

BÖLÜM 5

TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞMA YAŞAMININ DEĞİŞİMİ

Burcu KIVILCIM¹

GİRİŞ

Turizm sektörünün tarihi binlerce yıl öncesine dayanmaktadır. Hanlarda konaklama ve kervanlarla seyahat ile başlayan turizm sektörü yıllar içerisinde değişim ve gelişim göstererek seyahat işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, konaklama işletmeleri ve rekreasyon tesisleri olarak büyük bir sektöre dönüşmüştür. Bu durum bireylerin boş zamanlarını dinlenme, eğlenme, sağlık ve iş gibi amaçlarla evlerinden uzak yerlere seyahat ederek ve bu yerlerde geçici konaklayarak geçirmelerini sağlamıştır. Nüfus artışı, kentleşme, gelir artışı, altyapı ve üstyapının gelişmesi gibi etkenler zaman içerisinde bireylerin kitleler halinde turizme katılmasında etkili olmuştur. Başlangıçta sejour turizme (deniz-kum-güneş) ağırlık veren turizm sektörü, ilerleyen zamanlarda kitle turizminin ekonomik katkısının yanı sıra çevresel ve sosyo-kültürel anlamda olumsuz etkilerini fark etmiştir. Kitle turizminin olumsuz etkileri ve turistlerin zaman içerisinde değişen zevk ve tercihleri doğrultusunda sejour turizme alternatif olarak kış turizmi, sağlık turizmi, inanç turizmi, doğa turizmi gibi pek çok turizm çeşidi ortaya çıkmıştır.

Turizm sektörü, turistlerin değişen talepleri dışında, destinasyon çekiciliği, imaj, ulaşım, fiyat, ülkelerin siyasi nedenleri, mevcut ekonomik dalgalanmalar, doğal afetler, savaş, terör ve salgın hastalıklar gibi pek çok unsurdan etkilen-

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Artvin Çoruh Üniversitesi, Arhavi Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, burcukivilcim@artvin.edu.tr

turizm sektörünün sürdürülebilir gelişimine de katkıda bulunmaktadır. Sektörün sürdürülebilir gelişiminde etkili olan bir diğer unsur da seyahat kısıtlamaları dolayısıyla işlerin evden yürütülmesini kolaylaştıran dijital sistemlerin turizm sektörüne entegre edilmesidir. Temassız ve dijital her türlü check-in, check-out, ödeme, ısı ve ışık kontrolü gibi teknolojik uygulamaların gerçekleştirilebildiği sektörde aynı zamanda yapay zeka ve robotlar aracılığıyla da hizmet verilmektedir (Vatan & Doğan, 2021). Teknolojinin turizm işletmelerinde kullanılmasıyla birlikte zaman ve maliyet açısından kontrol sağlanmakla birlikte, enerji ve kaynak tasarrufu da sağlanmaktadır. Konuk odasında olmadığı durumlarda klimanın ve elektriğin kapanması, suyun boşa akmamasının sağlanması gibi akıllı enerji ve akıllı bina sistemleri, azaltma, geri dönüşüm ve yeniden kullanımın sağlanması için akıllı geri dönüşüm sistemleri ve atık ayrıştırma sistemleri kurulması gibi uygulamalar turizme konu olan kaynakların bilinçli kullanımını sağlayarak tükenmesini önleyecektir. Teknolojinin işletmelerde kullanımı, istihdam edilen personelin sorumluluk ve yükünü azaltmakta ve işletmeye tasarruf imkanı sağlamaktadır. Kovid-19 döneminde yaşanan istihdam kayıplarının pandemi sonrası yeniden normalleşme döneminde artmaya başlaması, turizm sektöründe insan kaynağının önemine vurgu yapmaktadır. Kovid-19 sonrası çalışma yaşamının dönüşü personelin sağlıklı, hijyenik ve güvenli ortamda çalışmasını teşvik edecek eğitim programlarını kapsamakta ve istihdam edilen personeli teknolojiyle entegre çalışmaya yönlendirmektedir.

KAYNAKLAR

- Albayrak, A. (2013). Teknolojik bir yenilik olarak qr kodlarının otel işletmelerinde benimsenme durumu. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, (1), 40-60.
- Albayrak, A. (2019). Gender Discrimination in Turkey Industry. (Ed. Tüzüncan D. & Altıntaş, V.). *Contemporary Human Resources Management in the Tourism Industry* 104-129). USA: IGI Global.
- Arıca, F., & Kaya, B. Covid-19 pandemisi ve Türk turizm sektörü üzerindeki etkisi. *Politik Ekonomik Kuram*, 6(1), 102-118. <https://doi.org/10.30586/pek.1079267>
- Atay, L. (2020). KOVID-19 salgını ve turizme etkileri. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1), 168-172. <https://doi.org/10.24010/soid.723581>
- Başer, M. Y. & İnce, E. (2022). Turizmi etkileyen küresel krizler ve kriz döneminde uygulanan stratejiler: 2000-2021 dönemi. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(9): 1312-1331.

- Canadi, M., Höpken, W., & Fuchs, M. (2010, February). Application of QR codes in online travel distribution. In *enter* (Vol. 10, pp. 978-3).
- Çakır, F. S., Aytekin, A., & Tüminçin, F. (2018). Nesnelerin interneti ve giyilebilir teknolojiler. *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi*, 4(5), 84-95.
- Demirezen, B. (2019). Artırılmış gerçeklik ve sanal gerçeklik teknolojisinin turizm sektöründe kullanılabilirliği üzerine bir literatür taraması. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-26.
- Erol, I. S. (2020). Covid-19'un turizm sektöründe istihdama etkisi: İtalya, İspanya ve Türkiye örnekleri. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 8(2), 38-49.
- Esen, M. & Türkay, B. (2017). Turizm endüstrilerinde büyük veri kullanımı. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4), 92-115.
- Guttentag, D.A. (2010) Virtual reality: Applications and implications for tourism. *Tourism Management*, 31(5), 637-651. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.07.003>
- Hassannia, R. (2014). *The multipurpose application of radio frequency identification (RFID) in the tourism industry: On a requirement analysis for employing RFID technology in the hotel sector* (Doctoral dissertation, Eastern Mediterranean University (EMU)-Doğu Akdeniz Üniversitesi (DAÜ)).
- Hunter, W. C., Chung, N., Gretzel, U., & Koo, C. (2015). Constructivist research in smart tourism. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 25(1), 103-118.
- Ingram, C. D., & Durst, P. B. (1989). Nature-oriented tour operators: travel to developing countries. *Journal of Travel Research*, 28(2), 11-15. <https://doi.org/10.1177/004728758902800204>
- İbiş, S. (2019). Turizm endüstrisinde robotlaşma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 403-420.
- İçöz, O. (2021). Turizm ve teknoloji: Tarihsel süreçte turizmde teknolojik dönüşüm. Detay Yayıncılık.
- Khong, G., & White, S. (2006). Moving right along: using RFID for collection management at the parliamentary library. *Austl. L. Libr.*, 14, 29.
- Kırlar Can, B., Yeşilyurt, H., Sancaktar, C. L., & Koçak, N. (2017). Mobil çağda mobil uygulamalar: Türkiye'deki yerli otel zincirleri üzerine bir durum tespiti. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 12(45), 48-59.
- Kıvılcım, B. (2021). Akıllı otel uygulamalarının sürdürülebilirliğe etkileri: Kış turizmi otellerine yönelik nitel bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24(46-1), 1401-1413.
- Kozak, N., Akoğlan Kozak, M. & Kozak, M. (2021). *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Küçüksarı, G. (2011). *Turizmin Yerel Ekonomiye Etkisinin Konaklama İşletmeleri Üzerinde Analizi: Manavgat Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (Mayıs, 2020). Türkiye "Sağlıklı Turizm Sertifikasyon Programı"nı Başlattı. <https://izmir.ktb.gov.tr/TR-261880/turkiye-saglikli-turizm-sertifikasyon-programini-baslat-.html>

- Lee, I., ve Lee, K. (2015). The Internet of Things (IoT): Applications, investments, and challenges for enterprises. *Business Horizons*, 58(4), 431-440. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2015.03.008>
- Luzar, E. J., Diagne, A., Ecgan, C., & Henning, B. R. (1998). Profiling the nature-based tourist: A multinomial logit approach. *Journal of Travel Research*, 37(1), 48-55. <https://doi.org/10.1177/004728759803700106>
- Mckercher, B., & Chan, A. (2005). How special is special interest tourism?. *Journal of travel research*, 44(1), 21-31. <https://doi.org/10.1177/0047287505276588>
- Morgan, J. (2014). A simple explanation of the internet of things. Retrieved November, 20, 2015.
- Nayak, R., Chatterjee, K. N., Khurana G. K., Khandual, A. (2007). RFID: Tagging the new ERA. *Man-Made Textiles in India*, 50(5), 174-177.
- NIST (2021, Aralık). Cloud Computing. <https://csrc.nist.gov/Projects/cloud-computing>
- Özcan, T. (2022). Nesnelerin İnterneti Özellikli Sensörlerin Akıllı Atık Yönetimine Katkısı. *Yapı Bilgi Modelleme*, 4(1), 14-22. <https://doi.org/10.53033/ybm.1104953>
- Özel, M. A. (2010). Turizmin Çeşitlendirilmesi Bağlamında Doğa Turizmi: Ankara Örneği. *Kültür ve Turizm Bakanlığı Uzmanlık Tezi, Ankara*.
- Riahi, Y. ve Riahi, S. (2018). Big data and big data analytics: Concepts, types and technologies. *International Journal of Research and Engineering*, 5(9), 524-528.
- Sak, M. & Bayram, G. E. (2020). Ekolojik tarım turizmine katılanların beklentileri, memnuniyet düzeyleri, tekrar katılma niyetleri ve tavsiye niyetlerinin belirlenmesi üzerine Sinop ilinde bir araştırma. *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 527-544. <https://doi.org/10.30561/sinopusd.824833>
- Şit, M. (2016). Türkiye'de turizm sektörünün istihdama katkısı. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 7(1), 101-117.
- Tamburrini, G. (2009). Robot ethics: A view from the philosophy of science. *Ethics and robotics*, 11-22.
- Tekin, Y. (2021). Covid-19 sürecinde turizm sektörü ve turizm eğitiminde yenilikçi uygulamalar. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(9), 876-888.
- TIES, (2015, January). TIES Announces Ecotourism Principles Revision <https://ecotourism.org/news/ties-announces-ecotourism-principles-revision/>
- Timur, B., & Köz, E. N. (2022). Turizmde sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik çalışmalarını üzerine sistematik bir literatür taraması. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(2), 233-251.
- Tsaih, R. H., & Hsu, C. C. (2018). Artificial intelligence in smart tourism: A conceptual framework.
- TUIK (2021). Labour Force Statistics Micro Data Set. <https://www.tuik.gov.tr/media/microdata/pdf/isgucu.pdf>
- TUIK (2022). Hanehalkı İşgücü İstatistikleri. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/DownloadIstatistikselTablo?p=WiXCFTk3j1JkHaKOM95n4ERHUM2Wo3K4DCM-pWTqk/OzKoQ3R1wPDfG4H8AKTBS3e>

- TURSAB (Temmuz, 2022). Turizm bülteni. <https://www.tursab.org.tr/assets/pdf/turizm-bulteni/turizm-bulteni-50.pdf>
- Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı. (2022, Ağustos). Türkiye'nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı Hakkında. <https://www.tga.gov.tr/turkiye-nin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/>
- UNWTO (1998). Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284402809>
- Uzun, F. V. (2022) Covid-19 pandemisinin turizm esnafına etkileri: Marmaris örneği. *Ege Coğrafya Dergisi*, 31(1), 1-15.
- Vatan, A., & Dogan, S. (2021). What do hotel employees think about service robots? A qualitative study in Turkey. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100775. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2211973620301422>
- Vidal, B. (2019). The new technology and travel revolution. *Business Intelligence & Analytics*.
- Yalçınkaya, P. Atay, L., ve Karakaş, E. (2018). Akıllı turizm uygulamaları. *Gastoria: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 2(2), 85-103. <https://doi.org/10.32958/gastoria.433831>
- Yurtsever, M. & Akgündüz, Y. (2021). Otel işletmelerinde endüstri 4.0 teknolojilerinin kullanımı hizmet kalitelerini nasıl etkiler?. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 4(2), 95-116.