde ve her iş alanında kadın erkek eşitliğinin sağlanması oldukça önemlidir. Fırsat eşitliğinin tesis edildiği bir çalışma ortamında toplumsal refah ve huzur da sağlanacaktır. Genel bir kanı olarak kadınların mesleki olarak zorluklar yaşaması durumu, yapılan akademik çalışmalarla da ortaya konmuştur. Bu çalışma sonucunda, turizm endüstrisinde cinsiyet temelli istihdam yapısını ve maaş eşitsizliğini inceleyen çalışmaların sınırlı olduğu gözlemlenmiştir. K2 'nin de ücret eşitsizliği konusuna vurgu yapması çalışmamızın bu konunun da incelenmesi gerektiğini ortaya koyduğunu göstermektedir. Türkiye'de gerçekleştirilen araştırmalarda cinsiyet ayrımcılığına dair önyargılar, kadınların en fazla çalıştığı departmanların belirlenmesi, iş güvencesizliği, düşük ücretler, uzun çalışma saatleri ve yetersiz eğitim gibi istihdamla ilgili karşılaşılan genel sorunlara dair sonuçlar elde edilmiştir. Bazı çalışmalarda erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha fazla ücret aldığı tespit edilmiştir. Thrane (2008) çalışmasında Norveç'te %20, Munoz-Bullon (2009) ise İspanya'da %12 oranla bu ücret farklarını ispatlamıştır.

Çalışma kapsamında yapılan görüşmeler neticesinde kadınların birçok sektörde olduğu gibi seyahat sektöründe de çeşitli ayrımcılıklara maruz kaldığı anlaşılmaktadır. Yine kadınların çalışma hayatı ile sosyal hayatları arasında sıkıştıkları, erkeklere göre daha fazla sorumluluğa maruz kaldıkları, toplumun ve çevrelerindeki hemen herkesin kadınlardan daha çok beklentisi olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. İşe alım ya da işten çıkarma konularında kadınlara adaletsiz davranıldığı, ücretlerin ödenmesi konularında da mağduriyetler yaşadıkları tespit edilmiştir. Taciz, mobbing yahut zorbalık hususlarında da çalışma hayatı içerisinde oldukça mağdur oldukları ortaya konmuştur. Katılımcıların kendilerine sorulan sorulara tamamen katıldıkları yapılan görüşmeler neticesinde saptanmıştır. Hatta bunlara ek olarak özellikle taciz gibi konularda da yaşadıkları zorlukları dile getirmişlerdir. İstanbul gibi çok fazla turist çeken bir bölgede acenta çalışanı olmanın iş yüklerini oldukça artırdığını bu sebeple ev ve aile hayatlarına yeterince zaman ayıramadıklarını ifade etmişlerdir.

Araştırma sonuçlarına göre, turizm endüstrisi, kadın haklarının çeşitli şekillerde ihlal edildiği bir alan olsa da, aynı zamanda toplumsal cinsiyet eşitsizliğine karşı bir araç olarak kullanılabilir ve kadınları ekonomik, politik ve sosyo-kültürel olarak güçlendirebilir. Kadınlar, turizme katılarak kendi ekonomik bağımsızlıklarını elde etme yolunda ilerleyebilirler. Bunu, kendi kararlarını alarak ve kazandıkları bağımsızlıklarını ailelerine ve çevrelerine taşıyarak başarabilirler. Seyahat Acentalarına bu bağlamda büyük görevler düşmektedir. Özellikle bünyelerindeki kadın personel sayısını artırmak, fırsat eşitliğini sağlamak gibi hususlarda daha ilkeli bir şekilde hareket etmelidirler.

Bu araştırma kısıtlı sayıda acenta ve çalışanla, yalnızca İstanbul özelinde yapıldığından ortaya çıkan bulgu ve sonuçlar geneli temsil etmemektedir. Bundan sonraki çalışmalarda daha geniş bir alanda daha fazla sayıda acentaya ve kadın çalışana nicel araştırma yöntemleri de kullanılarak daha kapsayıcı ve geneli temsil edici aynı zamanda da kadınların seyahat sektöründe yaşadıkları sorunlara daha etkili çözüm önerileri sunulabilecek çalışmalar yapılabilir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

KAYNAKÇA

- Acuner, Ş. A. (2019). Kadın Çalışanların Kariyer Geliştirme Sürecinde Karşılaştıkları Sorunlar, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (23): 35-52.
- Akova, O., Sarıışık, M. ve Akbaba, A. (2007). Seyahat Acentalarında İş Gören Bulma ve İş Gören Seçme Yöntemlerine Yönelik Bir Araştırma, *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (2): 275-296.
- Alaeddinoğlu, F. ve Can, A. S. (2007). Türk Turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve Seyahat Acentaları, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2): 50-66.
- Alkan, E. (2019). *Seyahat Acentesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kayseri Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.
- Altay, H. ve Akgül, V. (2014). Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14): 87-112.
- Arılı, E. (2013). Deniz Turizm Sektöründe Algılanan Cinsiyet Ayrımcılığı ve Cinsiyet Önyargısı: Karamürsel Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, *Çalışma ve Toplum*, 3(38): 283-302.
- Barış, Y. (2018). *Seyahat Acentesi Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışları, İş Motivasyonu ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Başaran, M. ve Ateş A. (2019). Kırsal Kalkınmanın Sağlanmasında Kadın İstihdamı: Afyonkarahisar Gazlıgöl Termal Turizm Bölgesi Araştırması, *Journal of Yaşar University*, 14(54): 87-95.
- Çakır, P.G., Barakazı, M. ve Barakazı, E. (2017). Turizm Sektöründe Çalışan Kadınların Karşılaştığı Sorunları Değerlendirmeye Yönelik Bir Araştırma, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 8(61): 461-474.
- Çelik, A. ve Altıntaş, V. (2017). İş Gören Bulma ve Seçiminde Cinsiyet Ayrımcılığının Etkisi: İzmir'deki A Grubu Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1): 90-107.
- Çelik, M. ve Şahingöz S. A. (2018). İş Yaşamında Cinsiyet Ayrımcılığı: Kadın Aşçılar Örneği, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3): 370-383.
- Çiçen, C. , Boyacıoğlu, E. Z. ve Oğuzhan, A. (2020). Turizmde Kadın İşgücünün Cinsiyet Ayrımcılığı Algısı: Edirne İlinde Bir Araştırma, *Tourism and Recreation*, 2(Ek 1): 54-63.
- Çolak, U. (2018). *Liderlik Davranış Tarzlarının Seyahat Acentası Çalışanlarının Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Dalkıranoglu, T. (2006). *Çalışma Yaşamında Kadın İşgücü ve Cinsiyet Ayrımcılığı: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Demir, M. (2011). İş Yaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneği, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(1): 760-784.
- Dinç Kahraman, S. (2010). Kadınların Toplumsal Cinsiyet Eşitsizliğine Yönelik Görüşlerinin Belirlenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 3(1): 30-35.

- Dinçer, F. İ., Akova, O., Ertuğral, S. M. ve Çifçi, M. A. (2016). Woman Labour in Tourism Industry in Turkey: Opportunities and Barriers, *Eurasian Academy of Sciences Social Sciences Journal*, (1): 379-395.
- Doherty, L. and Manfredi, S. (2001). Women's Employment in Italian and UK Hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 20(1): 61-76.
- Dönmez, B. (2008). *Seyahat Acentasında Çalışan İş Görenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Güleç, M. (2015). *Kadın Çalışanlarda Cam Tavan Sendromunun Örgütsel Vatandaşlığa Etkileri Kuşadası 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Haşit, G. ve Yaşar, O. (2015). Çalışan Kadınlarda Örgütsel Stres Kaynakları: Bir Kamu Kurumu Örneği, *Sakarya İktisat Dergisi*, 4(4): 1-30.
- Jordan, F. (1997). An Occupational Hazard Sex Segregation in Tourism Employment, *Tourism Management*, 18(8): 525-534.
- Kaya, Ş. (2017). Turizmde Kadın Emeği, *Karatahta İş Yazıları Dergisi*, (9): 1-22.
- Mesci, M. (2008). *Türkiye'deki Seyahat Acentalarında Performans Değerlendirme Yaklaşımları: A Grubu Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Alan Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- Munoz-Bullon, F. (2009). The Gap Between Male and Female Pay in The Spanish Tourism Industry, *Tourism Management*, 30 (5): 638-649.
- Pelit, E., Göçer E. ve Demirdağ, Ş. A. (2016). Kadın İş Görenlerin Karşılaştığı Sorunların İş Bırakma Eğilimlerine Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15): 43-65.
- Sarı, D. B. ve Akıncı, Z. (2020). Kadın ve Turizm Konulu Lisansüstü Tezlerin Bibliyometrik Analizi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 557-566.
- Şahin, B. (2011). *Seyahat Acentalarının Pazarlama Faaliyetlerinde Etik Karar Verme Süreci: İstanbul Örneği*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Şahin, B. (2014). Seyahat Acentası Çalışanlarında Örgütsel Stresin Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Örneği, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(32): 193-210.
- Taştan, H. (2008). *Seyahat Acentalarının Düzenlediği Paket Turlardaki Müşteri Şikayetleri ve Çözüm Önerileri: İstanbul'daki Seyahat Acentalarının Şikâyet-Çözüm Sistemleri Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Thrane, C. (2008). Earnings Differentiation in The Tourism Industry: Gender, Human Capital and Socio-Demographic Effects, *Tourism Management*, 29(3): 514-524.
- Toker, D. B. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İ Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 2(6), 591-615. <https://doi.org/10.19168/jyu.57427>
- Tükeltürk, Ş. A. ve Perçin, N. Ş. (2008). Turizm Sektöründe Kadın Çalışanların Karşılaştıkları Kariyer Engelleri ve Cam Tavan Sendromu: Cam Tavanı Kırmaya Yönelik Stratejiler, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(2): 113-128.

Uğuz, S. ve Toptaş, F. (2016). Turizmde Kadın İstihdamı ve Ücret Ayrımcılığı: Karşılaştırmalı Bir Analiz, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 27(1): 62-78.

Unur, K., Çakıcı, A.C. ve Taştan, H. (2010). Seyahat Acentalarında Uygulanmakta Olan Müşteri Şikâyet Çözüm Türleri Üzerine Bir Araştırma, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(24): 241-253.

Üçyıldız, U. H. (2017). *Kadın Çalışanların Cam Tavan Sendromu Algılamaları: Ege Bölgesinde Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarında Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Yenipınar U. (2005). Otel İşletmelerinde Ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3): 148-176.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.