

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ KOŞULLARININ ÇALIŞANLARIN
ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hande ORAL

Balıkesir, 2015

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ KOŞULLARININ ÇALIŞANLARIN
ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hande ORAL

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Gülay ÖZDEMİR YILMAZ


Balıkesir, 2015

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201112501023 numaralı Hande ORAL'ın hazırladığı "Otel İşletmelerinde İş Koşullarının Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Etkisi" konulu ~~DOKTORA/YÜKSEK LİSANS~~ tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 25.05.2015 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan Yrd. Doç.Dr.Gülay ÖZDEMİR YILMAZ
Üye (Danışman)

İmza.....

Üye: Yrd. Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

İmza.....

Üye : Yrd.Doç. Dr. Seda ŞAHİN

İmza.....

Üye :

İmza.....

Üye :

İmza.....

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

03.1.06.2015

Enstitü Müdürü



Halil İbrahim Şahin

ÖN SÖZ

Değişimin her alanda oldukça hızlı geliştiği günümüzde, işletmeler ve işgörenler zorlu bir rekabet ortamına girmek zorunda kalmışlardır. Bu zorlu rekabet şartlarında işletmelerin hayatlarını devam ettirebilmesi için, işletme amaçlarını benimsemiş ve gönüllü çalışan işgörelere ihtiyacı vardır. İşgörelerin örgütüne bağlı olması genel olarak, işgörelerin işine düzenli devam etmesi, kurallara uyum sağlaması ve örgütün değerlerini kendi değerleri gibi benimsemiş olmasını ifade etmektedir. Örgütsel bağlılık işgörelere açısından olduğu kadar işletme ve işletmenin tüm unsurları açısından da oldukça önemlidir. Tüm işgörelerin aynı amaç ve doğrultuda hareket ederek görevlerini yerine getirmesi işletme açısından istikrar ve verimliliği arttıracak gibi işgörelere de daha iyi bir ortamda çalışmalarına olanak sağlayacaktır.

Araştırmada, iş koşullarının işgörelere örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkileri üzerinde durulmuştur. Otel işletmelerinde insan faktörünün önemli yer tutması ve ilgili yazında bu konuda yapılmış çalışmalar incelendiğinde örgütsel bağlılığı çok boyutlu olarak ele alan çalışmaların az sayıda olması araştırma konusunun seçiminde göz önünde bulundurulmuştur.

Araştırma, örgütsel bağlılık kavramı ve kapsamı, otel işletmeleri ve iş koşulları olarak işgörelere üzerinde önemli etkileri olduğu düşünülen, ücret, yönetim tarzı, faaliyet dönemi, iş yükü ve ergonomik koşulların, örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı üzerindeki etkilerini kapsamaktadır.

Çalışmanın hazırlanmasında emeği geçen danışmanım sayın Yrd. Doç. Dr. Gülay Özdemir Yılmaz'a beni yüksek lisansa teşvik ederek bu yolun başına getirdiği ve her konuda yanımda olduğunu hissettirdiği için, ayrıca sabırla değerli vaktini bana ayırdığı için içten teşekkür ederim. Çalışmam süresince beni sürekli motive eden, maddi manevi desteklerini benden esirgemeyen ailem, Hüseyin Günlü ve Melahat Günlü'ye sonsuz teşekkürler.

Son olarak, eşim Güven Oral'a ve varlığıyla umudumu hep canlı tutan, yüzümü güldüren canım kızım Eylül Oral'a teşekkür ederim.

Balıkesir, 2015

Hande Oral

ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ KOŞULLARININ ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ÜZERİNE ETKİSİ

Hande ORAL

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Gülay ÖZDEMİR YILMAZ

2015, 150 Sayfa

Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi, işletmenin verimli çalışması ve karlılığı, işletmede çalışan işgörenin emeği ile ilgilidir. Konaklama işletmelerinde çalışanlar misafirlerle birebir iletişim halindedir. Bu nedenle işgörenin istekli çalışması ve işini iyi bir şekilde devam ettirmesi işletmenin durumunu direkt olarak etkilemektedir. Örgütsel bağlılık, işgörenin işletme ile bütünleşmesi, işine önem vermesi ve örgüt amaçlarıyla kendi amaçlarının uyumlu olmasını ifade etmektedir. Dolayısıyla örgütüne bağlı olan bir işgören, motivasyonu yüksek, çalışmaya istekli olacaktır. İşgören devir hızı yüksekliğinin önemli bir problem olduğu otel işletmelerinde, işgörenin işletmede tutulması ve verimli çalışmanın sağlanması açısından örgütsel bağlılık önemli bir faktördür.

İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarını sağlayabilmek için öncelikle, işgören bağlılığı üzerinde etkili olan faktörlerin bilinmesi gerekmektedir. Bu nedenle çalışmada örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu düşünülen iş koşulları ele alınmıştır.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, araştırmanın amacı, önemi, varsayımları ve sınırlılıklarını kapsamaktadır. İkinci bölümde, örgütsel bağlılığın önemi ve gelişim süreci, örgütsel bağlılıkla ilgili sınıflandırmalar ve yaklaşımlar, otel işletmelerinin genel yapısı ve sınıflandırmaları, otel işletmelerinde işgören sorunları, otel işletmelerinde iş koşulları ve örgütsel bağlılık üzerine etkilerine değinilmiştir. Üçüncü bölümü araştırmanın yöntemi oluşturmaktadır. Bu

bölümde, veri toplama araç ve teknikleri, evren ve örneklem, verilerin analizi başlıkları altında araştırmanın yöntemi açıklanmıştır. Dördüncü bölümde araştırmanın bulgularına ve yorumlara yer verilmiştir. Son olarak beşinci bölümde araştırmanın sonuçlarına ve bu sonuçlar doğrultusunda önerilere yer verilmiştir. Araştırmanın örgütsel bağlılığı ölçmede kullanılacak ölçeği oluşturulurken, Allen ve Meyer'e ait örgütsel bağlılık ölçeğinden yararlanılmıştır. İş koşulları için daha önce yapılmış çalışmalardan yararlanılarak yeni bir ölçek oluşturulmuştur.

Anket uygulaması Antalya'da beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılmıştır. İş koşullarına ait faktörlerden yönetim tarzının örgütsel bağlılık üzerinde en fazla etkisi olan faktör olduğu, ergonomik koşulların da bu faktöre yakın bir şekilde etkili olduğu saptanmıştır. İşgörenlerin örgütsel bağlılıkları üzerinde etkili olan diğer faktörler sırasıyla, ücret, faaliyet dönemi ve iş yükü olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını arttırmaya yönelik bir takım önerilerde bulunulmuştur. Otel işletmelerinde yöneticilerin demokratik yönetim tarzını benimsemeleri ve işgörenlerinin yaptıkları işlerle ilgili kararlarda söz sahibi olmalarını sağlamaları, işletmedeki ergonomik koşulların iyileştirilmesi ve sağlıklı bir ortamın yaratılması işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını arttırmada etkili olacaktır. İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarının sağlanması, işletmeye motivasyonu ve verimliliği yüksek işgörenlerle çalışma imkanı verecek ve işgören devir hızının azalmasına katkı sağlayacaktır.

Anahtar kelimeler: Örgütsel Bağlılık, İş Koşulları, Otel İşletmeleri

ABSTRACT

EFFECTS OF WORK CONDITIONS ON THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES IN HOTEL ENTERPRISES

Hande ORAL

Master's Thesis, Department of Tourism and Hotel Management

Institute of Social Sciences

Advisor: Assist. Prof. Dr. Gülay ÖZDEMİR YILMAZ

2015, 150 Pages

Service quality, operational efficiency and profitability of accommodation enterprises is mostly related to the efforts of employees working there. Employees in the accommodation enterprises are in direct communication with the guests. Thus, the enthusiasm and hard work of the personnel directly affects the status of the enterprise. Organizational commitment means integration of the employees with the enterprise, employees' attaching importance to their jobs and compliance of employees' purposes with the organization's purposes. Therefore, an employee with full loyalty to his organization, will be highly motivated and eager to work. Organizational commitment is an important factor to ensure the retention and efficiency of the employees in hotel businesses where employee turnover rate is an important problem.

In order to ensure the organizational commitment of employees, it is important to find out first which factors are effective on the employee loyalty of the enterprise. Thus, this study aims to analyse working conditions which are thought to have an effect on organizational commitment.

This study consists of five sections. The first section covers the objective, importance, assumptions and constraints of the research. The second section refers to the development period and importance of organizational commitment, classifications and approaches about organizational commitment, general structure and classifications of hotel enterprises, problems of workers in hotel enterprises,

working conditions in hotel enterprises and their effects on organizational commitment. The third section consists of the method of the research. In this section, method of the research is explained under the titles of means and techniques of data collection, population and sample, analysis of the data. The fourth section covers the findings of the research and comments. Finally, the fifth section, comprises of the results of the research and proposals in line with these results. Organizational commitment scale of Allen and Meyer is used while establishing the scale to be used to measure the organizational commitment in the research. A new scale is established by utilizing the previous studies for work conditions.

Questionnaires have been made at five-star hotels in Antalya. It has been found out that management style, one of work conditions factors, has been the most effective factor on organizational commitment and the working environment conditions are also nearly as effective as this factor. The other factors which are effective on employees' organizational commitment have been found out as salary, operation period and workload, respectively. In accordance with the findings from the study, some suggestions have been made to increase the organizational commitment of employees in hotel businesses. Managers' adopting democratic management styles and giving opportunity to the employees to make decisions about what they do, improvement of the working conditions in the business environment and creation of a healthy environment will be effective on increasing the employees' organizational commitment in hotel enterprises. Ensuring the employees' organizational commitment will provide the enterprises with highly motivated and productive employees, and contribute to decrease the employee turnover rate.

Key words: Organizational Commitment, Work Conditions, Hotel Enterprises.

Kızım Eylül Oral' a

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖN SÖZ	iii
ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	x
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xviii
1. GİRİŞ	1
1.1. Problem	2
1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	3
1.3. Araştırmanın Varsayımları.....	5
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları	5
2. İLGİLİ ALANYAZIN	6
2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı	6
2.1.1. Örgütsel Bağlılığın Önemi	11
2.1.2. Örgütsel Bağlılığın Gelişim Süreci	12
2.1.3. Örgütsel Bağlılığın Göstergeleri	16
2.1.3.1. Örgütün Amaç ve Değerlerini Benimseme.....	16
2.1.3.2. Örgüt İçin Fedakarlıklarda Bulunabilme	16
2.1.3.3. Örgüt Üyeliğinin Devamı İçin Güçlü Bir İstek Duyma	17
2.1.3.4. Örgütle Özdeşleşme	17
2.1.3.5. İçselleştirme	17
2.1.4. Örgütsel Bağlılık Düzeyleri	18
2.1.4.1. Düşük Örgütsel Bağlılık.....	18
2.1.4.2. İlimli Örgütsel Bağlılık	19
2.1.4.3. Yüksek Örgütsel Bağlılık.....	19

2. 1. 5. Örgütsel Bağlılığın Benzer Kavramlarla İlişkisi.....	20
2. 1. 5. 1. Örgütsel Bağlılık ve Mesleki Bağlılık.....	21
2. 1. 5. 2. Örgütsel Bağlılık ve Çalışma Arkadaşlarına Bağlılık.....	22
2. 1. 5. 3. Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini.....	22
2. 1. 5. 4. Örgütsel Bağlılık ve İtaat.....	24
2. 1. 5. 5. Örgütsel Bağlılık ve Sadakat.....	25
2. 1. 6. Örgütsel Bağlılığa İlişkin Sınıflandırmalar ve Yaklaşımlar.....	26
2. 1. 6. 1. Tutumsal Yaklaşım.....	28
2. 1. 6. 1. 1. Kanter' in Yaklaşımı.....	29
2. 1. 6. 1. 2. Etzioni' nin Yaklaşımı.....	30
2. 1. 6. 1. 3. O' Reilly ve Chatman' ın Yaklaşımı.....	31
2. 1. 6. 1. 4. Penley ve Gould' un Yaklaşımı.....	32
2. 1. 6. 1. 5. Allen ve Meyer' in Yaklaşımı.....	33
2. 1. 6. 2. Davranışsal Yaklaşım.....	36
2. 1. 6. 2. 1. Becker' in Yaklaşımı.....	36
2. 1. 6. 2. 2. Salancik' in Yaklaşımı.....	38
2. 1. 6. 3. Çok Boyutlu Bağlılık Yaklaşımı.....	40
2. 1. 7. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları.....	40
2. 2. Otel İşletmelerine Genel Bakış.....	45
2. 2. 1. Otel İşletmeleri.....	45
2. 2. 2. Otel İşletmelerinin Özellikleri.....	48
2. 2. 3. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi.....	50
2. 2. 3. 1. Dünyada Otel İşletmeciliğinin Gelişimi.....	50
2. 2. 3. 2. Türkiye' de Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi.....	52
2. 2. 4. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	53
2. 2. 4. 1. Karşılıklıları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	54

2. 2. 4. 1. 1. Merkezi Oteller	54
2. 2. 4. 1. 2. Resort Otelleri	54
2. 2. 4. 1. 3. Karayolları Kavşak Otelleri	55
2. 2. 4. 1. 4. Havaalanı Otelleri	55
2. 2. 4. 1. 5. Konut Otelleri.....	55
2. 2. 4. 2. Fiyat Düzeyi Bakımından Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	56
2. 2. 4. 2. 1. Ekonomik Oteller	56
2. 2. 4. 2. 2. Orta Düzey Fiyatlı Oteller.....	56
2. 2. 4. 2. 3. Lüks (Pahalı Oteller)	56
2. 2. 4. 3. Hukuki Bakımdan Bağlı Oldukları Statülere Göre Otel İşletmeleri.....	57
2. 2. 4. 3. 1. Turizm İşletme Belgeli Oteller	57
2. 2. 4. 3. 2. Belediye Belgeli Oteller	57
2. 2. 4. 4. Mülkiyetlerine Göre Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması....	58
2. 2. 5. Otel İşletmelerinde İşgören Sorunları	58
2. 2. 6. Otel İşletmelerinde İş Koşulları ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri.....	63
2. 2. 6. 1. Faaliyet Dönemi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi.....	63
2. 2. 6. 2. İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi	66
2. 2. 6. 3. Çalışma Koşulları ve Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi	68
2. 2. 6. 4. Ücret Düzeyi ve Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi.....	70
2. 2. 6. 5. Yönetim Tarzı ve Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi.....	72
3. YÖNTEM.....	75
3. 1. EVREN VE ÖRNEKLEM.....	75
3. 2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI VE TEKNİKLERİ.....	77
3. 3. VERİLERİN ANALİZİ	78
4. BULGULAR VE YORUMLAR.....	80

4.1. Faktör Analizi.....	104
4. 1. 1. Faktörlerin Açıklanması.....	110
4. 2. Regresyon Analizi.....	112
4. 3. Farklılık Testleri.....	120
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	124
KAYNAKÇA.....	130
EKLER.....	146

Çizelge 1. Örgütsel Bağlılık Tanımları	7
Çizelge 2. Örgütsel Bağlılığın Kronolojik Gelişim Süreci	13
Çizelge 3. Ocak- Haziran Ayları Arası Antalya' yı Ziyaret Eden Yerli ve Yabancı Turist Sayısı	75
Çizelge 4. Belli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri.....	77
Çizelge 5. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyete Göre Yüzde - Frekans Dağılımı	80
Çizelge 6. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yaşa Göre Yüzde - Frekans Dağılımı	80
Çizelge 7. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Medeni Durumuna Göre Yüzde- Frekans Dağılımı.....	81
Çizelge 8. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Durumuna Göre Yüzde - Frekans Dağılımı.....	81
Çizelge 9. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Çalışma Durumuna Göre Yüzde - Frekans Dağılımı.....	82
Çizelge 10. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Sektörde Çalışma Süresine Göre Yüzde - Frekans Dağılımı	82
Çizelge 11. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin İşletmede Çalışma Süresine Göre Yüzde - Frekans Dağılımı	83
Çizelge 12. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Bulunduğu Departmana Göre Yüzde - Frekans Dağılımı	84
Çizelge 13. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin İşletmedeki Pozisyonuna Göre Yüzde - Frekans Dağılımı	84
Çizelge 14. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Duygusal Bağlılık Sorularına Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	85

Çizelge 15. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Devam Bağlılığı Sorularına Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	88
Çizelge 16. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Normatif Bağlılık Sorularına Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	90
Çizelge 17. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yönetim Tarzı İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	92
Çizelge 18. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin İş Yükü İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	95
Çizelge 19. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Ergonomik koşullar İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	98
Çizelge 20. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Ücret Düzeyi İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	100
Çizelge 21. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Faaliyet Dönemi İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri	102
Çizelge 22. KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları.....	105
Çizelge 23. İş Koşulları Ölçeğinin Döndürülmüş (Varimax) Temel Bileşenler Analizi Sonuçları.....	106
Çizelge 24. İş Koşullarına İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	108
Çizelge 25. İş Koşullarından Ücret Düzeyi İle Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi.....	112
Çizelge 26. İş Koşullarından Faaliyet Dönemi İle Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi.....	113
Çizelge 27. İş Koşullarından İş Yükü İle Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi.....	113

Çizelge 28. İş Koşullarından Yönetim Tarzı İle Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi.....	114
Çizelge 29. İş Koşullarından Ergonomik koşullar İle Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi	115
Çizelge 30. İş Yükünün Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi.....	115
Çizelge 31. Ücret Düzeyinin Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi.....	116
Çizelge 32. Faaliyet Döneminin Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi.....	117
Çizelge 33. Yönetim Tarzının Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi.....	118
Çizelge 34. Ergonomik Koşulların Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi.....	119
Çizelge 35. İşgörenlerin Cinsiyet Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin T Testi Karşılaştırmasını Gösteren Dağılım.....	120
Çizelge 36. İşgörenlerin Yaş Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeyine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım	120
Çizelge 37. İşgörenlerin Medeni Durumlarına Göre Örgütsel Bağlılık Düzeyine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım	121
Çizelge 38. İşgörenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Bağlılık Düzeyine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım	121
Çizelge 39. İşgörenlerin Çalışma Durumu Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin T Testi Karşılaştırmasını Gösteren Dağılım.....	122
Çizelge 40. İşgörenlerin İşletmede Çalışma Süresi Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım	122

Çizelge 41. İşgörenlerin İşletmedeki Pozisyonu Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım	123
--	-----

Şekil 1. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması.....	27
Şekil 2. Toplam İş Yükü Seviyesinin Belirlenmesine Yönelik Araştırma Modeli	67

1. GİRİŞ

İşletmelerin güçlü rekabet koşullarında ayakta kalabilmek için oldukça fazla çaba sarf etmek zorunda olduğu günümüz dünyasında, işgörenler de yaşamlarını kaliteli bir şekilde devam ettirmek arzusundadırlar. Hizmet sektörü içinde yer alan otel işletmelerinde, hızla gelişen teknolojiye rağmen insan emeği en önemli faktördür. Otel işletmeleri üretim ve hizmetin yoğun olarak insanlar tarafından yürütüldüğü işletmelerdir. İşgörenlerin çalışma ortamlarındaki aksaklık ya da duygusal durumlarında olumsuz yönde bir değişme, işgörenin hizmet kalitesine ve işletmenin işleyişine aynı şekilde olumsuz bir biçimde yansımaktadır. Bu nedenle işgörenin örgütü ile uyumlu hareket etmesi ve her açıdan örgütüne bağlı olması, nitelikli işgücünün işletmede kalması ve örgütü için gönüllü olarak çaba sarf etmesi işletmeyi başarıya götürmede önemli bir unsurdur ve rakipler karşısında büyük avantaj sağlamaktadır.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenler, müşterilerle bire bir iletişim halindedirler. Bu nedenle otel işletmelerinde çalışan işgörenler iş koşullarından daha çabuk etkilenmekte, stres, memnuniyetsizlik, tükenmişlik gibi olumsuz duygular yaşamaları daha kolay hale gelmektedir. Bu olumsuz duygular işgörenlerin örgütlerine bağlılıklarını düşürmekte ve devamsızlık, işten ayrılma, işe geç gelme, kurallara uymama gibi bir takım davranışların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

Otel işletmelerindeki iş koşullarının işgörenler üzerindeki etkilerini olumlu yönde geliştirmek, işgören açısından önemli olduğu kadar örgütler açısından da önemlidir. İnsan faktörünün ön plana çıktığı günümüz modern yönetim anlayışında örgütsel bağlılık özellikle üzerinde durulması gereken bir konudur. İyi bir yönetici, işgörenlerin ilgileri ve kabiliyetleri doğrultusunda sahip oldukları gücü anlayabilmeli ve bu gücü işletme çıkarları doğrultusunda geliştirerek işgörenleri yönlendirebilmelidir. Örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgütte kalma nedenini ortaya koymakla birlikte, işletmeyle ilgili duygularını ve düşüncelerini yansıtmaktadır. Bu

yönüyle işgörenlerin örgütsel bağlılıkları, yöneticilere yol gösterici olarak da değerlendirilebilir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenler sektörün yapısı gereği bazı zor koşullarda çalışmak zorunda kalmaktadır. İşgörenleri etkileyen bu zor koşullara birçok örnek verilebilir ancak, bunlardan en belirgin olanları; işin mevsimsel özellik göstermesi nedeniyle dönemsel olarak yoğun çalışma ya da sezon sonunda işsiz kalma riski, düşük ücret, fazla iş yükü, yönetime dair sorunlar, çalışma ortamının ergonomik açıdan elverişsiz olması ve uzun çalışma saatleri olarak sıralanabilir. Örgütsel bağlılığın önemini kavrayan işletmeler, insana değer veren bir yönetim anlayışını benimseyerek işgörenlerin bu zor koşullara maruz kalmasına engel olabilir ya da en az seviyede etkilenmelerini sağlayabilirler. Böylece, işgörenlerin işletme amaçları doğrultusunda gönüllü olarak çaba sarfetmeleri ve işletmede kalmak için güçlü bir istek duymaları sağlanabilir. Otel işletmelerinin örgütsel bağlılık kavramı üzerinde durarak, insana yaptığı yatırım, işletme açısından uzun vadede maddi yatırımdan daha kalıcı olacaktır.

1.1. Problem

Turizm sektöründe iş koşulları işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir. Dolayısıyla iş koşulları, işgörenlerin performansı, verimliliği ve yaşam kalitesini de birçok yönden etkilemektedir. Bu çalışmada; örgütsel bağlılık kavramı, örgütsel bağlılık yaklaşımları, sınıflandırmaları ve otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş koşulları; ergonomik koşullar, faaliyet dönemi, ücret, iş yükü ve yönetim tarzı başlıkları altında incelenmiştir.

Turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinde, iş koşullarının işgörenlerin örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisi araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm sektörünün yapısı gereği, otel işletmelerinde insan emeği diğer üretim faktörlerinden daha önemli yer tutmaktadır. İşletmeler devamlılıklarını sağlayabilmek için işini en doğru şekilde yapan, işletme amaçlarına uygun davranan ve işine düzenli devam eden, uzun süreli çalışan işgörenlere ihtiyaç duymaktadır. Örgütsel bağlılık işgörenlerin işletme amaçlarını benimseyerek bu doğrultuda hareket etmeleri, görevlerini gönüllü olarak en iyi şekilde yerine getirmeleri üzerinde etkili olmaktadır. Dolayısıyla, işletmeler tarafından örgütsel bağlılığı yüksek işgörenlere sahip olmak önemlidir.

Otel işletmelerinde örgütsel bağlılığın etkilerini anlayabilmek için öncelikle otel işletmelerinde işgörenlerin bağlılıkları üzerinde etkili olabilecek iş koşullarının bilinmesi gerekmektedir. Araştırmada iş koşulları adı altında, örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu düşünülen, yönetim tarzı, ücret düzeyi, faaliyet dönemi, iş yükü, ergonomik koşullar şeklinde beş faktör belirlenmiştir. İş koşulları olarak belirlenen faktörlere ait değişkenlerin, örgütsel bağlılığın alt boyutları olan, duygusal, normatif ve devam bağlılıkları üzerindeki etkileri açıklanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın amacı, otel işletmelerindeki bazı iş koşullarının işgörenlerin örgütsel bağlılıklarına etkisini incelemektir. Bu temel amaç doğrultusunda araştırmanın hipotezleri oluşturulurken daha önce konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelenmiştir.

Ücret düzeyi ve örgütsel bağlılık ilişkisine yönelik yapılan çalışmalarda genel olarak ücret düzeyi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir (Hunt vd, 1985; Iverson ve Buttigieg, 1999; Güçlü, 2006).

H₁: Otel işletmelerinde iş koşullarından ücret düzeyi işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir.

Faaliyet dönemi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik çok sayıda çalışma bulunmamaktadır. Bununla birlikte otel işletmelerinde yapılan bir çalışmada

faaliyet dönemi ile devam bağlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Güçlü, 2006).

H₂: Otel işletmelerinde iş koşullarından faaliyet dönemi işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir.

Daha önce yapılmış olan benzer çalışmalar incelendiğinde iş yükü ve örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Stevens vd, 1978; Currivan, 1999; Maxwell ve Steele, 2003).

H₃: Otel işletmelerinde iş koşullarından iş yükü işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir.

Yönetim tarzı ile örgütsel bağlılık ilişkisine değinen çalışmalar incelendiğinde, yönetim tarzı ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir (Morris ve Sherman, 1981; Güçlü, 2006; Öneği, 2014).

H₄: Otel işletmelerinde iş koşullarından yönetim tarzı işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir.

Ergonomik koşulların örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine yönelik yapılan çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Kaya (2012), ergonomik koşullar ile duygusal bağlılık arasında ilişki bulmuştur. Güçlü (2006), ergonomik koşullar ile normatif bağlılık arasında ilişki tespit etmiştir.

H₅: Otel işletmelerinde iş koşullarından ergonomik koşullar işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir.

Türkiye' de yapılan örgütsel bağlılık ile ilgili çalışmalarda örgütsel bağlılığı üç alt boyutla inceleyen fazla sayıda çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle araştırmada üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın bu yönüyle farklı bir çalışma olarak yazına katkı sağlaması amaçlanmaktadır. Ayrıca, işgörenlerin demografik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasında istatistiksel açıdan anlamlı

fark olup olmadığı da araştırılmıştır. Araştırmanın otel işletmelerine, örgütsel bağlılıkla ilgili yararlanılabilecek bir kaynak olması amaçlanmıştır.

1.3. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmaya katılan tüm işgörenlerin anket sorularını cevaplamada dürüst davranacağı varsayılmıştır. Araştırmaya katılan tüm alt ve orta kademe yöneticiler, departman müdürleri işgören olarak çalışmaya dahil edilmiştir. Öte yandan, Antalya'da faaliyet gösteren otel işletmelerinde yapılan anket uygulamasıyla ulaşılan örneklem sayısının evreni temsil ettiği varsayılmıştır.

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

İş koşullarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik yapılan araştırmada tüm evrene ulaşmak zaman ve maddi imkanlar açısından mümkün olmadığı için, araştırma Antalya'nın çeşitli bölgelerinde bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin bulunduğu otellerin bir kısmının sezonluk faaliyette bulunması ve mevsimsel yoğunluk nedeniyle anket uygulamasında zaman yönünden kısıtlama olmuştur. Bununla birlikte, araştırmaya katılımı teklif edilen otellerin ve işgörenlerin bir kısmının araştırmaya katılmayı reddetmesi de araştırmanın bu yönüyle sınırlanmasına neden olmuştur.

Araştırmada iş koşulları; ücret, iş yükü, yönetim tarzı, faaliyet dönemi ve ergonomik koşullar ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca araştırma ulaşılabilen yazın ile sınırlıdır.

2. İLGİLİ ALANYAZIN

2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Örgütler belirli amaç ve hedefler doğrultusunda oluşturulan birliklerdir ve kuruluş amaçlarına ulaşmak için ellerindeki kaynakları etkili şekilde kullanmak zorundadırlar. Günümüz yönetim yazını insan kaynağının da maddi kaynaklar kadar önemli olduğunu söylemektedir. Bu durum sosyal bir sistem olan örgütleri işgörenlerine daha fazla yatırım yapmaya yöneltmiştir (Wasti, 2000: 201).

Örgütlerde işgörenlerden en uygun düzeyde yararlanmak, tutarlı politikaların geliştirilmesi ile gerçekleştirilebilir. İşgörenleri motive eden ihtiyaçlardan en önemlileri; aidiyet ya da bağlılık duygularının tatmin edilmesi ve bireyin kendini gerçekleştirme ihtiyacının giderilmesidir (Mercin, 2005: 132).

İlgili yazın incelendiğinde örgütsel bağlılığın kavramsallaştırılması konusunda farklı disiplinlerden araştırmacıların konuya kendi bakış açılarıyla bakmaları nedeniyle birçok farklı tanımın ortaya çıktığı görülmektedir (Oliver, 1990: 21). Bağlılık, en yalın haliyle belli bir varlığa karşı geliştirilen duygusal bir yönelme, işletme, işletmenin alt sistemleri, çevre, aile, meslek, sendika vb. gibi sosyal bir birimle özdeşleşme olarak tanımlanabilmektedir (Meyer ve Allen, 1984: 373). Diğer bir ifadeyle bireyin örgütle olan psikolojik ilişkisini ifade eder. Bir örgütteki davranışsal yatırımlar, hedef ve değerlerin uyumu ve örgütte kalma olasılığı örgütsel bağlılıkla ilişkilidir (Joo ve Shim, 2010: 427).

Örgütüne bağlı olan bir işgören, ilişkileri nasıl olursa olsun örgütte kalan, işe düzenli devam eden, tüm gün çalışan, şirketin hedefleriyle aynı doğrultuda hareket eden kişi olarak ifade edilebilir (Meyer ve Allen, 1997: 3). Örgütsel bağlılığı güçlü olan işgörenler, örgütün amaç ve değerlerine güçlü inanç duyarlar, emir ve beklentileri gönüllü olarak karşılarlar. Ayrıca, amaçların istenen şekilde gerçekleşmesi için asgari beklentilerin çok üstünde çaba ortaya koyar ve örgütte

kalmakta kararlılık gösterirler. İşgörenler içsel olarak güdülenirler ve içsel ödülleri, başkaları tarafından oluşturulan koşullardan çok eylemin kendisinden ve başarılı sonuçlarından kaynaklanmaktadır (Firestone ve Pennel, 1993: 490-491).

Birçok alanda araştırma konusu olan örgütsel bağlılığın farklı bakış açılarıyla yorumlanmış bazı tanımları çizelgede 1'de gösterilmiştir.

Çizelge 1. Örgütsel Bağlılık Tanımları

Örgütün ve bireyin amaçlarının zaman içinde bütünleşme veya uyumlu olma süreçleridir.	Hall vd. 1970: 176
Kişinin kimliğini örgüte iliştiren, örgüte karşı takınılan bir tutum ya da yöneliştir.	Sheldon 1971: 143
Örgütün üyesi olarak kalma arzusu, örgüt için yüksek çaba harcama arzusu ve örgütün amaç ve değerlerine inançlı olmadır.	Dubin vd. 1975: 411
Kişinin bir işletme ile özdeşleşme ve işletmeye bağlanma gücüdür.	Mowday vd. 1979: 226
Örgütsel çıkarları karşılayacak şekilde hareket etmek için içselleştirilmiş normatif baskıların toplamıdır.	Wiener 1982: 418
Kişinin tatmin edici olmasa bile bir işe saplanıp kalması ve kendini işine psikolojik olarak bağlanmış hissetmesidir.	Rusbult ve Farrel, 1983
Kişinin belli bir hareket tarzına bağlılık göstererek, açık bir ödül veya ceza olmasa bile yapılanı beğenme ve ona devam etme isteğidir.	Schwenk 1986: 299
Örgütün amaç ve isteklerini karşılayacak şekilde davranılmasını sağlayan ve kişinin benimsediği normatif güçler bütünüdür.	Heshizer vd, 1991

Kişisel özellikleri, kıdemi, başarı gereksinimi, yetki ve sorumluluk duygusu ve profesyonellik duygusunu kapsamaktadır.	Thornhill vd. 1996: 15
Çalışanın işletmesine karşı hissettiği sadakat duygusudur.	Price 1997: 304
Kişi ile örgüt arasında gerçekleştirilmiş bir psikolojik sözleşmedir. Psikolojik sözleşme ile bireylerin örgüte bağlılıkları arasında açık bir ilişki bulunmaktadır.	McDonald ve Makin, 2000
Örgütün amaç ve değerlerine gönülden inanmak ve bunları kabullenerek örgütün bir üyesi olarak kalma konusunda güçlü bir irade ortaya koymaktır.	Swales 2002: 159
Çalışanın örgütüne karşı hissettiği psikolojik bağlanmadır.	Chen vd. 2002: 339
Çalışanların ilgi ve bağlılıklarının örgüte yönelmesidir.	Valentine vd. 2002: 351
Çalışanın performansını ve verimliliğini arttırma, işgücü devir hızı ve işe devamsızlık oranını düşürme gibi olumlu sonuçlar doğuran çok boyutlu bir konudur.	Dawley vd. 2005: 512
Çalışanın işletme ile kurduğu ilişki ve bu ilişkinin yarattığı sonuçlar nedeniyle işletmede çalışmaya devam etme isteğini içeren psikolojik bir durumdur.	Erdheim vd. 2006, 961
Bireyin örgüt amaç ve değerlerini kabullenerek bunlara güçlü bir inanç duyması, örgütün çıkarları için çaba harcamaya gönüllü olması ve örgüt üyeliğini devam ettirmek için güçlü bir istek duymasıdır.	Gümüş ve Sezgin, 2012: 81

Kaynak: Özgür Devrim Günel. (2009). *Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir. s.117

İlgili çizelge incelendiğinde, tanımlarda belirli noktaların vurgulandığı görülmektedir. Hall vd. (1970)'ne göre örgütsel bağlılık örgüt ve bireyin amaçlarının zamanla uyumlu hale gelmesi, bütünleşmesidir. Sheldon (1971), kişinin örgütle

kimlik birliğine vurgu yapmıştır. Dubin vd. (1975), bireyin örgüt üyeliğini devam ettirme arzusuna değinmiş, örgüt değerlerine bağlanma ve örgüt için çaba sarf etme üzerinde durmuştur. Mowday vd. (1979)'ne göre örgütsel bağlılık, bireyin işletme ile özdeşleşme ve işletmeye bağlama gücünü ifade etmektedir. Wiener (1982), örgütsel bağlılığı, örgüt çıkarlarını karşılayacak şekilde içselleştirilmiş normatif baskılar olarak tanımlamıştır. Rusbult ve Farrel (1983), örgütsel bağlılığı, kişinin işine psikolojik olarak bağlanması ve örgütünde kalmaya istekli olması şeklinde ifade etmiştir. Schwenk (1986), kişinin belli bir hareket tarzına bağlandığını öne sürmüştür. Heshizer vd. (1991), örgütsel bağlılığı Wiener ile benzer şekilde örgütün amaçlarını karşılayacak şekilde hareket edilmesini sağlayan ve kişinin benimsediği normatif güçler olarak ifade etmiştir. Thornhill vd. (1996)'nin diğer tanımlamalardan farklı olarak, daha çok kişinin kendisinden kaynaklanan durum ve özelliklerin örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğunu öne sürdüğü söylenebilir. Thornhill vd. (1996)'ne göre örgütsel bağlılık, bireyin kişisel özellikleri, başarı gereksinimi, yetki, sorumluluk ve profesyonellik duygusunu kapsamaktadır. Price (1997), örgütsel bağlılık tanımında, bireyin işletmeye karşı geliştirdiği sadakat duygusunu vurgulamıştır. McDonald ve Makin (2000)'e göre örgütsel bağlılık birey ve örgüt arasında oluşan psikolojik bir sözleşmedir. McDonald ve Makin bu psikolojik sözleşme ve bağlılık arasında açık bir ilişkinin olduğunu belirtmiştir. Swales (2002), örgütsel bağlılık tanımında, bireyin örgüt üyeliğini devam ettirme isteği ve örgüt amaçları ile değerlerine inanma üzerinde durmuştur. Chen vd. (2002), örgütsel bağlılığın, bireyin örgütüne karşı hissettiği psikolojik bağlanma olduğunu vurgulamıştır. Valentine vd. (2002), örgütsel bağlılığı, işgörenlerin ilgi ve bağlılıklarının örgüte yönelmesi olarak açıklamış, Dawley vd. (2005), ise olumlu sonuçlar meydana getiren çok boyutlu bir konu olarak ifade etmiştir. Erdheim vd. (2006), örgütsel bağlılık tanımında işgörenin örgütte kalmaya istekli oluşu üzerinde durmuştur. Gümüş ve Sezgin (2012), yaptıkları çalışmada örgütsel bağlılığı birçok yönden ele almış, bireyin inançla örgütün amaç ve değerlerini kabullenmesi, örgütte kalmaya istekli olması ve örgüt çıkarları için çaba sarf etmesi durumlarını vurgulamıştır.

Örgütsel bağlılık yazını incelendiğinde yapılan tanımların farklı bakış açılarıyla ortaya konulmuş olmasına rağmen bazı ortak noktalarının olduğu anlaşılmaktadır. Birçok tanımda, örgüt ve işgören arasında kimlik birliği, özdeşleşme, amaç birliği,

uyumluluk, işgörenin örgüt adına gönüllü çalışmaya ve örgütte kalmaya istekli oluşu, normatif baskılar ve psikolojik olarak bağlılık hissetme durumu üzerinde durulmuştur. Bu yönüyle tanımlamada, örgütsel bağlılığın daha çok psikolojik yönünün etkili olduğu söylenebilir. Özetle örgütsel bağlılık işgörenin bağlı olduğu örgütle özdeşleşmesi, örgütün değerleriyle aynı doğrultuda hareket ederek örgüt amaçlarını gerçekleştirmede ve örgütte kalmada gönüllü olmasını sağlayan psikolojik bir durumdur şeklinde ifade edilebilir.

Örgütsel bağlılık tanımları birçok farklı bakış açısıyla kavramsallaştırılmasına rağmen tanımlarda bazı kriterlerin göz önünde bulundurulduğu görülmektedir. Reichers bu kriterleri; yatırımlar, özellikler, bireysel ve örgütsel amaç uygunluğu olmak üzere üç yaklaşımla ele almıştır (İnce ve Gül, 2005; Reichers, 1985: 468).

Yatırımlar yaklaşımı, bağlılığın örgütsel üyelikle ilgili ödül ve maliyetlerin bir fonksiyonu olarak örgütsel hizmet süresiyle uyumlu olarak arttığına dayanır. Bu yaklaşıma dayanan tanımlar Becker (1960); Sheldon (1971); Hrebiniak ve Alutto (1972); Alutto, Hrebiniak, ve Alonso (1973); Farrel ve Rusbult (1981); Rusbult ve Farrel (1983) tarafından yapılmıştır (Reichers, 1985: 468).

Özellikler yaklaşımını benimseyenlere göre bağlılık, bireylerin istemli, açık ve geri dönülmez davranışları sonrasında tutumsal bağlılıkla sonuçlanacak olan davranışsal eylemlere bağlılığıdır şeklinde tanımlanmıştır. Bu ve benzeri yaklaşımla ortaya çıkan tanımlar Kiesler ve Sakumura (1966); Salancik (1977); O'Reilly ve Caldwell (1980); Schwenk (1986); O'Reilly ve Chatman (1986); Farnham ve Pimlot (1990); Heshizer, Martin ve Wiener (1991) tarafından yapılmıştır (Reichers, 1985: 468).

Birey ve amaç uygunluğu yaklaşımıyla yapılan çalışmalarda bağlılık, bireyin örgütsel amaç ve değerlerle özdeşleşip, onlar adına çaba harcadığında gerçekleşir şeklinde tanımlanmıştır. Bu şekilde tanımlama yapan araştırmacılar, Hall, Schneider ve Nygren (1970); Porter, Steers, Mowday ve Boulian (1974); Porter, Crampon ve Smith (1976); Steers (1977); Stevens, Beyer ve Trice (1978); Mowday, Steers ve Porter (1979); Bartol (1979); Angle ve Perry (1981); Morris ve Sherman (1981); Welsch ve LaVan (1981); Mowday, Porter ve Steers (1982); Bateman ve Strasser

(1984); Stumpf ve Harman (1984); Reichers (1985); Morris, Lydka ve O' Creavy (1993); McDonald ve Makin (2000) şeklinde sıralanabilir (Reichers, 1985: 468).

2.1.1. Örgütsel Bağlılığın Önemi

Örgütsel bağlılık konusunun son yıllarda birçok disiplin tarafından ele alınmış olması, günümüzde işletmelerin geleneksel yönetim anlayışından uzaklaşması ve insana yatırım yapmanın öneminin anlaşılmış olmasıyla açıklanabilir.

Rekabet üstünlüğü sağlamak, daha kaliteli ürün üretmek, verimlilik ve işgören memnuniyetini arttırmak için bir yandan insan faktörünü rekabet sağlayıcı önemli bir unsur olarak algılayan bir görüşe karşın diğer tarafta insan gücünü sıradan bir üretim faktörü olarak gören ve rekabet arayışında ona hemen hemen hiç yer vermeyen geleneksel bir anlayış olduğu ortaya çıkmaktadır. Ancak günümüzde başta gelişmiş ülkeler olmak üzere hemen her ülkede ve her firmada insan faktörü sıradan bir üretim faktörü olmaktan çok diğer üretim faktörlerini yöneten, yeni fikirler geliştiren, yenilikçi, yaratıcı ve rekabet sağlayıcı önemli bir varlık olarak kabul görmektedir. Dolayısıyla, bu önemli özelliğe sahip faktörün, yani insan kaynağının örgüte bağımlı kılınması önemli bir konu olarak ortaya çıkmaktadır (Bakan, 2011: 41). Her örgüt, üyelerinin örgütsel bağlılığını arttırmak istemektedir. Çünkü örgütsel bağlılık işgörenleri problem üreten değil, problem çözen insanlar haline dönüştürür (Gürkan, 2006: 10).

Günümüzde örgütler gelişen teknolojiye ve artan rekabet koşullarına ayak uydurmaya çalışırken birçok problemle karşılaşmaktadır. İşletmelerin hayatlarına devam edebilmeleri için örgütsel bağlılığı yüksek işgörelere sahip olması rakipleri karşısında avantaj sağlamaktadır. Yapılan birçok araştırma sonucunda, örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörelerin görevlerini yerine getirirken; daha çok çaba gösterdiği, örgütte daha uzun süre kalma eğiliminde oldukları, örgüt ile olumlu ilişkilerde buldukları ifade edilmektedir. Örgütsel bağlılığı nedeniyle yüksek düzeyde performans sergilemeye devam eden eğitimli bir işgören, örgütün verimli bir şekilde çalışmasına katkı sağlamaktadır. Çünkü örgütsel bağlılığı yüksek olan bir işgören, örgütsel amaçları gerçekleştirmek için daha fazla çaba harcamakta ve

örgütten ayrılmayı düşünmemektedir. İşgören bağlılığının önemli olmasının bir nedeni de, bağlılığın işgörenlerin işletmelerindeki zamanı nasıl geçirecekleri üzerinde bir etkisinin olmasıdır. Bağlılığın yapısındaki değişikliklere yön veren şartların, işgören morali, motivasyonu ve performansı ve neticede örgüt başarısı üzerinde etkisinin bulunması örgütsel bağlılığın önemini ortaya koymaktadır (Çulha, 2008: 75).

Bağlılığın örgütsel düzeyde katkı sağlamasının yanında toplumsal katkıları da önemlidir. Örgüt üyelerinin çalıştıkları işletmeye bağlılıkları arttığı oranda, işgücü devir hızı azalmakta, işgören istikrar kazanmakta, moral ve motivasyon yükselmekte, örgüte sadakat artmakta ve makro düzeyde daha yüksek milli produktivite yaratılarak çarpan etkisiyle toplumun tümüne menfaat sağlanmaktadır. Böylece, düşük işgören devri ve yüksek üretkenlik, sadakat, motivasyon ve devamlılık ortaya çıkmaktadır (Torun, 2012: 35).

2.1.2. Örgütsel Bağlılığın Gelişim Süreci

Örgütsel bağlılık konusu ilk olarak 1956 yılında Whyte tarafından ele alınmıştır. Daha sonra konu başta Porter olmak üzere Modway, Steers, Allen, Meyer, Becker gibi çok sayıda araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. 1956 yılından itibaren devam eden araştırmalar, bağlılık konusunda çok sayıda ve birbirinden farklı kavramın bulunduğunu ortaya koymaktadır (Günel, 2009: 119).

Çizelge 2'de örgütsel bağlılık konusunda çalışma yapan araştırmacılar ve bulgularına yer verilmiştir.

Çizelge 2. Örgütsel Bağlılığın Kronolojik Gelişim Süreci

YIL	ARAŞTIRMACI	BULGULAR
1956	Whyte	Fazla örgüt bağımlısı kişinin tanımını yaptı ve örgütte oluşabilecek zararları üzerine çalıştı.
1958	March & Simon Morris & Sherman	Örgüte bağlılığın değişimsel modelini uyarladılar.
1961	Etzioni	Bağlılık sınıflandırmalarını yapan ilk kişi oldu.
1964	Lodahl	Sosyal ilişkilerin örgüte bağlılığı olumlu yönde etkilediğini buldu.
1964	Katz	İyi işleyen bir örgüt için örgüte bağlılığın önemini belirtti.
1966	Grusky	Eğitim, cinsiyet ve bağlılık ilişkilerini, ödüllendirme ve beklentilerin işgörenlerin bağlılıkları üzerindeki etkisini inceledi.
1967	Downs	Örgüte fazla bağlı kişileri "fanatik" olarak nitelendirdi ve örgüte olan zararlarını açıkladı.
1970	Patchen	Örgütle özdeşleşme kelimesini örgüte bağlılığı açıklamak için kullandı.
1970	Schein Steers	Örgüte bağlılığın, örgütsel verimliliğin önemli göstergelerinden birisi olduğunu öne sürdüler.
1971	Lee	Olumlu ast-üst ilişkisinin örgüte bağlılığı arttırdığını buldu.
1971	Sheldon	Hedef ve değer bütünlüğünün örgüte bağlılık üzerindeki etkisini belirtti.
1974	Porter	Örgütsel bağlılıkta tutumsal yaklaşım modelini öne sürdü.
1974	Buchanan	Örgüte bağlılığın tutumsal modelini uyarladı.
1974	Modway, Porter & Dubin	Performans ve bağlılık ilişkisi üzerine çalışmalar yaptılar.
1974	Herbiniac	Yaş, kıdem ve örgüt bağlılığı ilişkileri üzerine çalışmalar yaptılar.

1975		Personel devri ve örgüt bağlılığı arasındaki ilişkiyi
1976	Steers	inceledi ve örgüt bağlılığı üzerine bir model
1977		geliştirdi.
1977	Salancik	Rol belirsizliğinin, sorumluluğu ve dolayısıyla örgüte bağlılığı azalttığını buldu. Örgütün değerleri hakkında işgörene bilgi veren iletişim sürecinin, işgörenin örgüte bağlılığını arttırdığını öne sürdü.
1977	Salancik & Staw	Davranışsal bağlılık modelini ileri sürdüler.
1978	Salancik & Pfeffer	Örgüt tarafından çalışan üzerinde uygulanan kontrolün örgütsel bağlılıkla ilişkili olduğunu öne sürdüler.
1978	Kidron	Güçlü kişisel iş ahlakının Örgütsel bağlılıkla ilişkili olduğunu öne sürdü.
1979	Mowday	Örgütsel bağlılıkta psikolojik yaklaşımı uyguladı.
1979	Gould	Örgütsel bütünleşme kelimesini örgüt bağlılığı anlamında kullandı.
1980	Morris & Steers	Eğitimin örgüt bağlılığı üzerindeki etkileri konusunda çalışmalar yaptılar.
1981	Korman	Bağlılık ve özel hayat ilişkilerini inceledi.
1981	Rowan	Örgüte aşırı bağlılığın zararları üzerinde çalışmalar yaptı.
1981	Morris ve Sherman	Örgütsel bağlılığın çok değişkenli bir modele uygunluğunu araştırdılar.
1984	Meyer ve Allen	Yaş ve kıdemin, duygusal ve devam bağlılıklarıyla ilişkisini araştırdılar.
1985	Hunt, Chonko ve Wood	Kişisel nitelikler ve işin niteliği ile örgütsel bağlılık ilişkisi üzerinde çalışmalar yaptılar.
1990	Loscocco	Kişisel ve işle ilgili değişkenlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelemiştir.
1993	Meyer, Allen ve Smith	Kişisel ve işe ilişkin niteliklerin duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıkla ilişkisi üzerine çalıştılar.
1995	Korabik ve Rosin	Kadın yöneticilerin örgütsel bağlılıklarını

		incelemişlerdir.
1997	Iverson ve Deery	İş tatminini olumlu etkileyen değişkenlerin örgütsel bağlılıkla ilişkisi üzerine çalışmışlardır.
1999	Curri van	İşgören devri, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki incelenmiştir.
2001	Gautam, Dick ve Wagner	Araştırmada duygusal, devam ve normatif bağlılığı etkileyen faktörler incelenmiştir

Kaynak : Günel, Özgür Devrim. (2009). Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir. s.121

Hatice Güçlü. (2006). Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir. s.28

Çizelge 2 incelendiğinde 50'li yıllarda örgüte aşırı bağlı olmanın zararları üzerinde durulurken, 60'lı yıllarda örgütsel bağlılık sınıflandırmaları yapılmış ve örgüte aşırı bağlılığın olumsuz yönü üzerine fikirler öne sürülmesine rağmen, örgütsel bağlılığın olumlu tarafını vurgulayan çalışmalar daha fazla ortaya çıkmaya başlamıştır. 70'li yıllarda örgütsel bağlılık konusuyla ilgili birçok çalışma yapılmış, örgütsel bağlılığın verimlilik, yönetim, performans, işgören devir hızı, amaç ve değer bütünlüğü gibi faktörlerle ilişkisi üzerinde durulmuştur. Ayrıca bu yıllarda tutumsal ve davranışsal bağlılık yaklaşımları ortaya çıkmıştır. 80'li yıllardan sonra, örgütsel bağlılığın psikolojik ve kişisel faktörlerle ilişkileri daha fazla ele alınmış, çok boyutlu örgütsel bağlılık yaklaşımları ön plana çıkmaya başlamıştır. Whyte, Etzioni, Steers, Iverson ve Deery, Sheldon, Modway, Salancik, Meyer ve Allen, Porter ve Curri van örgütsel bağlılık konusunda çalışmalar yapmış ve ilgili yazına önemli katkılar sağlamış araştırmacılar arasında gösterilebilir.

2.1.3. Örgütsel Bağlılığın Göstergeleri

Örgütsel bağlılığın tanımlanmasındaki karmaşıklığa rağmen, araştırmacıların tanımlarında sıklıkla kullandıkları bazı kavramlar işgörenlerin bağlılıklarını değerlendirmeye yardımcı olabilecek göstergeleri oluşturmaktadır. Örgütsel bağlılık göstergeleri aşağıdaki gibi gruplandırılabilir (İnce ve Gül, 2005: 9).

2.1.3.1. Örgütün Amaç ve Değerlerini Benimseme

Örgüt amaç ve değerlerini benimseme işgören bağlılığının en önemli göstergesidir. İşgören üyesi olduğu örgütün amaç ve değerlerini benimsemezse örgüte uyum sağlayamaz dolayısıyla verimli çalışması ve bağlılık göstermesi beklenemez. İşgörenin bağlılığı örgüt amaçları ve değerleriyle, işgörenin amaç ve değerleri örtüştüğü sürece mümkün olabilir (İnce ve Gül, 2005: 9).

Örgütsel bağlılık konusunun Porter, Steers, Mowday gibi öncüleri bu konu üzerinde önemle durmuşlardır. Söz konusu yazarlar "örgütün amaç ve değerlerini kabullenme ve bunlara güçlü bir inanç duymayı" örgütsel bağlılığın asgari şartı olarak görmüşlerdir. İşgörenin kişisel değerleri, hedefleri ve dünyadan beklentileri ile örgütün işgörene bu noktada sunabilecekleri sağlıklı ve yüksek düzeyli bir bağlılığın gelişmesini tetikleyecektir. Beklentiler ile sunulanlar arasındaki mesafe açıklığı örgütsel bağlılık düzeyini belirleyecek en önemli kriterdir (İnce ve Gül, 2005: 9).

2.1.3.2. Örgüt İçin Fedakarlıklarda Bulunabilme

Örgütsel bağlılığın diğer bir göstergesi işgörenin üyesi olduğu örgüt için fedakarlıklarda bulunması ve gönüllü olarak çaba sarf etmesidir. Örgütsel bağlılığı güçlü olan işgören hiç bir maddi fayda ve beklenti gözetmeden örgütün başarısı ve devamlılığı için çaba harcar (Çakınberk, 2011:163).

2.1.3.3. Örgüt Üyeliğinin Devamı İçin Güçlü Bir İstek Duyma

İşgörenin bağlılık derecesini değerlendirmede kriter olabilecek diğer bir gösterge örgüt üyeliğinin devamı için güçlü bir istek duyma durumudur. Yapılan bazı araştırmalarda işgörenlerin düşük ücret ve uzun çalışma saatlerine rağmen gönüllü olarak örgütte kalmayı tercih ettikleri görülmüştür. Bu durum işgörenin örgütüne yönelik memnuniyetinin de göstergesi olarak nitelendirilebilir.

2.1.3.4. Örgütle Özdeşleşme

Örgütle özdeşleşme işgörenin örgütsel hedef ve değerleri kendi hedefleri ve değerleri gibi benimsemesi ve bu doğrultuda davranması anlamına gelmektedir. İşgörenlerin örgütleriyle özdeşleşmiş hissetmelerinde yöneticilerin işgören performansını ve davranışlarını onaylaması ve ödüllendirmesi ayrıca örgütlerdeki yöneticilerin ikna kabiliyetleri özgüvenleri ve başarılı yönetim stratejileri etkili olmaktadır. Yönetimin doğru yaklaşımı işgörenin özgüvenini kazanmasını ve ileriye dönük beklentilerin karşılanması için sorumluluk almalarını sağlayacaktır.

İşgörenin örgütle özdeşleşmesinde örgütün imajı ve güvenilirliği önemli bir etkidir. İşgörenler başarılı örgütlerini taklit eder gibi hissettiklerinden örgütün imajı ne kadar iyi ve güvenilirliği ne kadar fazla ise özdeşleşme de o kadar fazla olacaktır.

2.1.3.5. İçselleştirme

İçselleştirme, örgütsel ve bireysel değerlerin karşılıklı uyumuna dayanmaktadır. İçselleştirmede bireyin, örgütün değer ve normlarını, kendi değer ve normları olarak, zorlama olmaksızın, içten kabulü ve benimsemesi söz konusudur. Örgütün en çok arzuladığı bağlılık, içselleştirme boyutundaki bağlılıktır. Örgüt değerlerini içselleştirmiş işgörenler, örgütün kültürünü tamamen benimsemiş, tutum ve davranışlarını bu yönde gerçekleştiren işgörenlerdir. Değerler, işgören tarafından, örgütün değil, işgörenin kendi değerleri olarak görülmekte, işgören daha rahat ve içten davranmaktadır (Çilkara, 2009: 26).

2.1.4. Örgütsel Bağlılık Düzeyleri

İş görenlerin örgütsel bağlılıkları çeşitli düzeylerde ortaya çıkmaktadır. Bunları düşük örgütsel bağlılık, ılımlı örgütsel bağlılık ve yüksek örgütsel bağlılık olarak gruplandırmak mümkündür. Aşağıda bağlılık düzeylerine değinilmektedir.

2.1.4.1. Düşük Örgütsel Bağlılık

Düşük örgütsel bağlılığın çeşitli olumlu ve olumsuz yanlarından söz edilebilmektedir. Buna göre, örgütsel bağlılığı düşük olan işgörenler, belirsizlik ve çatışma durumlarında, orijinal ve yenilikçi fikirler ileri sürebilirler. Ayrıca bu işgörenler yeni iş arayışı içinde oldukları için insan kaynağının daha etkin kullanımına da katkı sağlarlar. Ancak, örgütsel bağlılığın düşük olması, devamsızlık, işe geç kalma, işte özensizlik, verimlilikte azalma, işten çıkarılma, saldırgan davranışlarda bulunma, örgütü sabote etme gibi olumsuz davranışlara da yol açmaktadır.

Örgüte düşük düzeyde bağlılık gösteren işgörenler, bireysel görevle ilişkili çabalarda geri oldukları gibi, grup bağlılığının sağlanmasında da en az çabayı gösterirler. Bu yüzden bunlar, örgüt içinde “duygusuz işgörenler” olarak tanımlanmaktadırlar. Düşük örgütsel bağlılık; söylenti, itiraz ve şikâyetlerle sonuçlandığından, örgütün adına zarar gelmekte, müşterilerin güveni kaybolmakta, yeni durumlara uyum sağlanamamakta ve gelir kayıpları meydana gelmektedir. Örgütte yayılan informal zararlı iletişim, örgütün otorite yapısını tehdit etmekte ve üst yönetimin meşruluğunu sorgulanır hale getirmektedir. (Sürgevil, 2007: 50).

Örgütsel bağlılığın düşük düzeyde olduğu örgütlerde, işgörenlerin işten ayrılma zorunluluğu ortaya çıkar ve bu durum işgörenlerin kariyerlerini olumsuz yönde etkiler. Diğer taraftan, işgörenlerin örgütten ayrılmaları, gelecekte çalışacakları örgütte daha başarılı olmalarını sağlayabilir. İşgörenin örgütüne bağlılığını olumsuz yönde etkileyen unsurlar, işgören için bir yandan yeni girişim fırsatları yaratırken diğer yandan da işgörenin çalışacağı yeni örgüt içinde, o örgüte bağlılık duyma konusunda olumsuz sonuçlar oluşturabilecektir (Başyigit, 2006: 68).

2.1.4.2. İlimli Örgütsel Bağlılık

Bu bağlılık düzeyinde, birey deneyimi güçlü olmakla birlikte, örgütsel özdeşleşme ve bağlılık tam değildir. İlimli bağlılık düzeyinde yer alan işgörenler, sistemin kendilerini yeniden şekillendirmesine karşı çıkmakta ve bu yüzden birey olarak kimliklerini korumak için çaba göstermektedirler. Bu düzeydeki işgörenler; örgütün bütün değil yalnızca bazı değerlerini kabul etmekte, örgütün beklentilerini karşılarken bir yandan örgütle bütünleşmeyi, bir yandan da kişisel değerlerini korumayı sürdürmektedirler. Diğer yandan; ılımlı düzeyde bağlılık her zaman olumlu sonuçlar yaratmamaktadır. Bu düzeydeki işgörenler toplumsal sorumluluk ile örgüte sadakat arasında bocalama ve çatışma yaşamaktadırlar. Bu durum ise kararsızlığa ve işletmenin verimsiz çalışmasına neden olabilmektedir (Günel, 2009: 124). Ayrıca, işgörenlerin, örgütteki herhangi bir belirsizlik ortamında işe devamsızlıklarının artması, örgüte gerekli katkıyı sağlayamamaları ve iyi bir iş teklifi karşısında örgütten rahatlıkla ayrılabilmeleri durumunu ortaya koymaktadır.

İlimli örgütsel bağlılığın örgüte sağladığı katkılar; işgörenlerin tatmin düzeylerinde belirgin bir artış yaratması, örgüt için duydukları bağlılığın daha gelişmiş olması şeklinde ifade edilebilir. İlimli örgütsel bağlılık birey ve örgütün karşılıklı değer uyumunu yansıttığından bireye, dengeli inisiyatif ve kişisel tercih olanağı vermekte, böylece sonuçta dengeli bir bağlılık düzeyi ortaya çıkmaktadır. (Başyigit, 2006: 69).

2.1.4.3. Yüksek Örgütsel Bağlılık

Örgüte bağlılıkları yüksek olan işgörenler, örgütleriyle özdeşleşmeyi başaran işgörenlerdir. İşgörenler örgütle uyum halindedir. Örgütlerin işgörenlerini desteklemesi, zaman zaman ödüllendirmesi, işgörenlerine adil ve eşit davranması, örgüt içinde güven duygusunun oluşması ve iletişimin etkin olması işgörenlerin bağlılık düzeylerini arttıracaktır. Adil ödüllendirme, işgörenlerin güçlendirilmesi ve aynı zamanda yapılan işlerin entegrasyonu, bir başka ifadeyle, işgörenler arasında işbirliğinin yaygınlaşması ve yönetim ile astlar arasında güvenilir bir ilişkinin oluşması gibi olumlu uygulamalar, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının yüksek

olmasını sağlayacaktır. Bu uygulamaların sonucunda ise, verimliliğin artması ve kaliteli üretimin gerçekleşmesi ile işletmeye yönelik olumlu sonuçlar yaratılabilir. Örgüte bağlılıkları yüksek olan işgörenler, örgütün bir parçası olmaktan gurur duyarak, örgütün başarısı ve devamı için daha fazla gayret içinde olacaklardır (Çakınberk vd., 2011: 166).

Yüksek örgütsel bağlılığı olan işgörenler, bir yere ait olma duygusunu yaşayarak kendilerini güvende hissetmekte, yaşamları için hedefler üretmekte ve kendilerini olumlu algılamaktadırlar. Bununla birlikte, yüksek bağlılığı olan işgörenlerin, örgütleriyle ilgili algıları da olumlu olacak, çevrelerine örgütleriyle ilgili olumlu görüşler aktaracaklardır. Bu durumda, örgütün saygınlığı ve birçok birey için çalışılmak istenen bir kurum olma niteliği artacaktır.

Yüksek örgütsel bağlılığın olumsuz sonuçlarından da söz etmek mümkündür. Buna göre, örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenler, yaratıcılıktan uzaklaşabilirler, değişimlere karşı koyabilirler, geleneksel uygulamalara sıkı sıkıya bağlılık gösterebilirler, örgüt yararına olduğu takdirde yasal ve ahlaki olmayan davranışlarda bulunabilirler. Ayrıca, bireysel ahlaki değerleriyle örgütsel ihtiyaçları çakıştığında, örgüt ihtiyaçlarına öncelik verebilirler. Bununla birlikte, yüksek örgütsel bağlılık, örgütün sürekli ön planda olmasına ve bu doğrultuda özel yaşam ve aile yaşamında çeşitli stres ve gerginliklere neden olabilir (Sürgevil, 2007: 52).

2. 1. 5. Örgütsel Bağlılığın Benzer Kavramlarla İlişkisi

Örgütsel bağlılık kavramının birçok farklı tanımının yapılmış olması ve farklı disiplinler tarafından değişik yönleriyle ele alınması nedeniyle örgütsel bağlılık kavramı mesleki bağlılık, çalışma arkadaşlarına bağlılık, iş tatmini, itaat ve sadakat gibi benzer kavramlarla karıştırılmakta ya da bu kavramlar yerine kullanılmaktadır. Örgütsel bağlılık kavramının diğer benzer kavramlarla ilişkisini açıklamak için aşağıda bu konuya değinilmektedir.

2. 1. 5. 1. Örgütsel Bağlılık ve Mesleki Bağlılık

Mesleğe bağlılık, işgörenin mesleğini yaşamının önemli bir parçası haline getirmesi, mesleği ile güçlü bir şekilde özdeşleşmesi olarak tanımlanmaktadır (Morrow, 1983, 489). Mesleğe bağlılık, işgörenin mesleki rolünde çalışmaya devam etmesi için sahip olduğu güdünün gücü olarak da ifade edilebilir (Blau, 1985: 277).

İşgörenin yaşamında mesleği giderek daha önemli olmaya başladığında, işgören mesleğinin ideolojisini içselleştirmeye başlar ve onu daha ileriye götürmeye güdülenir. Mesleğe bağlılık üç alt düzeyde ele alınabilir (Morrow, 1983: 489).

1. İşe yönelik genel tutum: İşe yönelik değer ve yargıları içermektedir. İşgörenin mesleğini nasıl ifade ettiği, memnuniyeti ve mesleğine yüklediği anlam olduğu söylenebilir. Örneğin, turizm sektöründe çalışan bir işgörenin başka hiç bir işte çalışamayacağını, mesleğinin dışında hiç bir işten hoşnut olamayacağını ifade etmesi gibi.

2. Mesleki plan yapma düşüncesi: İşgörenin mesleği ile ilgili geleceğe yönelik planlar yapmaktan hoşlanması, mesleğini daha da ileriye götürmek için kendini sürekli geliştirmeye çalışmasıdır. Bar departmanında çalışan bir işgörenin bir sonraki sezonda daha fazla kokteyl çeşidini yapabilmek için kendini geliştirmesi, öğrenmek için gönüllü olarak çaba harcaması buna örnek gösterilebilir.

3. İşin göreceli önemi: İşgörenin, mesleği ile ilgili ve mesleği dışındaki faaliyetler arasındaki tercihleridir. Örneğin, ailesini memnun etmese bile işgörenin mesleğini yapmaya devam etmesi gibi.

Örgütsel bağlılık ve mesleğe bağlılık, genel olarak bu konuda yapılan çalışmalarda zıt iki kavram gibi görülmüş, mesleğine bağlılık gösteren işgörenlerin örgütlerine bağlılık göstermesinin zor olduğu ifade edilmiştir. Daha önceden mesleğine bağlılık gösteren işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının mesleki bağlılıkları kadar kalıcı olmayacağı görüşü öne sürülmüştür (Randall ve Cote, 1991: 198).

Mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılığın zıt kavramlar olduğunu savunan görüşün aksine, işgörenin hem örgütsel bağlılık hem de mesleğine bağlılık gösterebileceğini gösteren çalışmalar da bulunmaktadır. Bu nedenle mesleki bağlılık ve örgütsel

bağlılık kavramlarının birbirlerini dışlayan tutumlar olduğuna dair kesin yargıya varmak doğru olmayacaktır (Gümüş ve Sezgin, 2012: 84).

2. 1. 5. 2. Örgütsel Bağlılık ve Çalışma Arkadaşlarına Bağlılık

Çalışma arkadaşlarına bağlılık, işgörenin örgütün diğer üyeleriyle özdeşleşmesi ve onlara karşı bağlılık hissetmesini ifade etmektedir. Örgütün eski işgörenleri, bağlılık duyan işgöreni benimser ve ihtiyaçları konusunda yardımcı olarak, çalışma sırasında kılavuzluk ederek işgörenin tutumunda kalıcı etkiler meydana getirirler (Randall ve Cote, 1991: 195).

Çalışma arkadaşlarına bağlılık belirli bir çıkarı gerçekleştirmek için araç olabileceği gibi, başlı başına bir amaç olarak da ortaya çıkmış olabilir. İnsanlar çıkarları doğrultusunda da arkadaş ilişkileri geliştirebilmektedir (İnce ve Gül, 2005: 20). Ancak, bağlılık güdüsü yüksek olan işgörenler için arkadaşlık bağları ve ilişkileri çok önemlidir. Bağlılık güdüsü yüksek işgören geleceğe dair planlar yapmaktan çok arkadaşlarıyla bir şeyler paylaşmaya, yardımlaşmaya ve onlarla bir arada olmaya çalışırlar. Bu işgörenlerde arkadaş bağlılığı çıkara dayalı bir araç değil amaçtır (Reichers, 1985: 471).

Çalışma arkadaşlarına bağlılığın bireysel ve örgütsel bir takım sonuçları vardır. Çalışma arkadaşlarına bağlılık gösteren işgörenler örgütlerine aidiyet duygusu geliştirirler ve yüksek performansla çalışırlar. Sosyal katılım örgüt içinde yardımlaşmayı, dayanışmayı arttırdığı için örgütsel bağlılığın güçlenmesini sağlamaktadır (Wallace, 1995: 236).

2. 1. 5. 3. Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini

İş tatmini, işgörenin işine karşı hissettiği memnuniyet veya memnuniyetsizliğin derecesidir. Bir başka tanıma göre, iş tatmini işgörenin işini veya iş deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan keyif verici veya olumlu duygusal durum olarak

tanımlanır. İş görenin sağladığı bu haz duygusun derecesi ne oranda yüksek ise işinden sağladığı doyumda o oranda yükselir (Dağdeviren Gözen, 2007: 2-3).

Örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisi ile ilgili birçok araştırma mevcuttur. Fakat bu araştırmalar belirli yönde bir ilişkide kesin bir sonuca ulaşamamıştır. Araştırmacılar örgütsel bağlılığın iş tatminine neden olabileceği, iş tatmininin örgütsel bağlılığa neden olabileceği, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın birbirlerini etkileyeceği ya da aralarında hiç bir ilişkinin olmayacağını öne sürmüşlerdir. Bu konuda yapılan araştırmaların ilgili sonuçlar şu şekilde açıklanabilir:

İş tatmininin örgütsel bağlılığa neden olacağını savunan araştırmacılara göre, iş tatmini etkileyen kişisel ve örgütsel faktörler, örgütsel bağlılığı da etkilemektedir. İş tatmini bu faktörlere ani duygusal cevap olarak gelişmektedir ancak örgütsel bağlılık yalnızca iş değil, bireyin örgütsel hedef ve değerleri, performans beklentisi ve sonuçları, örgütün üyesi olarak kalma algısını da içine alarak daha yavaş gelişmektedir (Vandenberg ve Scarpello, 1994: 536).

Örgütsel bağlılığın iş tatminine neden olacağını öne süren araştırmacılar, iş tatmininin örgütsel bağlılığın bir sonucu olduğunu savunmaktadır. Örgütsel bağlılık iş çevresinde pozitif bir değer anlamında, duygusal bir tepki olarak görülebilir. Bu durum özellikle bireylerin, örgütün hedef ve değerlerine kuvvetle inandıklarında ve örgütte üyeliklerinin devamını çok güçlü bir şekilde istediklerini gösterdikleri zaman duygusal bir tepki olarak dikkate alınabilir. Bu bağlılığın sonucu mevcut çıktılarının arzu edilen şekilde tanımlanması olarak görülen başarılı bir amaç olarak görülebilir. Bağlılığın artması eğer bu işgörenin tespit ettiği bir değer ise tatmine yönelik çabayı arttırabilmektedir (Örücü vd., 2010: 5).

Örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile ilgili çalışmaların bir kısmı aralarında karşılıklı nedensel ilişkilerin mevcut olduğuna değinmektedir. Yapılan çok sayıda çalışmaya karşın örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki nedensel ilişkinin bir kısmı hala belirlenememiştir. Bununla birlikte, örgütsel bağlılık ve iş tatminin, amaçlardaki değişim, iş hacmi, görev başında olmama ve iş performansı gibi örgütsel sonuçları oldukça etkileyen değişkenlerle ilişkili oldukları açıkça görülmektedir (Dağdeviren Gözen, 2007: 87).

Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında ilişki olmadığını öne süren çalışmalar da bulunmaktadır. Mowday, Porter ve Steer, örgütsel bağlılığın işgörenin örgüte bağlı düşüncelere karşı geliştirdiği tepkiler olmasına karşın iş tatmininin işgörenin belirli bir işe karşı geliştirdiği tepkiler olduğunu ifade etmişlerdir. Bu iki değişkenin birbiriyle güçlü şekilde ilişkili olması beklenirken, işgören örgüte bağlı olmasına rağmen, örgüt içinde yaptığı herhangi bir işten tatmin olmaması ihtimali her zaman bulunmaktadır (Mowday vd., 1982: 196).

İş tatmini ve örgütsel bağlılıkla ilgili çalışmalardan da görüldüğü gibi, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisi tam olarak ortaya koyulamamaktadır. Ancak, örgütüne bağlı işgörenlerin yaptıkları işe gönüllü olacakları ve severek çalışacakları, iş tatmini yüksek işgörenlerin de örgütlerine bağlılık geliştirmelerinin daha kolay olacağı göz önünde bulundurulduğunda, örgütsel bağlılık ve iş tatmininin birbirlerini önemli derecede etkiledikleri söylenebilir.

2. 1. 5. 4. Örgütsel Bağlılık ve İtaat

Örgütsel bağlılık kavramıyla karıştırılan bir diğer kavram olan itaat kavramı, bir otorite tarafından verilmiş tek yönlü emirlere karşı ceza ve yaptırımlardan kaçınmak amacıyla işgörenin hissettiği görev duygusudur. İtaat işgörenin gönüllü olarak yaptığı, içsel güdülerle ortaya çıkmış bir durum değil, aksine dış kaynaklı ve otoritenin yaptırımlarından, dış çevrenin etkisiyle ortaya çıkan bir görev duygusudur. Örgütsel bağlılık ve itaat bu noktada birbirlerinden ayrılmaktadır. Örgütsel bağlılık işgörenin içsel olarak güdülenerek yaptığı bir takım davranışlarla ortaya çıkmaktadır. İşgöreni bağlılık duyması için herhangi bir otorite ya da dış faktör zorlayamaz, bağlılık bireyin kendisinden, inanç ve değerlerinden kaynaklanmaktadır (Gündoğan, 2009: 13).

Örgütsel bağlılık ve itaat iç kaynaklı ya da dışsal faktörlere bağlı olmaları yönünden birbirinde ayrılmaktadır. Fakat bu durum, kavramların birbirinin zıttı olduğunu göstermez. Aksine iki kavram birbirini tanımlayıcı niteliktedir. Bağlılık itaati de kapsayan genel bir kavram olmasına rağmen, itaat için aynısı söylenemez. Bu durumu açıklamak için bir mahkumun itaatkar davranışlar sergilediği halde

hapishaneye bağıllık geliştirmemesini örnek göstermek mümkündür (Gümüş ve Sezgin, 2012: 88).

Bağıllık olmadan gelişen itaat, örgütün ilerlemesi için gerekli olan çabanın sarf edilmemesi sonucu örgüt için önemli adımların atılmasını sağlamada yetersiz kalmaktadır. İtaat olmadan gelişen örgütsel bağıllıkta da işgörenler kurlsız hareket edecek ve karmaşa ortamı ortaya çıkacaktır. Çünkü bağıllık gösterecekler de işgörenler için örgüt yararına olduğu düşünölen şeyler çok farklıdır (Varoğlu, 1993: 29).

2. 1. 5. 5. Örgütsel Bağıllık ve Sadakat

Sadakat genel anlamda, samimi ve güvenilir dostluk, bağıllık, duygularında sağamlık, ihanet etmeme ve gerçeğe uygunluk anlamlarına gelmektedir (Koç, 2009: 203). Sadakat, bir yerin, bir şeyin parçası olma yönünde güçlü istek duyma, aidiyet, özveride bulunma, güven, grupla birlikte hareket etme, kendinden bir şeyler katmaya gönüllü olma duygularını da içermektedir (Ceylan ve Özbal, 2008: 88).

Örgütsel sadakat duygusu işgörenin örgütünü sahiplenmesini, örgüt dışında örgütünü en iyi şekilde değerlendirmesi ve ifade etmesini, korumasını, ayrıca kötü koşullarda bile işgörenin örgütüne bağlı olmasını sağlayan güçlü bir duygudur. Bu yönüyle örgütsel bağıllıktan daha kuvvetli bir duygu olduğu söylenebilir. Örgütsel sadakat kişinin kendi değerleri ve isteğiyle, kişiliğiyle gelişen bir duygudur. İşgörenin sadakat duyması için iyi koşullarda çalışıyor olması ya da taleplerinin tam anlamıyla karşılanıyor olması şart değildir. İşgören kötü koşullara rağmen örgütüne karşı sadakat duygusu geliştirebilir.

Örgütsel bağıllık ve sadakat ilişkisine bakıldığında, iki kavramın da bir nesneye ya da organizasyona karşı aidiyet duygusu içerdii görölmektedir. Bu yönden örgütsel bağıllık ve sadakatin ortak noktasının aidiyet duygusu olduğu söylenebilir. Örgütsel sadakat daha güçlü bir duygunun ifadesi olmasına rağmen örgütsel bağıllık anlam açısından daha kapsamlıdır. Bu noktada sadakat, örgütsel bağıllığın bir alt boyutu gibi düşünölebilmektedir. Burada önemli ayırım bir nesneye ya da örgüte sadakat gösteren işgörenin mutlaka bundan bir çıkar beklemeyeceği ya da karşılık görmeyeceğidir (Zangaro, 2001: 18).

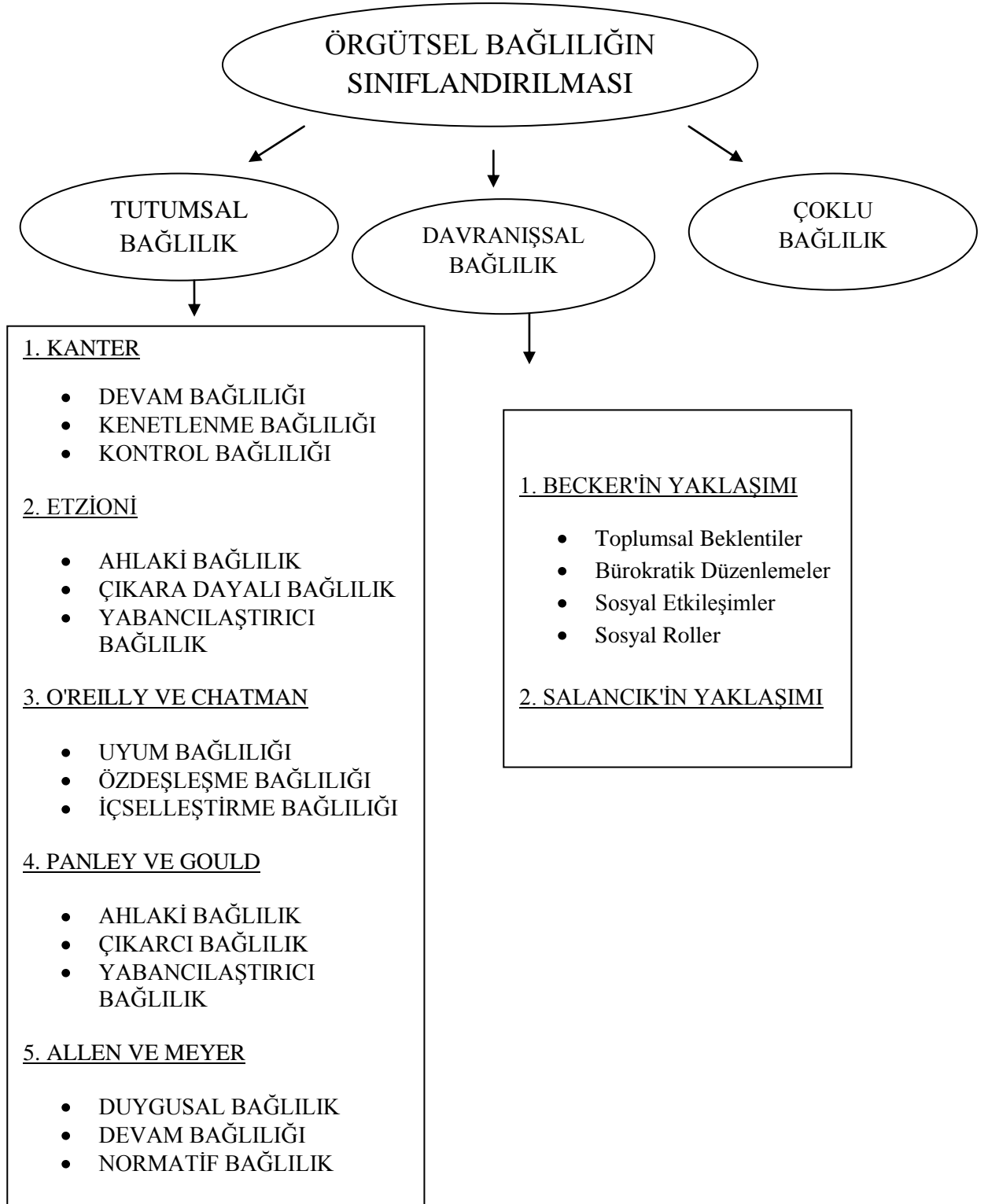
Örgütsel sadakat, örgütsel bağlılık açısından bakıldığında işgörenin örgüt üyeliğine devam etmeye gönüllü olmasını ifade etmektedir. Bu bakımdan örgütsel sadakatin devam bağlılığıyla ilgili bir boyut olduğu söylenebilir. Örgütsel sadakat aynı zamanda işgörenin gelecek ve kariyer planlarıyla ilgilidir ve bu yönüyle de örgüt üyeliğinin devam etmesine güçlü istek duymasına neden olmaktadır.

Örgütsel bağlılık alanında yapılmış olan araştırmalar incelendiğinde araştırmacıların birçok farklı şekilde örgütsel bağlılık tanımı ortaya koyduğu ve araştırmacıların üzerinde çalışmakta oldukları farklı disiplinler ışığında örgütsel bağlılık kavramına kendi bakış açılarına göre bir takım sınıflandırmalar yaptıkları görülmektedir. Aşağıda örgütsel bağlılık yaklaşımları ve sınıflandırmalarına ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

2. 1. 6. Örgütsel Bağlılığa İlişkin Sınıflandırmalar ve Yaklaşımlar

Örgütsel bağlılık alanında yapılan araştırmalarda, kavramın tanımı üzerinde bir uzlaşma sağlanamamış olmakla birlikte, zaman içinde tek boyutlu olarak ele alınan örgütsel bağlılığın aslında çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu gözlemlenmiştir (Somers, 1995). Konunun tek boyutlu olarak incelenmesinin doğru olmayacağını ifade eden Mowday ve arkadaşları örgütsel bağlılığı, tutumsal bağlılık ve davranışsal bağlılık olmak üzere iki boyutlu olarak ele almışlardır.

İleriki dönemlerde örgütsel bağlılık alanında yapılan tanımları inceleyen Meyer ve Allen her bir araştırmacının farklı tanımlar yaptığını ve bu tanımlardan hiçbirinin diğerlerinden daha doğru veya daha genel anlamda kabul edilebilir olduğunu söylemeyeceğini belirtmişlerdir. Meyer ve Allen değişik tanımların üç genel boyuta işaret ettiklerini, bunların; örgüte tutumsal anlamda bağlılık göstermek, örgütten ayrılmanın ortaya çıkaracağı maliyet ve örgütte kalmaya yönelik ahlaki sorumluluk duygusu olduğunu ifade etmişlerdir (Bakan, 2011: 75; Çakınberk vd., 2011: 98-99).



Şekil 1. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması

Kaynak : Osman Çulha. (2008). Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir. s. 77

2. 1. 6. 1. Tutumsal Yaklaşım

Tutum, bireyin geçmişindeki deneyimleri neticesinde iç ve dış dünyasındaki olay ve nesnelere karşı kazandığı bakış açısıdır. Bireyin bakış açısı yani tutumu, onun davranışlarının, duygu ve düşüncelerinin şekillenmesinde etkili olmaktadır (Gümüş ve Sezgin, 2012: 90). Daha genel bir ifadeyle tutum, bireyin çevresindeki canlı veya cansız herhangi bir konuya karşı sahip olduğu tepkisini, ön eğilimini ifade etmektedir (Çakınberk vd., 2011: 99).

Tutumların duygusal, bilişsel ve davranışsal olmak üzere üç ögesi bulunmaktadır. Duygusal öge, tutumu oluşturan nesne ile güdülen duygusal davranışlar diğer bir ifadeyle tutumun kişide oluşturduğu duygusal tepkilerdir. Bilişsel öge; kişinin bir olay, nesne ya da diğer kişiler hakkındaki inançlarıdır. Davranışsal öge ise, tutum doğrultusunda harekete geçmeyi belirtir. Diğer bir ifadeyle davranışsal öge, bir tutumun nesnesine karşı kişinin sergilediği davranışsal yönelimlerdir. Nesne, olay veya kişiye yönelik davranışlarda bulunma ve cevap verme eğilimidir (Can, 1997: 151).

Tutumsal bağlılık, işgörenin kendisini belli bir örgütle, bu örgütün amaç ve değerleriyle özdeşleştirmesi, kendi değerleriyle özdeşleştirdiği bu amaçlara ulaşmak niyetiyle örgüt üyeliğine devam etmeyi istemesi durumunda ortaya çıkmaktadır. Tutumsal bağlılıkta işgören bazı manevi ödül ve çıkarlar karşılığında örgütüne bağlılık geliştirmektedir (Mowday, Steers ve Porter, 1979:225).

Tutumsal yaklaşıma göre bağlılık duygusal bir tepkidir ve örgütsel bağlılık işgören ile örgüt arasındaki bağın niteliği ile kalitesini yansıtan bir tutum olarak ele alınmaktadır. Bireyi örgüte bağlayan çalışma ortamının değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan duygusal tepki bağlılığı ifade etmektedir (Cengiz, 2001: 19).

Tutumsal yaklaşımda, işgörenlerin örgüt ile ilişkileri hakkındaki düşünceleri üzerine odaklanılır. Çoğu zaman tutumsal yaklaşımdaki işgörenlerin kendi değer ve amaçları ile örgütün değer ve amaçları uyumlu olarak düşünülür. Tutumsal yaklaşıma göre örgütsel bağlılığı inceleyen araştırmacılar, genellikle bağlılığın gelişmesine ve bağlılığın davranışsal sonuçlarına katkıda bulunarak önceki durumların belirlenmesine doğru yönelmişlerdir (Güçlü, 2006: 8).

2. 1. 6. 1. 1. Kanter' in Yaklaşımı

Kanter'e göre örgütsel bağlılık, işgörenlerin, örgütlerinin belirli ihtiyaç, istek ve beklentilerini, örgüte karşı olumlu duygular besleyerek ve kendilerini örgütlerine adanarak gerçekleştirmeleridir. Kanter, örgüt tarafından işgörene yönelik davranışsal taleplerin farklı bağlılık türlerinin ortaya çıkmasına neden olduğunu savunmaktadır. Bu talepler, devama yönelik bağlılık, kenetlenme bağlılığı ve kontrol bağlılığı olmak üzere üç değişik bağlılık oluşturmaktadır (Kanter, 1968: 501).

Devama yönelik bağlılık, kişinin örgüt üyeliğinin devam etmesine yönelik hissettiği bağlılıktır. İşgören, bir örgütte kalmak için önemli ölçüde fedakârlık yapmışsa, sistemin kalıcı olmasını sağlamak için önemli ölçüde bağlılık gösterecektir. Örgütten ayrılmanın maliyetinin, kalmanın maliyetinden daha büyük olduğu fikrine dayanmaktadır. Bu bağlılık işgörenin örgütsel rolüne bağlılığı olup, bilişsel yönelimleri içermektedir. Bilişsel yönelim, nesnelere inceleyerek herhangi bir duygusal veya normatif değerlendirmeye tabi tutmaksızın onlara olumlu veya olumsuz değerler biçmektir. Bunun için de sistemin ödüllendirici olarak algılanması gereklidir. İşgören, örgütten ayrılmanın bedelini örgütte kalmanın bedelinden yüksek bulursa yani örgütte kalmayı menfaatine uygun bulursa örgütsel bağlılık artacaktır (İlleez, 2012: 33).

Kenetlenme bağlılığı örgüte, örgütteki kişilere ve ilişkilere karşı gelişen bağlılık olarak ifade edilebilir. Kanter (1968), kenetlenme bağlılığını önceki sosyal ilişkilerden feragat etme veya örgütün kenetlenmesine yardımcı olacak simge ve sembollerini benimseme ve törenlere katılım gibi vasıtalarla bir örgütteki sosyal ilişkilere bağlanma olarak ifade etmektedir. İşgörenin bir grubun üyesi olması, grup kurallarını benimsemesi ve uygulaması, grup üyeleriyle yakın sosyal ilişkiler kurması ve grubun başarısından mutluluk duyması, duygusal açıdan bir tatmin yaratacaktır. Grup kurallarını benimseyen grup üyeleri birbirleriyle kenetlenerek, yardımlaşarak grup bilincini ve birlikteliğini gerçekleştirecek, buna karşın grup içi çekişme ve çatışmaları, kıskançlıkları, anlaşmazlıkları en aza indireyecektir. Oluşan grup bilinci ve grup birlikteliği, örgütsel yıldırma, dışlanmayı ve yabancılaşmayı en aza indireyecek, grubun varlığı ve bütünlüğünü tehdit eden dış güçlere karşı grup üyelerinin direncini, birlik ve beraberliğinin daha kuvvetli olmasını sağlayacaktır (Bakan, 2011: 84).

Kanter' in ileri sürdüğü diğer bir bağlılık türü kontrol bağlılığıdır. Kontrol bağlılığı, grup ve örgüt üyelerinin liderin kurallarını devam ettirmesi ve emirlerine uymasıyla ortaya çıkan bağlılıktır. Kontrol bağlılığı işgörenin örgüt kurallarına bağlı olmasıdır. Bu bağlılık türü, örgüte karşı olumlu normatif yönelimleri içermektedir. Kontrol bağlılığı, işgörenin örgütün kural, amaç ve değerlerinin olumlu davranışlar için önemli bir rehber olduğuna inanması halinde ortaya çıkmaktadır. Kontrol bağlılığında işgören, örgütün kendisinden beklediği davranışları ve uyulmasını istediği kuralları ahlaki açıdan doğru bulmaktadır. Çünkü bunlar kendi ahlak kuralları ve değerleriyle büyük ölçüde örtüşmektedir. Bu nedenle, örgütün isteklerine ve beklentilerine uygun davranışlar sergilemekte ve otoriteye itaat etmektedirler (İnce ve Gül, 2005: 32).

2. 1. 6. 1. 2. Etzioni' nin Yaklaşımı

Etzioni işgörenlerin örgütlerini bir güç sistemi olarak gördükleri için örgüte katıldığını savunmaktadır. İşgören bağlılığının temel nedeni örgütün işgörenler üzerindeki otoritesi ve gücüdür. Etzioni örgütsel bağlılığı yabancılaştırıcı bağlılık, hesapçı bağlılık ve ahlaki bağlılık olmak üzere üç şekilde incelemiştir. (Özbey, 2010: 63).

Yabancılaştırıcı bağlılık; olumsuz hislerin duyulduğu, fakat bireyin bazı davranışlara örgüt tarafından zorlandığı bir durumu ifade etmektedir. Yabancılaştırıcı bağlılık işgören örgütü cezalandırıcı veya zararlı olarak gördüğünde ortaya çıkmaktadır.

Hesapçı bağlılık; işgören ve örgüt arasındaki çıkar ilişkisinin değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkar. İşgörenler sağladıkları yarar ve katkı karşılığında gereken ödülleri veya çıkarları elde ediyorsa örgüte bağlanırlar. Bu bağlılık türünde işgörenler bağlılık düzeylerini, güdülerini karşılayacak şekilde ayarlayabilirler. Hesapçı bağlılık psikolojik sözleşmenin gereği olarak ortaya çıkan duygusal bağlılığın ve inancın daha az olduğu bağlılık türüdür.

Ahlaki bağlılık, işgören tarafından standartlar ve değerler içselleştiğinde ve örgüte bağlılık göreceli olarak ödüldeki değişimlerden etkilenmediği zaman

gerçekleşmektedir. İşgören, örgütün amacını ve örgütteki işini özde değerli saymakta ve işine değer verdiği için çalışmaktadır (Newton ve Shore, 1992: 277).

2. 1. 6. 1. 3. O' Reilly ve Chatman' ın Yaklaşımı

O' Reilly ve Chatman' a göre bağlılık örgüte yönelik bir tutumu göstermektedir. O' Reilly ve Chatman tutumların geliştirilebileceği çeşitli mekanizmaların bulunduğu düşüncesine dayalı olarak bağlılığın uyum, özdeşleşme ve içselleştirme olarak adlandırılan üç farklı formu olduğunu öne sürmektedirler. İşgören tutumları ve bunlara ilişkin davranışları belirli ödülleri alma amacına yönelik olduğunda, uyum ortaya çıkmaktadır. İşgören tatmin edici bir ilişki kurmaya ya da onu sürdürmeye yönelik bir hareket tarzı geliştirdiğinde, özdeşleşme ortaya çıkar. Son olarak, işgörenin tutum ve davranışlarının mevcut değerlere uyum göstermesi yönündeki teşvikler etkili olup kabul görüyorsa, içselleştirme meydana gelir. O' Reilly ve Chatman, örgütsel bağlılığı, bireyin örgütü için hissettiği psikolojik bağ olarak tanımlamaktadır (Seymen, 2008: 168). Üç bağlılık boyutu olarak öne sürülen uyum, özdeşleşme ve içselleştirme aşağıdaki gibi daha ayrıntılı ele alınabilir;

Uyum bağlılığı, İşgörenin cezadan kaçınmak ve dış ödüllere ulaşmak için sergilediği tutum ve davranışlardan kaynaklanmaktadır. Uyum bağlılığı; paylaşılmış değerler için değil, belirli ödülleri kazanmak için oluşmaktadır ve bu bağlılıkta, ödülün çekiciliği ve cezanın iticiliği söz konusudur.

Özdeşleşme bağlılığı, İşgörenin sosyal bir etkiye maruz kaldığında bu etkiyi ortaya çıkaran olguya benzeme isteği duyması ve bu yönde davranış sergilemesiyle ortaya çıkmaktadır. Özdeşleşme bağlılığı; işgörenin tutum ve davranışlarını, doyum sağlamak ve kendini ifade etmek için diğer kişi ve gruplarla ilişkilendirerek gerçekleştirmesidir.

İçselleştirme bağlılığı, tam anlamıyla uyuma dayanmaktadır. İşgörenin sosyal bir etki karşısında doğru olanı yapma güdüsüdür ve kurallarla belirginleşen bir tutumdur. İçselleştirme bağlılığı, işgörenin kişisel değerlerini örgütteki diğer insanların değer sistemleriyle uyumlu kıldığında gerçekleşir (O' Reilly ve Chatman, 1986, 492- 493; İllez, 2012: 32).

2. 1. 6. 1. 4. Penley ve Gould' un Yaklaşımı

Penley ve Gould, Etzioni' nin örgüte katılım modelini benimsemiştir. Penley ve Gould' a göre Etzioni' nin katılım veya bağlılık modeli örgütsel bağlılığı açıklamak bakımından oldukça uygundur, ancak bu model bazı nedenlerle yazında yeteri kadar ilgi görmemiştir (Penley ve Gould, 1988: 45).

Penley ve Gould' un yaklaşımının yazında yeteri kadar ilgi görmemesinin nedenlerinin başında ortaya koyulan modelin karmaşık olması gelmektedir. Modelde ahlaki ve yabancılaştırıcı bağlılık olmak üzere iki duygusal içerikli bağlılık bulunmaktadır. Ancak bu kavramların birbirlerinden bağımsız mı yoksa birbirlerinin zıttı mı olduğu yeterince açık değildir. Eğer bu kavramlar birbirlerinin zıttı olarak kullanılmışlarsa yabancılaştırıcı bağlılık ahlaki bağlılığın olumsuzluğundan yabancılaştırıcı bağlılık kavramını kullanmak gereksiz olacaktır. Bu bağlamda Penley ve Gould' un bu iki bağlılık kavramını birbirinden bağımsız olarak ele aldığı söylenebilir. Bu tür kullanımda ahlaki bağlılığın zıttı yabancılaştırıcı bağlılık değil, ahlaki bağlılığın olmamasıdır.

Etzioni' nin bağlılık modelinin yeterince ilgi görmemesinin bir başka nedeni ise modelin makro özelliğidir. Etzioni Kanter'in aksine örgütlerde tek bir uyum sisteminin olabileceğini ve bu sisteme uygun düşen bağlılık türünün geçerli olacağını belirtmektedir (İnce ve Gül, 2005: 36). Penley ve Gould örgütlerde birden fazla uyum sisteminin bir arada görülebileceğini öne sürmüştür ve Etzioni' nin bağlılık modelini temel alarak örgütsel bağlılığın ahlaki bağlılık, çıkarıcı bağlılık ve yabancılaştırıcı bağlılık olmak üzere üç boyutunun olduğunu belirtmektedirler (Çakınberk vd., 2011: 105).

Ahlaki bağlılık, işgörenin örgütün amaçları, değerleri ve kurallarını kabul etmesi ve onlarla özdeşleşmesinin bir sonucu olarak kendini örgütüne adanması, örgütün başarısı için sorumluluk duygusu içerisinde olması ve örgütü gönüllü olarak desteklemesidir.

Çıkarıcı bağlılık, işgörenlerin, örgütün amaçlarına ulaşması yönünde örgüte sağladıkları emek, zaman, bilgi ve deneyim gibi katkılar karşılığında örgütten elde edecekleri ödüller ve teşviklere bağlı olarak hissettikleri bağlılık türüdür.

Yabancılaştırıcı bağlılık, işgörenin örgütün iç ve dış çevresi üzerinde bir kontrolünün olmadığı veya alternatif iş imkanlarının bulunmadığı algısına sahip olmasının bir sonucu olarak ortaya çıkan bağlılık türüdür (Bakan, 2011: 89).

2. 1. 6. 1. 5. Allen ve Meyer' in Yaklaşımı

Bağlılık konusunda yapılan tanımlamaların ve kavramların netleştirilmesi amacıyla Meyer ve Allen tarafından yapılan çalışmada işgörenlerin örgütlerine olan bağlılıklarının; duygusal tutkuya (duygusal), ihtiyaca (devam) ve yükümlülüğe (normatif) dayalı olduğunu, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığın, bağlılığın birer çeşidi olarak değil, bileşenleri olarak düşünülmesi gerektiğini belirtmişlerdir (Çulha, 2008: 82).

Meyer ve Allen, örgütsel bağlılık konusunda mevcut çok boyutlu kavramlaştırmalarda hem benzerlikler hem de farklılıklar olduğunu gözlemlemişler ve bundan yola çıkarak üç unsurlu modeli geliştirmişlerdir. Bu model, önce yalnızca duygusal ve devam bağlılığını içermekteyken; yazarlar bu modele 1990 yılında, orijinali Winer ve Vardi' nin çalışmalarına dayanan normatif bağlılık isimli üçüncü bir unsuru da eklemişlerdir. Başka bir ifadeyle, Meyer ve Allen başlangıçta duygusal ve devam bağlılığı arasındaki ayrım üzerinde durarak, duygusal bağlılığın örgüte sevgiyle bağlanma, onunla özdeşleşme ve ona uyum gösterme olduğunu, devam bağlılığının ise örgütten ayrılmanın maliyetleriyle ilgili algılamayı ifade ettiğini vurgulamışlardır. Allen ve Meyer daha sonra bağlılığın üçüncü bir boyutunu, örgütte kalma zorunluluğu duymayı ifade eden normatif bağlılığı öne sürmüşlerdir (Seymen, 2008: 174).

Duygusal bağlılık, bireyin örgüt ile özdeşleşmesi, örgüte katılımı ve örgütle arasında duygusal bir bağ hissetmesidir. Örgüt işgören için büyük anlam ve önem taşımakta, bireyler örgüt üyeliğine devam etmekte ve bundan mutluluk duymaktadır. Duygusal bağlılıkta kişi, kendini örgütün bir parçası olarak görmekte, örgüt onun için büyük bir anlam ve öneme sahip olmaktadır. Güçlü duygusal bağlılıkla örgütte kalan işgörenler, buna gereksinim duyduklarından değil, bunu istedikleri için örgütte kalmaya devam etmektedirler. İşgörenin çalıştığı örgüte karşı güçlü bir bağlılık

duyması, işgörenin kendi isteği ile kuruluştaki çalışması olarak tanımlanır ve en iyi bağlılık çeşididir. Duygusal bağlılığı yüksek işgörenler, işletmelerde talep edilen kendini örgüte adanmış ve sadık işgörenlerdir (Çöp, 2008: 43).

Duygusal bağlılık, işgörenin örgütüyle birlik ve uyum içinde olmasını ve örgütle bir takım değerleri paylaşmasını vurgulamaktadır. Duygusal bağlılık, bireysel özellikler, iş özellikleri ve iş deneyimi tarafından etkilenir. Performansı işte kalma/ ayrılma niyetini, devamsızlığı ve işgören devir hızını etkiler (Uygur, 2009: 18).

Duygusal bağlılığı yüksek olan işgörenler, ekonomik nedenleri göz ardı ederek, sadece örgütün temsil ettiği değerleri uygun buldukları ve onun misyonunu gerçekleştirmesine yardımcı olmayı istedikleri için örgütlerinde kalmak istemektedirler. Bu durumda örgütün performansı ön planda olup, birey ve örgüt başarısını veya zararını kendisininmiş gibi kabullenmektedir. İşgörenlerin duygusal bağlılıklarının sağlanması, örgüt içinde birtakım faktörlerin bulunmasına bağlıdır. Bağlılık konusundaki çalışmaların birçoğunda temel alınan, Allen ve Meyer' in ileri sürdüğü işgörenlerin duygusal bağlılıklarını etkileyen faktörler şu şekilde sıralanmaktadır:

- İşin zorluğu: İşgörenin örgütte yaptığı işin zor ve mücadeleyi gerektiren bir iş olması.
- Rolün açıklığı: Örgütün, işgörenden neler beklediğinin açıkça ortaya konması.
- Amacın açıklığı: İşgörenlerin, örgütte yaptıkları görevlerin ve işlerin nedenleri konusunda açık bir fikre sahip olması.
- Yönetimin öneriye açıklığı: Üst yönetimdeki kişilerin, astlardan gelen her türlü öneriye açık olması ve onlara değer vermesi.
- Arkadaş bağlılığı: Örgütsel görev ve kaynakların dağıtımında adaletin olması.
- Bireye önem: İşgören tarafından yapılan işin, örgütün amaçlarına önemli katkıları bulunduğu yönündeki duyguların güçlenmesinin teşvik edilmesi.
- Kararlara katılım: İşgörenin, örgüt ve işle ilgili her türlü konu ve karara katılımının sağlanması.
- Geri bildirim: İşgörene, performansı ile ilgili sürekli bilgi verilmesi.

Sıralanan bu duygusal bağıllık faktörlerine bakıldığında işin cazibesi, rol ve amaçlarının belirginliği, katılım, örgütsel güven, eşitlik, bireye önem ve bilgi paylaşımı gibi etmenlerin işgörenlerin bağıllığının sağlanmasında anahtar rol oynadığı söylenebilir (Çakınberk vd., 2011: 108).

Devam bağıllığı, zorunlu bağıllık olarak nitelendirilmektedir; maddi ve manevi faktörlere bağıllı olarak ortaya çıkar. Bu tür bağıllıkta işgörenin örgüt için harcadığı emek, zaman ve çabanın karşılığında edindiği statü, ücret, yetki gibi maddi ve manevi tatmin unsurlarını, örgütten ayrılmasıyla birlikte kaybedeceğine inanması ve bu inanç ile örgütsel bağıllığının ortaya çıkması durumu söz konusudur. Devam bağıllığı içten gelen bağıllık değil, dış faktörlere dayalı bağıllıktır ve kişi örgütüyle özdeşim kurmamıştır (Öneği, 2014: 15).

Devam bağıllığı, işgörenin örgütteki yatırımlarının toplamını, örgütü terk ettiğinde kaybedeceklerini ve karşılaştırılabilir alternatiflerin sınırlı olmasını değerlendirmesi yoluyla ortaya çıkar. Bu bağıllık unsuru, işgörenin örgütte geçirdiği zaman, hizmet süresi, örgütün başarısı için harcadığı emek ve çaba, işi ve kendisi için yaptığı yatırım ile yakından ilgilidir. Çalışma arkadaşlarıyla kurduğu sosyal ilişkiler, emeklilik hakları, kıdem, kariyer ve bir örgütte uzun yıllar çalışmaktan dolayı elde edilen özel yetenekler işgörenin yapmış olduğu kişisel yatırımlar olarak sıralanabilir (Devran, 2014: 86).

Normatif bağıllık, işgörenlerin sadakat duygusu ve ahlaki değerleri açısından örgütlerindeki işlerine devam etmek istemesi olarak ifade edilebilir. Bu istek işgören tarafından zorunluluk olarak algılanır. Yani işgörenlerin ahlaki yükümlülük duygusu ile zorunluluk hissettikleri için gösterdikleri bir bağıllık boyutudur. İşgörenler, örgütte kalma kararı almalarının doğru ve ahlaki bir davranış olduğuna inanmaktadırlar. Kendilerini çalıştıkları örgüte karşı sorumlu hissetmekte ve örgüte karşı birtakım yükümlülüklerinin bulunduğuna inanmaktadırlar. Normatif bağıllık, işgörenlerin sosyal ve kültürel yaşantılarından doğrudan etkilenerek örgüte sadık olma duyguları ile ilgili tutumlarını doğrudan etkilemektedir (Tortumluoğlu, 2014: 17). Bir başka deyişle normatif bağıllık, işgörenin kendini üyesi olduğu örgüte borçlu hissetmesinden doğan bağıllıktır. İçinde bulunduğu örgütten aldığı eğitimler veya kurduğu iyi ilişkiler gibi olumlu faktörler işgörenin üyesi olduğu örgüte karşı

kendisini borçlu görmesine ve örgüte minnet duyduğu için çalışmayı sürdürmesine neden olmaktadır (Solak, 2014: 36).

2. 1. 6. 2. Davranışsal Yaklaşım

Davranışsal bağlılık, bireyin sergilediği tutarlı davranışlara karşı geliştirdiği bağlılıktır. Örgütsel davranış araştırmacılarının tutumsal bağlılık olarak nitelendirdikleri kavram için sosyal psikologlar davranışsal bağlılık kavramını kullanmışlardır. Davranışsal bağlılık da tutumlarla ilgilidir ve tutumsal bağlılığa benzer birçok durum söz konusudur. Örgütten ayrılmanın maliyetleri üzerine kurulmuştur. Bu nedenle Allen ve Meyer davranışsal bağlılığın da tutumsal bağlılık kavramı içinde bulunduğunu savunmuştur. Ancak birçok araştırmacı bu kavramı tutumsal yaklaşımdan farklı olarak davranışsal yaklaşım başlığı altında incelemiştir.

Davranışsal yaklaşıma göre birey bir takım yatırımları kaybetmemek için direkt olarak örgütün kendisine değil tekrarlanan ve belli bir amaca yönelik olan davranışlarına bağlılık göstermektedir. Davranışlarına bu şekilde bağlılık gösterdikten sonra bu davranışlara uygun ve onları haklı çıkaracak tutumlar geliştirir. Bu tutumlar da davranışın tekrarlanmasına neden olur (Meyer ve Allen, 1991: 62).

Davranışsal bağlılık konusunda Becker ve Salancik çalışmalar yapmıştır. Aşağıda Becker ve Salancik' in yaklaşımları incelenmiştir.

2. 1. 6. 2. 1. Becker' in Yaklaşımı

Becker örgütsel bağlılığı yan bahisler adını verdiği bir kuramla açıklamıştır. Becker' a göre işgörenler bazı yan bahislere girerek tutarlı bir davranışlar dizisini bu davranışlarla doğrudan ilgisi olmayan bazı çıkarlarıyla ilişkilendirerek bağlılık sergilemektedir. Yani davranışsal bağlılık, işgörenin bu tutarlı davranışlar dizisini sergilemekten vazgeçtiğinde kaybedeceği yatırımları düşünerek davranışları devam ettirmesidir (Meyer ve Allen, 1984: 372).

Becker 'in yan bahisler olarak ifade ettiği durum işgörenin örgütünde bulunduğu sürece edindiği bir takım yatırımlar ya da kazanımları öne sürmesidir. Örneğin, bir işgören yıllarca aynı işletmede çalışarak emek ve zaman harcamış, bununla birlikte bir takım nitelikler, beceriler ve statü kazanmış olabilir. Bahse girme kavramı işgörenin değer verdiği bunun gibi şeyleri ortaya koyarak yani bir nevi bahse girerek yatırım yapmasıdır.

İşgörenin örgütte geçirdiği zaman ve yatırımları ne kadar fazla ise bağlılığı da o derecede güçlü olacaktır. Kişinin yatırımları zaman içinde arttıkça alternatif iş olanaklarının çekiciliği azalmaktadır (İlsev, 1997: 30).

Becker' in yaklaşımında işgören bağlılığının temelini ekonomik yatırımlar oluşturmaktadır. İşgörenin örgütten ayrılması durumunda kaybedeceği ekonomik, psikolojik ve sosyal yatırımlar onun örgütte kalmasına ve bağlanması neden olmaktadır. Bu yatırımlar yaş, örgütte geçirilen zaman ve kıdem arttıkça daha da değer kazanmakta ve bağlılık buna paralel olarak artmaktadır.

Yan bahis yaklaşımında Becker' a göre işgören fark etmeden gelişen ve bağlılığa neden olan dört yan bahis kaynağı bulunmaktadır. Bu kaynaklar; toplumsal beklentiler, bürokratik düzenlemeler, sosyal pozisyona uyum ve sosyal etkileşimler olarak ifade edilmektedir (Becker, 1960: 36- 38).

Toplumun beklentileri, işgörenin bazı sosyal ve manevi yaptırımlar nedeniyle kendi davranışlarını kısıtlamasına yol açacak yan bahislere girmesine neden olabilmektedir. Birey, toplum beklentilerini karşılayacak şekilde görünmek için daha iyi iş imkanı ve fırsatları bile göz ardı edebilmektedir. Örneğin, çok sık iş değiştiren bir işgören güvenilir olmayan kişi imajına sahip olur. İşgören bu imajı edinmemek için daha iyi bir iş imkanı karşısına çıktığında bunu reddetmek zorunda kalabilir.

Diğer bir yan bahis kaynağı bürokratik düzenlemelerdir. İşgören üyesi olduğu örgütte birçok konuda örgütün bürokratik düzenlemelerinden kaynaklanan sözleşmeler içindedir ya da örgütün sağladığı imkanları kaybetmemek için örgütte kalmaya zorunlu hissetmektedir. Örneğin, işgörenin üyesi olduğu örgüt çalışma zamanının süresi arttıkça kıdem yükseltme imkanı tanıyorsa işgören örgütte uzun süre kalmaya çalışacaktır. Başka bir örnekle açıklamak gerekirse, örgüt işgörenin

maaşından bir miktar kesinti yapıyor ve bunu emeklilikte ödemek üzere biriktiriyorsa işgören emeklilik ödemesini kaybetmemek adına örgütüne devam edecektir. Kısacası işgörenin iradesi dışında ortaya çıkan, örgütün bürokratik düzenlemelerinden kaynaklanan bir takım yatırımları kaybetmemek için işgören örgüte bağlılık geliştirmektedir.

Sosyal pozisyona uyum, bireyin içinde bulunduğu durumu içselleştirmiş olması, mevcut örgütüne alışmış ve onu benimsemiş olmasıdır. Bulunduğu örgütteki yatırımlarını kaybetmek istemeyen işgören başka bir işte çalışmak istese bile kendi örgütüne bağlılık gösterir. Örneğin, işlem becerisi iyi olmayan bir işgören herhangi bir işletmede muhasebe departmanında yer almış ve zamanla buradaki işinde becerilerini geliştirmişse, harcadığı emek ve zaman ile bahse girmiş demektir. Bir süre sonra buradaki örgüte bağlılık gösterecek, yatırımlarını riske atmamak için istediği iş teklifini alsa bile örgütünden ayrılmayacaktır. Burada işgören örgütünü ve işini içselleştirmiştir ve yeni bir örgütte başarılı olamayacağını ya da uyum sağlayamayacağını düşünür.

Sosyal etkileşim bir başka yan bahis kaynağıdır. İşgören bulunduğu örgütle etkileşime girerek kendisiyle ilgili belli bir kanaat oluşturmaktadır. İşgörenin oluşturmuş olduğu kanaat olumluysa imajını bozmamak için bu yönde davranışlar sergilemeye devam etme eğilimindedir. Örneğin, işgören örgüt içinde başarılı ve çalışkan biri olarak biliniyorsa herhangi bir ödül ya da terfi beklemezsizin yüksek performansla çalışmaya devam eder.

Davranışsal yaklaşımla ilgili çalışma yapan diğer bir araştırmacı da Salancik' tir. Aşağıda Salancik' in davranışsal yaklaşımla ilgili görüşlerine yer verilmiştir.

2. 1. 6. 2. 2. Salancik' in Yaklaşımı

Salancik' in davranışsal bağlılığa yaklaşımı, işgörenin tutumları ve davranışları arasında uyum sağlamasına dayanmaktadır. İşgören süregelen davranışlarına bağlanarak bunlarla ilgili bir tutum benimser. Bireyin tutumu ile davranışları arasında uyumsuzluk olduğunda gerilim ve stres ortaya çıkmaktadır. İşgörenin tutum ve davranışlarındaki uyum bağlılığı oluşturan etkendir.

İşgören davranışlarının bazı özellikleri bu davranışlara bağlılığını etkilemektedir dolayısıyla işgören her davranışa aynı düzeyde bağlılık göstermemektedir (O' Reilly ve Caldwell, 1981: 560).

Salancik, açık ve şüphe götürmeyen, iptal edilemeyen ve geri dönülemeyen, başkaları önünde gerçekleşen ve gönüllü yapılan davranışları bağlılığı etkileyen davranışlar olarak belirtmiştir.

Yapılması gerekli olan bir takım davranışlar açık ve kesin bir şekilde ortaya koyulduğunda işgören bu davranışa uymak zorunda hissedecektir. Örneğin bir işletme işin sekiz saat süreyle devam ettiğini işgörene belirtmişse ve işgören bunu bilerek bu işi kabul ettiyse bu kararına bağlılığı yüksek olacaktır.

İptal edilemeyen ve geri dönülmesi mümkün olmayan davranışların sonuçları kişiyi memnun etmese dahi bu davranışlara bağlılık yüksek düzeyde olacaktır. Örneğin resepsiyon departmanında çalışmak zorunda olan biri işinden memnun olmasa bile bırakması mümkün olmadığı için bu departmanda çalışmanın olumlu yönlerini benimseyerek bağlılık gösterecek yani burada çalışması gerektiğini haklı çıkaracak davranışları gerçekleştirecektir.

Davranışın başkaları önünde gerçekleşmesi işgörenin bağlılık duymasının kaynaklarından bir diğeridir. Bireyin ailesi, arkadaşları yani çevresindeki diğer insanların şahit olduğu davranışlarına karşı bağlılığı yüksektir. Davranışın diğer insanlar tarafından duyulması ya da gözlenmesi işgörenin bu davranışının sorumluluğunu göz ardı etmesine engel olacaktır. Dolayısıyla işgören davranışının sonuçları ve sosyal çevresi arasında bağ kurarak yaptığı eylemleri haklı çıkaracak davranışlara devam edecek ve bağlılık ortaya çıkacaktır.

Davranışın gönüllü olarak yapılması, davranışın sonuçları ya da durumun olumsuzluğuna rağmen işgörenin bağlılık duymasına neden olan diğer bir etkidir. İşgören yaptığı işin ya da davranışın olumlu sonuçlarına odaklanarak bu davranışları gerçekleştirmeye devam ederek yüksek bağlılık ve performansla çalışır. Davranışın gönüllü olarak gerçekleştirilmesi bireyin davranışın sonuçlarından kendini sorumlu tutmasına neden olacaktır. Sorumluluğun farkında olan işgören davranışa karşı bağlılık göstererek en iyi performansla işi gerçekleştirmeye devam edecektir.

2. 1. 6. 3. Çok Boyutlu Bağlılık Yaklaşımı

Örgütler içinde birbirinden farklı birçok öge barındırmaktadır. Çok boyutlu bağlılık yaklaşımı bireyin bu öğelerin her birine farklı düzeyde bağlılık geliştirilebileceği esasına dayanmaktadır.

Reichers diğer bağlılık yaklaşımlarının, örgütün tipik olarak birey açısından bağlanmayı ortaya çıkaran farklılaşmamış tek parça bir varlığı simgelediğini ileri sürmektedir. Oysa örgütler farklılaşmamış bir bütünü değil, aksine her biri farklı amaç ve değerlere sahip birleşimleri içermektedir. Bu bağlamda çok boyutlu bağlılık yaklaşımı, örgüt içinde bulunan farklı unsurların, farklı düzeylerde bağlılık türlerinin ortaya çıkabilmesine sebep olabileceğini ileri sürdüğünden diğer iki bağlılık türünden ayrı olarak ele alınmaktadır (İnce ve Gül, 2005: 54).

Çok boyutlu bağlılık yaklaşımında bir işgören bağlılığının diğer işgörenlerden farklı olabileceği savunulmaktadır. Bağlılık kaynaklarının belirlenebilmesi için örgütle ilgili grupların belirlenmesi gerekmektedir. Çünkü işgörenler mesleklerine, müşterilerine, yöneticilerine ya da örgütlerine farklı düzeylerde bağlılık gösterebilmektedirler (Reichers, 1985: 467).

Örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan araştırmalar işgören bağlılığının olumlu ve olumsuz sonuçları olduğunu ortaya çıkarmıştır. Aşağıda örgütsel bağlılık sonuçlarına yer verilmiştir.

2. 1. 7. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Örgütsel bağlılık, işgören, örgüt ve işletme açısından birçok sonuç meydana getirmektedir. Örgütsel bağlılığın genel olarak, işgören performansı, devamsızlık, işe geç kalma, işten ayrılma niyeti ve stres faktörleri üzerinde etkileri olduğu söylenebilir.

Örgütsel bağlılığın sonuçları, bağlılık düzeyine göre olumlu ya da olumsuz olabilmektedir. Bununla birlikte, örgüt amaçları kabul edilebilir olmadığında yüksek düzeyde bağlılık örgütün dağılmasını hızlandırabilirken, amaçlar kabul edilebilir

olduğunda yüksek örgütsel bağlılık etkili olumlu davranışlarla da sonuçlanabilmektedir (Wiener, 1982: 421-422). Örgütsel bağlılık hem işgören açısından hem de örgütsel açıdan önemli sonuçlar ortaya çıkarması nedeniyle davranış bilimleri alanında oldukça ilgi çeken bir konudur. Her örgütün başarısı ve devamlılığı için işgören bağlılığının sağlanması önemlidir. Bu konuda yapılan araştırmaların birçok farklı sonuca ulaşmasına rağmen örgütsel bağlılık, örgütün başarıya ulaşmasında en kritik faktörlerden biri olarak değerlendirilmektedir (Dick ve Metcalfe, 2001).

Örgütsel bağlılığın performans ile ilişkisinin incelendiği çalışmalarda, örgütsel bağlılık ve performans arasında genel olarak pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşan çalışmalar olsa da, zayıf bir ilişkinin olduğu ya da hiç bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşan birçok çalışma bulunmaktadır (Çakınberk vd., 2011: 169). Örgütsel bağlılık ve performans arasındaki ilişkinin zayıf olmasının en önemli nedenleri, ekonomik koşullar, ailevi zorunluluklar ve beklentilerdir. Bu ilişkiyi olumsuz yönde etkileyen faktörler arasında; yüksek ücret, sosyal imkanlar, ödüllendirme ve prim gibi maddi beklentilerin yüksek olması sayılabilir. Maddi beklentilerin düşük olması ise örgütsel bağlılık ve performans ilişkisini olumlu yönde etkilemektedir (Brett vd., 1996: 477).

Örgütsel bağlılık ve performans ilişkisinin zayıf olmasının diğer bir nedeni de örgütsel bağlılık ve yöneticiye bağlılığın iç içe olmasıdır. Yöneticinin performansa verdiği önem ve adil bir performans değerlendirmesi örgütsel bağlılık ve performansı olumlu yönde etkilemektedir (Becker vd., 1996: 477).

İşgören ile performans arasındaki ilişki bir bütün olarak işe bağlılık, işin spesifik bir bölümüne bağlılık ve örgüte bağlılık olmak üzere üç değişik şekilde ortaya çıkabilir (Bakan, 2011).

Bir bütün olarak işe bağlılık duyan işgören, devamsızlık davranışı düzgün, fazla kontrole gerek bırakmayan ve gönüllü bir şekilde yüksek çaba sarf eden işgörenlerdir. İşin spesifik bir kısmına bağlılık gösteren işgören, kariyer hedeflerine ulaşmak ve kendini gerçekleştirmek için yüksek düzeyde çaba göstermektedir. Örgüte bağlılık duyan işgörenler ise örgütüne yaptığı yatırımların karşılığını

alabilmek ve örgüt üyeliğinin devam etmesi için yüksek düzeyde performans sergilemektedir (Bakan, 2011).

Örgütsel bağlılığın sonuçlarından biri de devamsızlıktır. Devamsızlık, çalışma planına ve programına göre işgörenlerin çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesidir. İşletme verimliliği açısından oldukça önemli olan devamsızlık, işgörenin iş tatmini ve moral gücü açısından da önem taşımaktadır (Çakınberk vd., 2011: 170). Örgütsel bağlılık ve devamsızlıkla ilgili yapılan araştırmalarda birbirinden farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan çalışmalarda örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenlerin, devamsızlıklarının düşük olacağı öngörülmektedir. Çünkü, işine ve örgütüne bağlılık gösteren işgörenlerin, işlerini severek çalışma hayatlarına devam edecekleri beklenmektedir (Mathieu ve Zajac, 1990: 184), Ancak bu ilişkinin çok güçlü olmadığı sonucuna ulaşan çalışmalar da bulunmaktadır (Angle ve Perry, 1981: 1-14).

Tsui ve arkadaşları (1992), konuyla ilgili yapmış oldukları çalışmada, devamsızlık oranının; genç, kadın, evli ve eğitim seviyesi düşük işgörenlerde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Tsui vd., 1992: 555). Devamsızlık bu kişisel demografik değişkenlerin bir sonucu olmakla birlikte, işgörenlerin kendi özel durumları da devamsızlık üzerinde etkili olabilmektedir.

İşgörenlerin işe geç kalmaları örgütsel bağlılıkla ilişkilendirilen bir başka faktördür. İşe geç kalma, işgörenin çalışma programına göre işine başlaması gereken saatten daha geç bir zamanda işinin başında bulunması olarak tanımlanabilir. İşgörenin müdahale edemeyeceği nedenler (kötü hava koşulları, kazalar vs.) dışında gerçekleşen geç kalmalar normal karşılanmakla birlikte işgörenin işine zamanında gelmesi beklenen bir durumdur. Örgütsel bağlılığı düşük seviyede olan işgörenler, bilinçli olarak işe geç kalma davranışı gösterebilmektedir (Gümüş ve Sezgin, 2012: 127).

Angle ve Perry (1981), çalışmalarında örgütsel bağlılık ve işe geç kalma arasında çok güçlü negatif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bu çalışmada örgütsel bağlılıkları güçlü olan işgörenlerin işlerine daha az geç kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır (Angle ve Perry, 1981: 1-14).

Yağcı (2003), ise Angle ve Perry' nin aksine, bu ilişkinin zayıf olduğunu, işe geç kalma davranışının işgören dışında gelişen birçok nedeni olabileceğini ve göreceli bir eylem olduğunu ifade etmiştir (Yağcı, 2003: 39).

Örgütsel bağlılığın sonuçlarından biri de işgörenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisidir. İşten ayrılma niyeti; işgörenin bilinçli olarak işten ayrılmaya karar vermesi ve bu doğrultuda hareket etmesidir. Bu konuyla ilgili yapılmış çalışmalarda örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır (Cohen, 1993).

Yüksek işgören devir hızı örgütler açısından istenmeyen bir durumdur. Yeni işgörenleri işe alım sürecinin getireceği maliyetlerle birlikte, işgören işe başladıktan sonra tecrübesizlikten kaynaklanan hatalar, kazalar ve üretimdeki aksaklıklar örgütler açısından oldukça maliyetli bir sürece dönüşmektedir. Bu yönüyle örgütsel bağlılığı güçlü işgörenlerle çalışmak, işgören devir hızını düşürmek açısından örgütler açısından önemlidir. İşgörenlerin bağlılıkları yüksek ise işgören devir oranı düşük, bağlılıkları düşük ise işgören devir oranı veya işten ayrılma niyetleri yüksek olacaktır. İşgörenlerin bağlılıkları, örgütlerine yaptıkları yatırımların karşılığını alabilmelerine bağlıdır, aksi durumda işgörenler işten ayrılmak isteyeceklerdir (Gündoğan, 2009: 63).

Stres örgütsel bağlılığın sonuçlarından bir diğeridir. Stres; daima var olan ancak, iç ve dış çevredeki değişiklikler ya da tehdit edici olaylar karşısında artan, birey üzerinde sosyal, ruhsal, psikolojik, gelişimsel ve fizyolojik etkileri olan oldukça kapsamlı bir olgudur (Karahana vd., 2007: 29).

Örgütsel bağlılık ve stres ilişkisini inceleyen çalışmalarda genel olarak örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenlerin daha az stres yaşayacakları öngörülmüştür. Örgütsel bağlılığın yüksek olması işgörene güven ve ait olma duygusu kazandırmaktadır (Leong vd., 1996: 1345). Güven ve ait olma duyguları stresi azaltmakta dolayısıyla örgütsel bağlılığı yüksek olan işgörenlerin stresten daha az etkilenmesi beklenmektedir. Ancak, yüksek düzeyde bağlılık duyan işgörenler örgüte yaptıkları yatırımlar, katkılar ve kimlik birlikleri nedeniyle örgütsel zorluklardan daha fazla etkilenebilmekte ve stres yaşamaktadırlar. Örgütsel bağlılığı güçlü olan

işgörenlerin örgütsel bir tehlike durumunda stres yaşamalarının nedeni olumsuz durumların hassasiyetlerini arttırmasıdır (Mathieu ve Zajac, 1990: 186).

İş ortamındaki stres faktörleri takip edilerek ortadan kaldırılmalıdır. Stres faktörleri ortadan kaldırıldığında sağlıklı bir iş ortamı sağlanabilir ve işgörenlerin başarıları arttırılabilir.

Örgütsel bağlılık işgörenlerin çalışma yaşamlarını daha insancıl koşullarda sürdürebilmelerini sağlamanın yanında otel işletmeleri açısından da oldukça önemlidir. Örgütsel bağlılık düzeyleri işgörenlerin psikolojik durumlarını anlamada ve işgörenleri işletme amaçları doğrultusunda harekete geçirmede kullanılabilir. Etkili bir rehberdir. İşgörenlerin gönüllü olarak işletme yararına çalışması, örgütüyle uyum sağlayarak işletme çıkarlarını gözetmesi, işletmede kalma konusunda güçlü istek duyması gibi birçok faktör, otel işletmelerini rakipleri karşısında avantajlı hale getirecektir.

Çalışmanın sonraki bölümünde otel işletmelerinin tarihsel gelişimine, genel özelliklerine ve otel işletmelerinin sınıflandırmalarına yer verilmiştir. Ayrıca, otel işletmelerinde iş koşullarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi incelenmiştir.

2. 2. Otel İşletmelerine Genel Bakış

2. 2. 1. Otel İşletmeleri

Konaklama sektörü; insanların kendi konutlarının bulunduğu yer dışında değişik nedenlerle yaptıkları seyahatlerde, birinci planda geçici konaklama, ikinci planda yeme- içme gibi zorunlu ihtiyaçlarının karşılanması için hammaddeden veya yarı mamül maddeden yararlanarak mal ve hizmet üreten ticari nitelikteki işletme faaliyetleridir (Olalı, 1973). Bir başka tanıma göre ise; turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerin oluşturduğu bir sektördür (megep.meb.gov.tr). Devamlı yerleşme yerini geçici olarak terk eden kişinin en önemli ihtiyaçlarından biri konaklamadır. Turistin değişik mekanlarda geceleme ihtiyacını karşılayan işletmeler, konaklama işletmeleridir. (Ünüvar, 2008).

Konaklama işletmeleri turizmin önemli fonksiyonlarından birisini yerine getirir. Konaklama faaliyeti olmadan, turizm olgusu gerçekleşmeyecek, böylece yiyecek, içecek ve eğlence gibi önemli aktivitelerden de söz edilemeyecektir. Turizm işlevi konaklama ile anlam bulmaktadır (Bektaş, 1996). Turizmi içine alan bilimsel bir tanımla; birinci derecedeki turizm işletmeleri arasında ilk sırayı alan, turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan, varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenip çeşitlenen işletmelere, konaklama işletmeleri denir (Yıldız, 2011).

Günümüzde konaklama tesislerinin nicelik ve nitelik olarak kazandıkları özelliklerin turizm olayı olmaksızın düşünülmesi mümkün değildir. Konaklama tesislerinin geçirdiği evrim, bugün kazandıkları özellikler büyük ölçüde turizm olayının etkisi ile gerçekleşmiştir (Aksu, 1995).

Konaklama sektöründen yararlanan turistlerin seyahat nedenleri, seyahat şekilleri, beklentileri, gelir düzeyleri ve zevkleri son derece farklı olduğu için konaklama sektörünü oluşturan işletmeler de çok farklıdır (Batman, 1999).

Konaklama kelimesi yalnız otelleri içeren bir tanım olmayıp, motel, oberj, pansiyonlarla, kaplıca, ılıca, içmece, kür, hava değiştirme, dinlenme yerlerinin, otel, lokanta, gazino vb. ünitelerini de içine alan bir terim olarak kullanılmaktadır. Başka bir ifadeyle, turistin değişik mekanda geceleme, yeme- içme, eğlence gibi ihtiyaçlarını karşılayan tesisler konaklama tesisleridir (Aksu, 1995).

Konaklama işletmelerinde müşterilerin konaklama biçimlerini nitelendirebilmek, verilen hizmetin özelliklerini açıklayabilmek ve bu işletmelerde çalışan işgörenin verimli çalışmasını belirlemek amacıyla; otel, motel, tatil köyü vb. gibi sınıflandırmalar yapılmaktadır (Bektaş, 1996). Konaklama işletmelerinin tümü, kuruldukları yer, verdikleri hizmetler, büyüklükleri gibi faktörlere göre birbirinden ayrılmaktadır. Çeşitli yazarlarca genel kabul görmüş sınıflandırma, geleneksel konaklama işletmeleri ve tamamlayıcı konaklama işletmeleri şeklindedir (Yıldız, 2011). Daha önce yapılan çalışmalar incelendiğinde, genel olarak konaklama işletmelerinden tamamlayıcı konaklama işletmeleri sınıfına, motel, pansiyon, kamping, tatil köyü, oberj, apart otel, sağlık turizm işletmelerinin dahil edildiği görülmektedir. Geleneksel konaklama işletmelerine bakıldığında bazı kaynaklarda pansiyon ve motel de bu sınıflandırmaya dahil edilebilmektedir. Ancak tarihsel gelişimi açısından incelendiğinde yalnızca otel işletmelerine yer vermek daha uygundur.

Otel işletmeleri direkt müşteriye yönelik ve konaklamaya ilişkin turizm işletmeleridir. Zamanımıza gelinceye kadar, her müessese ve kavramda olduğu gibi oteller ve otelcilik mesleği de; çeşitli değerlerde türlü şekillerde, otellerin gördüğü hizmetlere göre, insanlığın hayat ve dünya hakkındaki görüşü ve tekniğin ilerlemesine paralel olarak değerlendirilip buna göre tarif edilmiştir. Zamanla otelcilik basit bir hizmet müessesesi olmaktan çıkıp, başlı başına bir endüstri haline dönüşmüştür (Aksu, 1995).

Turistik hareketlerin herhangi bir yönü ile ilgilenenler uzun zamandan beri otel işletmesinin sahip olacağı asgari derecedeki teknik ve estetik özellikleri üzerinde tartışmalarda bulunarak kavramı açıklamaya çalışmışlar, fakat bir anlaşmaya varamamışlardır. Çünkü; gelenekleri, milliyetleri, dilleri, dinleri, mali güçleri, seyahat amaçları, hayat standartları, zevkleri birbirinden çok farklı olan turistlerin ihtiyaçlarını karşılamak zorunda bulunan bir işletmenin tanımını yapmak,

elemenlarını belirtmek oldukça güçtür. Bu nedenle sayısız otel tanımı ile karşılaşılır (Olalı, 1973). Bu tanımlardan bazıları şöyledir;

Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan tanıma göre, "otel, yolcuların seyahatleri boyunca ücret karşılığında konaklayabildikleri ve beslenme ihtiyaçlarını karşılayabildikleri işletmelerdir" (Olalı, 1973).

Otel, seyahat eden insanların, başta konaklama olmak üzere yeme-içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış; personeli, mimarisi, uygulamaları, konuklarla olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmedir (megep.meb.gov.tr).

Medlik oteli, "Sahibi tarafından özel bir sözleşmeye gerek duyulmaksızın kendisine yapılacak hizmete, belirlenen bir fiyatı ödemeye istekli ve kabul edecek olan insanlara; yer, yiyecek ve içeceğin sağlandığı bir işletme" olarak tanımlamıştır. 2634 sayılı "Turizmi Teşvik Kanunu" na dayanan "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikler Yönetmeliği" nin 67. maddesi oteli şöyle tanımlamaktadır; "Oteller, asıl fonksiyonları müşterinin geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen en az 10 odalı tesislerdir (Oral, 2005).

Otel; insanların konaklama, beslenme ve diğer ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik ve sosyal bir işletmedir (Usta,2002).

Başka bir tanıma göre, otel işletmeleri; "seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere, yeme-içme, eğlenme gibi gereksinimlerini yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış personeli, mimarisi, uygulamaları ve müşteri ile olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmelerdir" (Akçadağ ve Özdemir, 2005).

Bu tanımlar incelendiğinde otel işletmelerinin insanların öncelikle konaklama, daha sonra yeme- içme, eğlence ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik fonksiyonlarının ön plana çıktığı görülmektedir. Otel işletmelerini diğer işletmelerden ayıran temel işlev konaklamadır. Otel işletmelerinde; kira esasına dayalı olarak sunulan konaklama hizmetleri, misafirhaneler ve diğer benzeri mekanlarda sunulan hizmetler arasında bir çizgi çekmek zordur. Ancak otel işletmeleri, sundukları hizmetleri belli

bir ticari anlayış, kural ve uygulamalar çerçevesinde yerine getiren işletmelerdir (Akçadağ ve Özdemir, 2005). Ülkemizde belgeli turizm işletmelerine bakıldığında, bunların yaklaşık %80' ini oteller oluşturmaktadır. Yine işletme belgeli turizm işletmelerinin yatak kapasiteleri incelendiğinde ilk sırada oteller yer almaktadır (Ünüvar, 2008).

2. 2. 2. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel tanımı birçok uluslararası toplantıda ele alınarak tatmin edici tanımının ortaya çıkarılabilmesi için uğraşılmıştır. Bu nedenle 1952 yılında uluslararası Otel Sahipleri Birliği "otel" kelimesinin hukuki himaye altına alınabilmesi için otel teriminin her ülkede aşağıda belirlenen özelliklere sahip kuruluşlar için kullanılmasını kabul etmiştir (Yıldız, 2011).

- Yönetimiyle olduğu kadar donatımıyla da müşterilerin gereksinimlerine cevap verebilecek nitelikte olmalıdır.

- Yalnız konaklama gereksinimini değil aynı zamanda beslenme gereksinimini de karşılayabilmelidir.

- Müşteriler ile kısa vadeli anlaşma yapan işletme olmalıdır.

- Otelcilik endüstrisinin maddi ve estetik standartlarına uyma eğilimini göstermeli ve buna kendini zorunlu saymalıdır.

- Hiçbir faktör onun müşteri kabul etme özelliğini değiştirmemelidir.

- Müşterilerine tahsis ettiği odalarda sağlık kuruluşlarına uygun olarak yerleştirilmiş banyo, lavabo ve tuvalet gibi donatım araçlarını bulundurmalıdır.

- Yeter sayıda teknik personel ve hizmet personeline sahip olmalıdır (Yıldız, 2011).

Bunun dışında otel işletmelerinin temel özellikleri şu şekilde özetlenebilir;

- Otel, seyahat eden insanların geçici konaklama ve beslenme ihtiyacını karşılamaya yönelik bir işletmedir.

- Müşterilerinin maddi ihtiyaçlarının yanında, manevi ihtiyaçlarını karşılayan, hizmet boyutlu bir işletmedir.

- Otel, ekonomik bir işletmedir. Bununla birlikte, toplantı, tören, ziyafet vb. gibi faaliyetlerin yapıldığı sosyal nitelikli bir işletmedir (Usta, 2002).

- Büyük ölçüde insan gücüne dayanmaktadır. Otel işletmelerinde hizmeti üreten temel öge insandır. Bu nedenle, başarı ve kar oranı, eğitilmiş, bilgili ve deneyimli personele bağlı bulunmaktadır (Usta, 2002).

- Otel işletmeleri günün 24 saati hizmet verirler. İşletmede kalan müşteriler tatillerini değerlendirirken personelin görevini kesintisiz olarak sürdürmeleri gerekmektedir. Hizmet işletmelerinde insan ilişkileri ön plandadır. Müşteriyle bu denli ilişki içerisinde olan personelin motivasyonunun her an yüksek, çalışma azmi içerisinde ve insan psikolojisinden anlamaları gerekmektedir (Bektaş, 1996).

- İşgörenler arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımı gerektirmektedir. Otel işletmelerindeki etkinlikler birbirine bağlıdır. Çalışma düzeni içinde her şey normal bir şekilde olurken, işgörenin hatalı davranışı, müşteriye yönelik yapılmış olan bütün iyi hizmetlerin etkisini yok etmeye neden olmaktadır. Bu bakımdan işgörenin nitelikli olması gerekmektedir.

- Tekniğin, fikirlerin ve çalışma yöntemlerinin devamlı şekilde değişikliğe uğradığı çok hassas bir endüstridir. Örneğin, bir otel için eski şeklini koruması, sürekli olarak gerilemesi ve değer yitirmesi demektir.

- Riskli işletmelerdir. Çünkü turizm talebi, önceden kesin olarak tahmin edilmesi güç olan ekonomik, sosyal ve politik koşullara bağlı bulunmaktadır.

- Otel işletmeleri tarafından üretilen mal ve hizmetlerde standardizasyona gidilmesi oldukça zordur (Usta, 2002).

- Esas kaynağının insan olması; sosyal sorunların ön plana çıkmasına sebep olmaktadır (Bektaş, 1996).

2. 2. 3. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi

Otelciliğin tarihsel gelişimi incelendiğinde çok eski zamanlara dayandığı görülmektedir. Bu nedenle dünyada otelciliğin tarihsel gelişim süreci ve Türkiye' de otelciliğin gelişimi ayrı başlıklar altında incelenmiştir.

2. 2. 3. 1. Dünyada Otel İşletmeciliğinin Gelişimi

Otel endüstrisinin tarihi gelişimi incelendiğinde, bu endüstrinin doğuda ve batıda farklı biçimlerde oluştuğu ve farklı amaçlar taşıdığı görülmektedir. Nitekim insanların seyahat etmeleri ile doğan konaklama endüstrisi doğuda birer hayır kurumu, müşterilerin tanrı misafiri kabul edildiği kervansaraylar olarak ortaya çıkarken, batıda ticari düşünülen birer işletme olarak, hanlar şeklinde ortaya çıkmıştır.

Zamanla doğu toplumlarının ekonomik zenginliklerini kaybetmesi hayır kurumu biçimindeki kervansarayların giderek ortadan kalkmasına neden olurken, batıda zengin kitlelere yönelik ticari amaçla kurulan hanlar zamanla seyahatlerin kitlesel karakter taşımasının da etkisiyle gelişme imkanı bulabilmiştir (Oral, 2005).

Han, taverna ve daha sonra otel olarak isimlenen konaklama işletmeleri ticaret, seyahat ve endüstrisinin gelişimine paralel olarak gelişme göstermiştir. Eski Yunan'da yabancılara konaklama hizmeti sunmadaki temel felsefe 'verme- alma'; diğer bir ifadeyle, 'bir yabancıya bugün yemek ve yatacak yer verirseniz, belki o yabancı başka bir zaman size de aynı şekilde davranacaktır' düşüncesi hakimdi. Günümüz otellerinin ilk örneği sayılabilecek olan "Posting House" ların Eski Roma döneminde geliştiği ve seyahat edenlerin konaklama ihtiyaçlarını karşıladığı bilinmektedir (Batman, 1999).

Ortaçağda konukseverlik bir Hıristiyanlık görevi olarak kabul edildiğinden, birçok manastır ve dini kuruluş yolculara ücretsiz konaklama ve yiyecek sunan hanlar olarak görev yapmışlardır. Konaklama hizmetine girişimci gözle bakılması

ve bu düşüncenin kısa sürede İtalya'da yayılması, günümüz otelciliğinin doğuşunda önemli bir rol oynamıştır. Ortaçağ dönemindeki tipik bir handa, bir yemek odası, yolculara özel banyolu odalar, araba sürücüleri, handa çalışanlar için büyük bir oda ve ahırlar bulunuyordu. Bu dönemde İngiltere'de seyahatlerin artmasıyla İngiliz hancılığı da gelişme göstermiş ve bu hanlar aristokratlar yerine sıradan seyyahlara hizmet verebilecek duruma getirilmiştir (Oral, 2005).

17. yy ve 18. yy arasında ağırlama ve konaklama kavramında gözle görülür gelişmeler olmuştur. Özellikle İngiltere'de kalitenin önemli ölçüde arttığı görülmüştür. Bu dönemde yolculuklar yaylı ve atlı arabalarla yapılmaktaydı. Londra'dan Edinburgh' a yapılan yolculuklar bir kaç gün sürmekte ve gece de konaklamayı gerektirmekteydi. Yolcular çoğunlukla varlıklı ve lükse alışkın insanlar olduğundan bu yolcu arabalarının sayısı ve kalitesi de bu gelişmelere paralel artış göstermiştir. Bu hanlar ve tavernalar aynı zamanda köylüler, soylular, politikacılar ve rahipler gibi toplumun belli bir kesimini oluşturan grupların toplantı yerlerini oluşturuyordu. Bu dönemde yapılan han ve tavernalar birbirine çok benzer özellikler taşıyordu (Borş, 2010).

İngiltere' de 'otel' teriminin kullanılması 1760 yılından sonradır. 1887' de Londra' nın Trafalgar Meydanı' nda Hotel Victoria, 1889' da Savory ve 1896' da 'Hotel Cecil' hizmete açılmıştır. 1903 yılında kurulan Turist Houses Ltd. eski hanları restore ederek hizmete açmıştır. 16. ve 18. yüzyıllar arasında Amerika' da ilk hanlar İngiltere' dekilere benzer şekilde inşa edildi. Amerika' da otel teriminin kullanılması 1796 yılından sonradır. Otel fonksiyonunu yerine getiren ilk bina 1794 yılında New York şehrinde hizmete giren 'City Hotel' dir. Ancak gerçek anlamda birinci sınıf bir otel 1829 yılında Boston' da hizmete giren ' Tremont House' otelidir (Batman, 1999).

İlerleyen dönemlerde, daha modern konaklama tesisleri ortaya çıkmıştır. 18. yy' da Avrupa'da "Palace- Palas" adıyla soylular için saray benzeri oteller inşa edilmiş, zaman içerisinde özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra turizmin geniş halk kitlelerine yayılması ile gelir seviyesi daha düşük insanlar için eskiye oranla daha gözde ve güvenilir oteller ortaya çıkmıştır (Ünüvar, 2008).

İkinci Dünya Savaşı' ndan sonra Conrad Hilton, otellere olan talebi fark ederek, Chicago' daki 2000 odalı Stevens Otel' i kiralamıştır. Daha sonra Palmer House,

Waldorf, Astoria Plaza ve Los Angeles 'daki Town House' u satın alıp, 1950' de Hilton ve Statler otellerini birleştirerek dünyanın ilk büyük modern otel zincirini yaratmıştır (Borş, 2010).

Hava seyahatlerinin artması uluslararası çalışan havayolu firmalarının otel işine girmesine neden olmuştur. Böylece önemli destinasyonlara seyahat edenler için uygun konaklama imkanı sağlanmıştır. Bu oluşuma örnek olarak Pan American World Airways' in Intercontinental otel zincirini satın alması gösterilebilir. Bu koşullar altında süre gelen 1950, 1960 ve 1970' li yıllar konaklama sektörünün hızlı gelişme göstermesine sebep olmuştur (Borş, 2010).

Günümüzde, sadece modern ve büyük otel işletmeleri değil, konaklama işletmelerinin diğer türleri de çok gelişmiş olup, yüksek standartlarda hizmet sunmaktadır. Hatta, bu işletmeler turizm sektörünün dışında faaliyet gösteren işletmelerle müşterek çabalar içerisinde bulunmak suretiyle daha da güçlenerek pazar paylarını artırma yollarına gitmektedirler (Yıldız, 2011).

2. 2. 3. 2. Türkiye' de Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi

Türkiye'de konaklama hizmetleri Avrupa'dan yüzyıllarca önce ele alınmıştır. Avrupa'da İngiliz hanları henüz ilkel bir biçimde konaklama görevlerini sürdürürken, Anadolu'da Türkler yolcuların her türlü ihtiyaçlarını karşılayacak kervansarayları kurmaya başlamışlardır. Türk otelciliğinin kökü olan hanlar ve kervansarayların ilk örnekleri, Selçuklu İmparatorluğu'nda görülmüştür. Bunlar ticari amaçla kurulmayıp, vakıf olarak işletilen, yolculara ve hayvanlarına tamamen parasız olarak her türlü olanağı sağlayan ve ticaret yollarını işler durumda tutan önemli kurumlar olarak gösterilmiştir (Oral, 2005). İlk kervansaray 1019-1020 yıllarında Rıbat-ı Mahi adıyla Gazneli Mahmut tarafından yaptırılmıştır (Batman, 1999).

Anadolu'nun ekonomik stratejisinin önemini anlayan Selçuklu sultanları kervansaray yapımına hız vermişlerdir. Bu dönemin önemli örnekleri Konya-Aksaray yolu üzerindeki Sultan Han, Ürgüp yakınlarındaki Sarı Han ve Antalya yakınlarındaki Evdir Han'dır.

Osmanlılar döneminde de çok sayıda han ve kervansaray inşa edilmiştir. Devlet büyükleri ve zenginler tarafından önemli yollar üzerinde hanlar ve kervansaraylar yapıldığı gibi, yerleşim merkezlerindeki hanlar, esas itibariyle gelir getirme amacına dayalıydı (Batman, 1999).

Modern anlamda ilk otel, 1892 yılında Wagon-list (Uluslararası Yataklı ve Yemekli Vagonlar) tarafından ülkemize gelen seçkin konukları ağırlamak amacıyla İstanbul Tepebaşı' nda yaptırılan "Pera Palas Otelidir. Pera Palas Otelisi ile 1914 yılında yapılan Tokatlıyan Otelisi, Avrupa'nın ve Ortadoğu'nun o dönem içinde en lüks otelleri olarak görülmektedir (Borş, 2010).

Cumhuriyetin ilanını izleyen dönemlerde ağır ağır gelişmeye başlayan yerli ticaret burjuvazisinin konaklama gereksiniminin karşılanması amacıyla İstanbul'da Park Otelisi'nin 1931 yılında hizmete girdiği görülmektedir. Benzer şekilde, Türkiye'de Hilton Otelisi'nin de 1955 yılında kurulmasının ardında da yurtdışı ilişkilerinin yoğunlaşması dolayısıyla ülkeye gelen yabancıların konaklama gereksinimlerinin karşılanması amacı yatmaktadır. Hilton, daha sonra başka otel işletmelerinde yöneticilik yapacak, nitelikli personel yetiştiren bir okul olmuştur.

1980'li yıllara kadar geçen sürede bir takım münferit otel yatırımlarının gerçekleştiği görülse de, Türkiye' de otelciliğin gerçek anlamda gelişmeye başladığı dönem, 1983 yılı sonrasına rastlamaktadır. 1983 yılında 60 bin dolayında olan turizm işletme belgeli yatak sayısı, şimdilerde 600 bini aşmış durumdadır. Türk otelciliği talebe dayalı olarak gelişme göstermektedir. Pera Palas'ın açılışını izleyen 135 yıllık dönemde çok fazla bir sapma olmamıştır. Türkiye' ye gelen yabancıların konaklama talebi her dönemde Türk otelcilik sisteminin belli bir aşamaya geçmesini sağlayan bir unsur olmuştur (Yıldız, 2011).

2. 2. 4. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel tanımında olduğu gibi otel işletmelerinin sınıflandırılmasında da kesin bir birlik yoktur. Oteller çeşitli yazarlar tarafından farklı kriterlere göre sınıflandırılmıştır. Ayrıca her ülke kendi otel endüstrisinin özelliklerine göre işletmelerini sınıflandırmış veya sınıflandırmada değişik kriterler kullanmıştır.

2. 2. 4. 1. Karşıldıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Karşıldıkları konaklama ihtiyacının türü bakımından otel işletmeleri; merkezi oteller, resort otelleri, karayolları kavşak otelleri, havaalanı otelleri ve konut otelleri olmak üzere beş başlık altında incelenmektedir.

2. 2. 4. 1. 1. Merkezi Oteller

Bu oteller büyük şehirlerde iş ve ticaret merkezlerinde ya da bu merkezlere yakın yerlerde kurulan işletmelerdir. Merkezi otel işletmelerinin hizmetlerinden daha çok iş amaçlı seyahatlerde bulunanlar faydalandığı için müşteri devir hızı oldukça yüksek olan otellerdir (Oral, 2005). Özellikle Avrupa ülkelerinde görülen bu tip konaklama işletmelerinde geceleme yanında kahvaltı servisi de sunulur. Bu işletmeler özel evlerin otel şekline çevrilmesiyle ortaya çıkmakta ve nüfus yoğunluğu fazla olan ticaret merkezleri veya turistlerin yoğun olarak tercih ettikleri merkezlerde kurulmaktadır (Yıldız, 2011).

2. 2. 4. 1. 2. Resort Otelleri

Uzun süreli tatil geçirmek, dinlenmek, deniz, güneş ve kumdan yararlanmak isteyenlerin amaçlarına uygun bir şekilde inşa edilmiş otellerdir. Bu otellerde rekreasyon hizmetleri ve oyun tesisleri önem kazanmıştır. Resort otelleri kapsamında; dağ otelleri, termal oteller ve tatil beldelerinde kurulan kıyı otelleri yer almaktadır. Bir resort otelin müşteri yapısı, otelin bulunduğu yere göre değişmektedir. Resort otellerin en önemli özelliği yılın belirli dönemlerinde aşırı yoğunluk yaşamaları, bunun dışında düşük doluluk oranları ile çalışmalarıdır (Oral, 2005).

2. 2. 4. 1. 3. Karayolları Kavşak Otelleri

Karayolları kavşak otelleri, yoğun şekilde kullanılan karayollarının kesiştikleri noktalarda kurulan işletme tipleridir (Ehtiyar, 1995). Bu işletmeler, otomobilli yolcuların yeme içme, geceleme ve otomobil bakım, onarım hizmetlerini karşılamaktadır. Son yıllarda bu tip işletmeler ülkemizde yaygınlaşmaktadır (Yıldız, 2011).

2. 2. 4. 1. 4. Havaalanı Otelleri

Uluslar arası havaalanları yakınında kurulan büyük oteller ile havaalanı sahası içinde tahsis edilen ve genellikle uçak aktarması yapan yolcuların bir kaç saatlik süre için yararlandıkları küçük otellerdir (Yıldız, 2011).

Havaalanı otelleri yüksek bir müşteri devir hızına sahiptir. Aynı zamanda doluluk oranları da yüksektir. Bu otellere yönelik talep, hava durumu ve havayolları ile havaalanlarında yaşanan durumdan önemli ölçüde etkilenir. Özellikle iş amaçlı seyahat eden müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla internet, faks, sekreteryaya gibi hizmetlerle, toplantı salonları gibi olanaklara sahiptirler (Oral, 2005).

2. 2. 4. 1. 5. Konut Otelleri

Bu oteller otel hizmetleri ile tamamlanmış apartman evleri gibi düşünülebilir. Hizmetler apart oteller gibi sunulmaktadır. Bu otellerdeki tarifeler aylık, üç aylık, altı aylık veya yıllık bazda ücretlendirilir. Daha çok büyük şehirlerde oluşan bu oteller özel olarak misafirlere yiyecek sunmazlar. İnsanların otellerde devamlı yaşamının birçok avantaj sunduğunu keşfettiği ABD' nde gelişmiş sonra Batı Avrupa' ya yayılmıştır (Oral, 2005).

2. 2. 4. 2. Fiyat Düzeyi Bakımından Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Fiyat düzeyi bakımından otel işletmeleri; ekonomik oteller, orta düzey fiyatlı oteller ve lüks oteller olmak üzere üç başlık altında incelenmektedir.

2. 2. 4. 2. 1. Ekonomik Oteller

Günümüzde turizm olayının lüks bir ihtiyaç olmaktan çıkıp zorunlu bir ihtiyaç haline gelmesi nedeniyle ve alım gücü düşük insanların da turizm hareketleri içerisinde yer almasını sağlamak amacıyla ekonomik oteller yaygınlaşmaya başlamıştır (Ünüvar, 2008). Ekonomik oteller, amacı çok ucuz fiyatta yatak satmak olan ve lobi, toplantı salonu gibi ek hizmetleri olmayan otellerdir (Tunay, 2011).

2. 2. 4. 2. 2. Orta Düzey Fiyatlı Oteller

Orta seviyede gelire sahip bireylerin konaklama ihtiyacını karşılamaya yönelik kurulan bu otellerde ürün standartları ortalama bir seviyede sunulmaktadır (Ünüvar, 2008). Bu tip oteller, ekonomik otellere göre daha kaliteli hizmet vermeyi amaçlayan, bununla birlikte fiyat bakımından çok pahalı olmayan ve konaklama yanında lobi, restoran gibi belli başlı hizmetleri sunan işletmelerdir (Tunay, 2011).

2. 2. 4. 2. 3. Lüks (Pahalı Oteller)

Uygulanan fiyat, sunulan hizmet ve mal kalitesi bakımından en üst seviyede olan otellerdir. Hedef kitlesi alım gücü yüksek müşteriler olan bu otellerin, düzeyli standartlara ve servise sahip oldukları görülmektedir (Ünüvar, 2008). Lüks oteller pazarda en yüksek fiyatla çalışan, müşterilerine en üst düzeyde tatmin olanağı ve kaliteyi sunmayı amaçlayan otellerdir (Tunay, 2011).

2. 2. 4. 3. Hukuki Bakımdan Bağlı Oldukları Statülere Göre Otel İşletmeleri

Hukuki bakımdan sınıflandırmada dünya ülkeleri arasında standart normların uygulanmasına büyük ölçüde geçilmiştir. Genellikle otel binasının özelliği, dekoru, araç ve gereçleri, hizmet standardı, müşteriye sunduğu rahatlık, kolaylık ve işletmecilik anlayışı gibi önemli temel özellikler işletme belgesi verilirken değerlendirilmektedir.

2. 2. 4. 3. 1. Turizm İşletme Belgeli Oteller

Turizm işletme belgeli otel işletmeleri: "2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununun 37. maddesinin (A) bendinin (2) numaralı alt bendi hükmüne göre Turizm Bakanlığı'nca çıkarılan Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliğinin 68. maddesine göre oteller, beş yıldızlı (lüks), dört yıldızlı, üç yıldızlı, iki yıldızlı ve tek yıldızlı oteller olmak üzere beş sınıfa ayrılmış ve dünya standardı düzeyine gelmiştir (Oral, 2005).

2. 2. 4. 3. 2. Belediye Belgeli Oteller

Bu tip oteller turizm işletme belgesi olmayan, sınıflandırılması ve kontrolleri belediyeler tarafından yapılan işletmelerdir. Oda fiyatları da belirlenen kriterlere uygun olarak belediye tarifesiyle saptanmıştır. Belediye belgeli oteller, İş Yeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik esaslarına göre Birinci Sınıf Otel, İkinci Sınıf Otel, Üçüncü Sınıf Otel ve Pansiyon şeklinde sınıflandırılmıştır (Yıldız, 2011).

2. 2. 4. 4. Mülkiyetlerine Göre Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Mülkiyetlerine göre otel işletmeleri üç grupta incelenebilmektedir:

a. Özel otel işletmeleri; bütün varlıkları ile özel şahıslara ait olan otel işletmeleridir.

b. Kamu otel işletmeleri; varlıklarının çoğunluğu ile kamu kuruluşlarına ait olan otel işletmeleridir. Bu işletmelere örnek olarak, T.C. Emekli Sandığı A.Ş., T.C. Vakıflar Genel Müdürlüğü, Belediyeler ve İl Özel İdareleri gibi kamu kuruluşlarına ait otel işletmeleri gösterilebilir.

c. Karma otel işletmeleri; sermayesinin bir kısmının kamu kuruluşları, bir kısmının da özel sektör tarafından karşılandığı otel işletmeleridir (Toker, 2006).

2. 2. 5. Otel İşletmelerinde İşgören Sorunları

Örgütler açısından insan gücü oldukça önemli bir unsurdur. Otel işletmelerinde bu sektörün yapısal özellikleri gereği insan emeği çok daha önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. İnsanların yoğun olarak faaliyet gösterdiği otel işletmelerinde çalışma yaşantılarına dair işletme koşullarından veya işgörenden kaynaklanan sorunlarla karşılaşmak kaçınılmaz olmaktadır.

Türkiye ve dünyanın çeşitli ülkelerinde yapılan araştırmalar, turizm eğitimi alan bireylerin önemli bir bölümünün turizm sektöründe çalışmak istemediklerini ya da işe başladıktan bir süre sonra sektörde çalışmayı bıraktıklarını ortaya koymaktadır (Kuşvulan ve Kuşvulan, 2003; Altman ve Brothers, 1995; Hacıoğlu, 1985). Diğer taraftan Türkiye'de turizm sektörü turizm eğitimi almış önemli sayıda işgörene gereksinim duyduğu halde, turizm eğitimi alan işgücünün önemli bir kısmının turizm sektörü dışında istihdam edildiği görülmektedir (Duman vd., 2006).

İnsanlar zamanlarının büyük bir bölümünü iş yerlerinde geçirmekte ve işlerinde mutlu olabildikleri oranda üretkenlikleri artmaktadır. İstenmeden yapılan bir işin insan yaşamının bütününde olumsuz etkiler yarattığı öne sürülmektedir (Erdem ve Kaya, 2013: 135).

Otel işletmelerinde işgörenlerin yaşadıkları sorunlar birçok açıdan değerlendirilebilir. Genel olarak, otel işletmelerinde; ücret, ergonomik koşullar,

yönetim, faaliyet dönemi, sosyal haklar, kişisel yapı, iş güvencesi, iş yükü, çalışma saatleri, sosyal ihtiyaçlar ve işteki terfi imkanlarının ortaya çıkan problemlerde etkili olduğu söylenebilir (Köroğlu, 2011; Kuşvulan ve Kuşvulan, 2005; Özdevecioğlu, 2003; Öztürk ve Alkış, 2011; Yumuşak, 2008; Sü, 1999). Bu sorunlar işgörenin kendi karakter özellikleri, kültür yapısı ile ilgili olabildiği gibi işletme ile ilgili olan ya da sektörün genel yapısından kaynaklanan sorunlar olabilmektedir. Örneğin, turizm eğitimi almış bir işgören diğer işgörenlerden daha yüksek statüde çalışıyor olma ve daha fazla ücret alma beklentisi içine girebilmektedir. Bu beklenti karşılanmadığı sürece işgören için sorun olarak algılanabilmektedir.

Ücret düzeyinin düşük olması, adil ücret dağılımının sağlanamaması ya da verilen ücretin sarf edilen emeğin karşılığı olarak yeterli bulunmaması otel işletmelerinde işgörenler açısından sıklıkla karşılaşılan sorunlardır. Ücretle ilgili sorunların önlenmesinde, iş gücü maliyetlerini düşük tutmak için yeterli nitelikleri olmayan personel çalıştırma politikasını benimseyen birçok yönetici ve otel sahipleri bu politikalarını gözden geçirmelidir (Kuşvulan ve Kuşvulan, 2005: 195). Aynı şekilde uzun çalışma saatlerine rağmen düşük ücretle işgören çalıştırmanın işletme açısından uzun vadede olumsuzluklar yaratacağı göz önünde bulundurulmalıdır. İşlemlerde, işgörelere verilen ücretlerin bir maliyet olarak görülmemesi gerekmektedir. Çünkü ücretlerin tatmin edici seviyede olmaması durumunda, örgütler daha yüksek maliyetlerle karşı karşıya kalmaktadır. “Aldığı ücretin hak ettiğinin altında olduğunu düşünen işgörelerin ciddi bir kısmı, kendilerini işlerine vermemekte, yaptıkları işlerde hata oranları yükselmekte ve ilk fırsatta örgütten ayrılmayı düşünmektedirler (Taksim, 2014).

Ergonomik koşulların elverişsiz olması, iş dışında zaman geçirilen barınma ve dinlenme alanlarının sağlık bakımından yetersiz olması işgörelere açısından otel işletmelerinde karşılaşılan sorunlar arasında yer almaktadır. İşgörelere sağlık ve iş güvenliği açısından uygun ve rahat bir çalışma ortamı sağlandığı kadar işgörelere verimliliği ve iş tatmini artmaktadır (Yumuşak, 2008). Çalışılan ortamın ısı, nemi, havalandırması, ışık ve gürültü düzeyi, dinlenme zamanları, işyerinin konumu, işyerinin temizliği, iş teçhizatı gibi unsurlar işgörelere için oldukça önemli faktörlerdir (Erdil vd., 2004).

Yönetim tarzı, yönetimin işgörelere karşı sergiledikleri tutum ve kuralları uygulama biçimleri yönünden işgörelere üzerinde etkili olmaktadır. İşgörelere işleri ile ilgili kararlara katılımının sağlanmaması, yöneticinin işgörelere destekleyici ve yol gösterici tutumdan uzak olması, işgörelere performansının değerlendirilmesindeki yanlışlıklar, işgörelere takdir ve ödüllendirme gibi motivasyonlarını arttıracak unsurlardan mahrum bırakılması gibi birçok etken bu konuda yaşanan sorunlar arasında sayılabilir (Erdil vd., 2004; Kuşvulan ve Kuşvulan, 2005). Yöneticiler, işgörelere sadece ekonomik fayda sağlanacak bir varlık olmadığını, aynı zamanda sosyal yönlerinin de bulunduğunu, ekonomik beklentilerinin dışında farklı sosyal ve psikolojik beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için bir örgütte çalıştıklarını göz önünde bulundurmalıdırlar (Üngüren vd., 2010: 2923).

Otel işletmelerinde işgörelere bir başka sorunu, işin mevsimsel nitelik taşımasıdır. Mevsimlik işler, işin niteliğine ve yapısına göre yılın belirli dönemlerinde ortaya çıkan veya bu dönemlerde artan faaliyetlere uygun olarak çalışılan işlerdir. İş yerindeki faaliyetlerin yıllık belirli bir dönemde yoğunlaştığı, diğer zamanlarda ise azaldığı veya tamamen durduğu, fakat bu durumun düzenli olarak tekrarlandığı işler olarak nitelendirilen mevsimsellik turizm sektörünün işgörelere açısından sorun yaşanan önemli bir özelliğidir (<http://www.turkhukusitesi.com>). Sezonluk faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörelere turizm sezonunda yoğun olarak çalışmakta, sezon bitiminde işinden ayrılmak zorunda kalabilmektedir.

Sosyal haklar ve iş güvencesi, otel işletmelerinde çalışan işgörelere açısından önemli bir faktördür. Turizm işletmelerinde işçi ve işverenlerin karşılıklı hak ve borçları vardır. İşçilerin işveren borçlarından haberdar olmamaları, haklarını yeterince bilmemeleri, sendikalara üye olmalarının iyi karşılanmaması bu konuda yaşanan sorunlar arasında sayılabilir. İşçiler açısından bakıldığında, işverenin işgörelere ücret ödeme, işgörelere gözetme ve eşit işlem yapma borçları vardır. Ücret ödeme borcu, işgörelere uzun çalışma süreleri uygulanarak düşük ücret verilmemesi, onun her türlü ihtiyacını karşılayabilecek miktarın iyi belirlenmesi, ve ücretlerinin zamanında ödenmesini kapsamaktadır. İşgörelere gözetme borcu işgörelere sağlığını ve iş güvenliğini sağlamayı, eşit işlem yapma borcu ise her işgörelere eşit

şekilde davranmayı kapamaktadır. İşgörenler çalıştıkları süre içinde işverene karşı yükümlülüklerini yerine getirdikleri sürece haklarını ve iş güvencelerinin sağlanması konusunda yapılması gerekenleri iyi bilmelidir (<http://www.turkhukusitesi.com>). Böylece herhangi bir durumda işgörenin mağduriyeti ve bu konuda ortaya çıkabilecek sorunlar önlenmiş olacaktır.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yaşadığı problemlerin bir başka kaynağı da kişinin değer yargılarıdır. Çalışma yaşamındaki deneyim ve öğrenmelerle kazanılacak yeni niteliklerin özel yaşamı şekillendirme de etkisi olmaktadır. Aynı şekilde, kişilik özelliğinin neden olacağı farklılıklar ile özel hayatta yaşanan durumlar da çalışma yaşamına yansıtılabilmektedir. İşgörenlerin sahip olduğu kişiliğe bağlı olarak bir takım değer yargıları, inançları vardır. Bazı işgörenler işlerinde bağımsız olmak ve yöneticilerinin kendilerine çok karışmasını istemezlerken; bazıları çalışma ortamını kendileri düzenlemeyi arzu etmekte, bazı işgörenler de zor işleri tercih etmekte ve başkalarının yapmakta zorladığı işi başarmaktan haz duymaktadırlar (Öneği, 2014: 33). Görüldüğü gibi, işgörenlerin kişilik yapısı, değer yargıları, beklentileri ve özel hayatı gibi birçok faktör işgörenin çalışma yaşamında ortaya çıkan durumları algılayış şeklini etkilemektedir. Herhangi olumsuz bir durumu bir işgören normal karşılarken bir diğeri sorun olarak algılayabilmektedir.

İş, bir kişinin faaliyetlerini oluşturan görevler bütünü veya işgörenin yapmakla sorumlu olduğu görevler olarak tanımlanmaktadır. İş yükü ise, eğer matematiksel olarak işin doğal yükü hesaplanmamışsa, işgörenin kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı olarak tanımlanmaktadır (Altay, 2009: 6). İş yükünün turizm sezonunda yoğun olarak faaliyet gösteren otel işletmelerinde işgörenin kaldırabileceğinden fazla olması işgörenlerin yaşadığı diğer bir sorundur. İşe yönelik örgütsel düzenlemeler, işgörenlerin etkili ve verimli kullanımı için tasarlanacak programların geliştirilmesinde fayda sağlayabilir. Burada, ilgili işin gerektirdiği görevler, sorumluluklar ve bu işi en iyi şekilde yapacak işgörenlerde aranması gereken nitelikler ortaya konulur. İş analizi, iş tanımı, iş gerekleri ve iş değerlemesi gibi örgütsel düzenlemelerle şeffaf bir örgüt ortamı yaratılabilir. Rasyonel bir iş dağılımına bağlı olarak görev dağılımının yapılması ve yetkiye göre sorumlulukların net bir şekilde saptanmasıyla örgüt yapısı içindeki belirsizlik ortadan

kaldırılabilir. Böylece iş yükünün getireceği sorunların önlenmesi sağlanabilir (Akıncı, 2002: 5).

İşgörenler, yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklememektedirler. Günlük yaşantısının çoğunu çalışarak geçiren insanlar, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşme içerisindedirler. Bu nedenle çalıştığı işletmede destekleyici iş arkadaşları ve yöneticilerin olması işgörenler açısından önemlidir. Yöneticilerin, çalışma arkadaşlarının ve astların açıkça iyi performansı tanınmaları, takdir etmeleri ve yönetimin gereğine uygun bir ödül sistemine sahip olması işgörenlerin işlerinden memnun olmasını sağlamaktadır (Erdil vd., 2004: 20). İşgörenlerin bu sosyal ihtiyaçlarının giderilmemesi de zaman zaman işletmede yaşanan sorunların kaynağı olabilmektedir.

Terfi, işgörenin örgüt içerisinde daha üst kademedeki bir işe yükselmesidir. Buna göre; işgören bulunduğu görev kademesinden daha fazla sorumluluk gerektiren, daha yüksek ücretli, daha fazla ayrıcalıklı, daha geniş yetki ve hareket özgürlüğü tanıyan ve daha az gözetimin söz konusu olduğu bir üst pozisyonuna atanması durumunda, terfi olayı gerçekleşmiş olur. Otel işletmelerinde terfi imkanları işgörenler açısından önemlidir. Çünkü maddi açıdan getirisinin yüksek olmasının yanı sıra terfi etmek işgören tarafından başarının da göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Kariyer olanaklarının zayıf olması işgörenler tarafından sorun yaratmaktadır ve işgören daha iyi bir kariyer yolu bulabileceği işletmelere geçmeyi tercih edebilmektedir (Devran, 2014: 28).

Son olarak, yoğun çalışma saatleri otel işletmelerinde sıklıkla sorun yaratan faktörler arasında sayılabilir. Turizm sezonunda yoğunlukla işgörenler gerektiğinden daha fazla çalışmakta ve çalışma saatlerine nispeten düşük ücret almaktadırlar. Maddi açıdan sorun olabildiği gibi, işgörenler yaşantılarının büyük kısmını işletmede geçirdikleri için kendilerine zaman ayramamakta ve psikolojik sorunlar yaşayabilmektedir (<http://www.turkhukuksitesi.com>). İşgörenlerin çalışma saatleri insani ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde belirlenmeli ve işgörenler yasal sınırların dışında çalışmak mecburiyetinde bırakılmamalıdır. Fiziksel ve psikolojik olarak tükenmişlik hissine kapılan işgörenlerin müşterilerle iletişiminin iyi olamayacağı ve işlerini gerektiği gibi yerine getiremeyecekleri yöneticiler ve işletmeciler tarafından göz önünde bulundurulmalıdır.

Otel işletmelerinde sıklıkla karşılaşılan sorunlardan, ergonomik koşullar, iş yükü, yönetim tarzı, faaliyet dönemi ve ücret iş koşulları başlığı altında incelenmiştir ve aşağıda bu iş koşullarının örgütsel bağlılık üzerine etkilerine yer verilmiştir.

2. 2. 6. Otel İşletmelerinde İş Koşulları ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri

Aşağıda otel işletmelerinde iş koşulları olarak belirlenen bazı faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerine yer verilmiştir.

2. 2. 6. 1. Faaliyet Dönemi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi

Bir üretim faktörü olarak emeğin önemi, otel işletmelerinde diğer birçok işletmelere nazaran daha büyüktür. Otel işletmelerinde üretilen mal ve hizmetlerin insan unsuru olmadan tüketiciye ulaştırılamaması, işgörenlerin kişilik yapısı, beceri ve çalışma koşulları kapsamındaki insani ilişkilere dikkatleri çekmektedir.

Turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinin bir bölümü mevsimlik çalışma yapmaktadırlar. Bu mevsimlik otellerin önemli bir bölümü deniz kenarlarında kurulu olup, yaz aylarında faaliyet göstermektedir. Bunun dışında sayıları az da olsa kış aylarında işletmeye açılan oteller de bulunmaktadır (Kozak, 1991).

Turizm sektörünün dikkat çeken bir özelliği olan mevsimsellik, "sistemik ancak tam anlamıyla düzenli olmayan ve iklim değişiklikleri, karar verme süreci, çalışma takvimi gibi bazı unsurlardan doğrudan; tercihler ve beklentiler, ekonomideki üretim ve tüketim düzeyi gibi unsurlardan ise dolaylı etkilenen yıl içi (dönemsel) dalgalanmalar" olarak ele alınmaktadır (Günel, 2009).

Turistik işletmelerin büyük çoğunluğunun faaliyetleri mevsimlik olarak yürütülmektedir. Bu durumun sonuçları bir otel işletmesi açısından yüksek sezonda talebin maksimum veya optimum kapasiteyi aşmasına neden olabilmektedir. Talep maksimum kapasiteyi aşınca işletme potansiyel gelir kaybına uğramaktadır. Optimal

seviyeyi aştığında ise yoğunluk nedeni ile müşterilere sağlanan hizmet kalitesinde gerilemeler ortaya çıkabilmektedir.

Otel işletmelerinin dönemsellik özelliği yalnızca işletme açısından değil işgörenler açısından da bazı sonuçlar doğurmaktadır. Yoğun mevsim boyunca çok sayıda nitelikli personele ihtiyaç duyan sektör diğer aylarda işgörenleri işten çıkarmak zorunda kalmaktadır. Bu nedenle, mevsimlik işletmelerde nitelikli işgören, geçici bir faaliyet için işe ciddiyetle bağlanmamaktadır. İşler mevsimin çok sınırlı bir döneminde yoğunlaştığı için işgören çoğunlukla tembelleşmekte, asıl iş zamanında ve günlerinde işlerini gereği gibi yapamamaktadır. İş geçici olduğu için talep edilen ücretler, devamlı olan işletmelerindeki ücretlere oranla yüksek olmaktadır (Tiritöglü, 2006).

Turizm kariyeri, düşük ücret, uzun çalışma saatleri vb. olumsuz çalışma koşulları nedeniyle genellikle geçici bir iş olarak görülmektedir. İşgörenlerin yoğun sezonda tükenmişlik hissetmesine neden olan, düşük sezonda alternatif gelir kaynakları aramak zorunda bırakan mevsimsellik özelliği ise bu işi daha istikrarsız hale getirmektedir. Turizmin en önemli iş kolunu oluşturduğu bölgeler bu sorundan daha büyük ölçüde etkilenmektedir (Kolomiets, 2010).

Butler'ın mevsimsellik ile ilgili yaptığı kapsamlı çalışmalar, aralarında önemli ölçüde bağımlılık olan doğal ve kurumsal olmak üzere iki ana unsuru belirtmektedir (Baum ve Lundtorp, 2001). Doğal mevsimsellik, yağışlı gün sayısı, hava sıcaklığı, gün ışığı gibi iklim koşullarındaki düzenli değişiklikler ya da döngülerle ilgilidir. Mevsimselliğin ikinci şekli olan kurumsal mevsimsellik, insan eylemlerinin ve kararlarının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır ve doğal mevsimselliğe göre daha az tahmin edilebilmektedir (Butler, 2001).

Dünyanın birçok bölgesinde, insan hareketlerinin (seyahatlerinin) bazı dönemlerde geçici yoğunlaşmalara sebep olması, turizm faaliyetlerinin en ayırt edici özelliği olarak görülmektedir. Ancak, mevsimselliğin yalnızca iklim koşullarındaki değişimlerle açıklanamayacağı kabul edilmiştir. İklim koşulları; elbette, mevsimselliğe neden olan ana unsurlardan birisidir ancak, kişilerin seyahat ya da tatil dönemlerini belirlemede kurumsal koşullar daha büyük bir etkiye sahiptir (Günel, 2009). Mevsimselliğe neden olan etkenler incelendiğinde; doğal nedenler, toplumsal

ve kişisel nedenler gibi birçok etken ortaya çıkmaktadır. Bu nedenler, şöyle sıralanabilir:

- a. İklim koşulları gibi doğal nedenler
- b. İnsanların verdikleri kararlar
- c. Okul dönemleri tatilleri ve diğer tatiller
- d. Festival, konferans gibi özel çekim yaratan olaylar
- e. Sportif faaliyetler
- f. Toplumsal baskı ya da moda
- g. Durağanlık ve tüketicilerin geleneksel davranış alışkanlıkları
- h. Turizm işletmelerinin satış geliştirme ve fiyatlandırma politikaları (Butler, 2001: 9 ; Günel, 2009: 23).

Faaliyet dönemi ile örgütsel bağlılık ilişkisine yönelik çok sayıda çalışma olmamakla birlikte, faaliyet dönemi işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını etkileyen unsurlardan birisi olarak ele alınabilir. İşgörenlerin çalıştıkları otel işletmesinin sezonluk veya devamlı statüde çalışması, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını farklı biçimlerde etkileyebilir. Faaliyet dönemi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik yapılan bir çalışmada faaliyet dönemi ile devam bağlılığı arasında negatif yönde, düşük derecede bir ilişki tespit edilmiştir (Güçlü, 2006: 61).

2. 2. 6. 2. İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi

Çalışma ortamında işgörenin performansını, sağlığını ve mutluluğunu olumsuz yönde etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. İnsanın yüklenmeye ve zorlanmaya maruz kalmadan, normal performansla görevini yapabilmesi için işgöreni olumsuz

yönde etkileyen iş özelliklerinin bilinmesi ve en aza indirgenerek kontrol altına alınması gerekmektedir. Genel olarak işgörenin performansına ve tepkilerine etki eden çeşitli baskılar iş yükü olarak adlandırılır (Öğrüş Ildız, 2009).

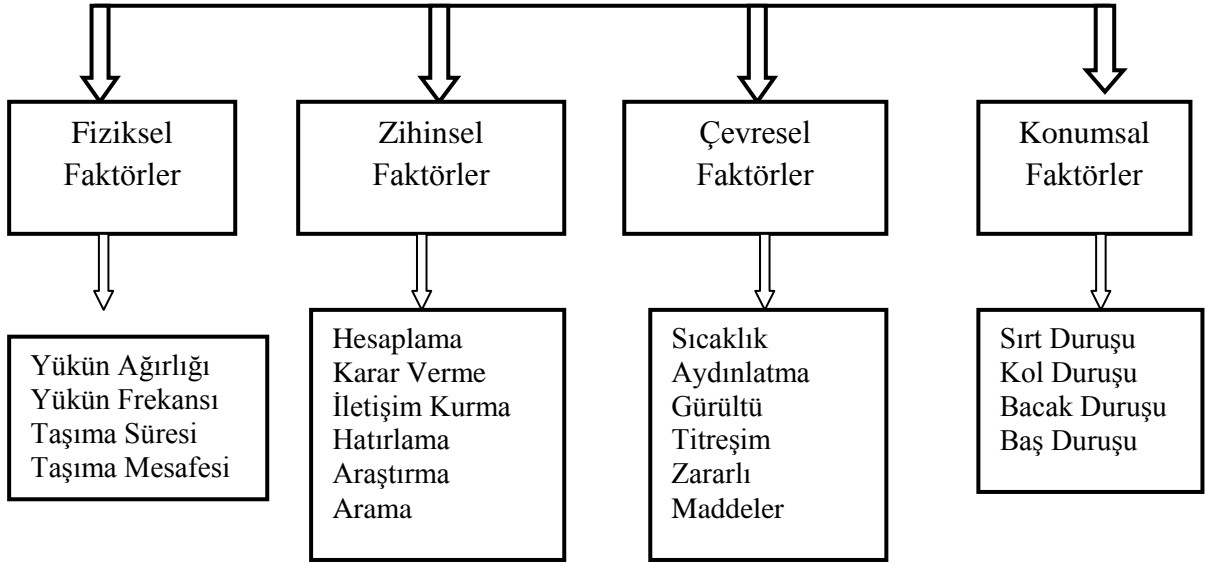
Currivan, iş yükünü "bir işin gerektirdiği performans miktarı" olarak tanımlamıştır. İş yükünün görev yapısına bağlı olarak işgörenlerin bağlılıklarını etkilediği düşünülmektedir (Currivan, 1999: 501).

İş yükü aşırı iş yükü ve yetersiz iş yükü olarak iki şekilde ortaya çıkmaktadır. Aşırı iş yükü, işi gerekleri ile bu gerekleri tam olarak yerine getirmek için gereken uygun zaman arasında uyuşmazlık olmasını ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle, işgörenin işini tamamlaması için çalışma zamanının yetersiz kalmasıdır. Yetersiz iş yükü ise, aşırı iş yükünün tersine, işgörenin işini yerine getirmek için çok fazla zamana sahip olmasıdır (Güçlü, 2006: 75).

Yukarıdaki bilgilerden hareketle örgüt üyelerinin üstlenmesi gereken optimal iş yükü miktarının belirlenmesinin önemli bir husus olduğu söylenebilir. İdeal iş miktarının belirlenmediği durumlarda aşırı iş yükü ya da yetersiz iş yükü durumları ortaya çıkabilir. İşgören aşırı iş yüküne maruz kaldığında strese girmekte, sorumlu olduğu işleri yetiştirmekte zor duruma düşmektedir. İşgörenin, boş zaman aktivitelerini ve kişisel işlerini yerine getirebilecek kadar enerjiye ve boş zamana sahip olması gereklidir. Diğer yandan işgören yetersiz iş yüküne sahipse fazla boş zamana sahip olduğu için can sıkıntısı ve düşük performansla çalışma ortaya çıkabilmektedir.

Şekil 2'de toplam iş yükünün belirlenmesine yönelik bir modele yer verilmiştir.

**TOPLAM İŞ YÜKÜ
SEVİYESİ**



Şekil 2. Toplam İş Yükü Seviyesinin Belirlenmesine Yönelik Araştırma Modeli

Kaynak: Metin Dağdeviren, Ergün Eraslan ve Mustafa Kurt. (2005). Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model Uygulaması. Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, 20 (4), s. 521.

Fiziksel iş yükü, fiziksel aktivitesi olan işlerde malzeme yönetiminin işgören tarafından yürütülen kısmıdır. Fiziksel iş yükü, yükün ağırlığı, taşıma frekansı, taşıma süresi ve taşıma mesafesi ile ilgilidir (Öğrüş İldız, 2009: 33).

Zihinsel iş yükü, hesaplama, karar verme, iletişim kurma, hatırlama, araştırma, arama gibi zihinsel ve algısal faaliyetlerin oluşturduğu iş yüküdür. İşgörenin üzerindeki iş yükünün, mevcut olan ve talep edilen kaynakların değiştirilmesiyle değişebileceği yönünde genel bir görüş mevcuttur (Jung, 2001).

Çevresel iş yükü ise çalışma çevresinden kaynaklanan iş yüküdür. Sıcaklık, aydınlatma, gürültü, titreşim ve işgörenlerin maruz kaldığı bazı zararlı maddelerin etkileri çalışma çevresinin getirdiği iş yükleri olarak sıralanabilir. Bu faktörlerin işgören üzerindeki etkileri birçok çalışmaya konu olmuştur. Ortak kanı çevreden gelen güçlü ve tekrarlı bir etkinin işgören üzerinde olumsuz etki oluşturacağı yönündedir (Dagdeviren, 2005).

Konumsal faktörlerin oluşturduğu iş yükü, ters vücut hareketleri ve elverişsiz konumun yol açtığı iş yüküdür. Çalışma esnasında uygun olmayan duruşlar işgörenin iş yükünün artmasına neden olmaktadır (Dağdeviren, 2003).

İş yoğunluğunun mevsimsel dalgalanmalar göstermesi, işgörenin yoğun dönemlerde tükenmişlik hissi yaşamaması, aşırı yorgunluk, stres, işsiz kalma korkusu yaşamaması gibi birçok olumsuz durumla karşılaşmasına neden olmaktadır. Yoğunluğun az olduğu sezon sonu dönemlerinde ise genellikle işgörenden bir kısmı işten ayrılmak zorunda kalmaktadır. Bu durum işgörenin güvensizlik yaşamamasına neden olmaktadır. Dolayısıyla işgören bağlılığını olumsuz yönde etkilediği söylenebilir.

İş yükü ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalarda genel olarak iş yükü ve örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir (Stevens, Beyer ve Trice, 1978, Currivan,1999, Maxwell ve Steele, 2003). İş yükü ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik araştırmalarda elde edilen diğer bir bulgu ise iş yükü ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığıdır (Iverson ve Deery,1997 ve Güçlü, 2006).

2. 2. 6. 3. Çalışma Koşulları ve Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi

Ergonomik koşullar, işgören bağlılığı üzerinde etkili olan diğer bir faktördür. Gürültü, sıcaklık, sağlık açısından elverişsiz ortamlar, aydınlatma fiziksel çalışma ortamı açısından işgören üzerinde etkisi olan faktörler arasında sayılabilir.

Gürültü, konaklama işletmelerinde işgörenden sıklıkla maruz kaldıkları olumsuz faktörlerden biridir. Konaklama işletmelerinde yer alan disko, bar gibi departmanlarda görevli işgörenden uzun süreli yüksek sese maruz kalmaktan kaynaklanan bir takım sağlık problemlerine rastlanmaktadır. Ayrıca bu departmanlarda görevli işgörenden huzursuzluk, tahammülsüzlük gibi psikolojik problemler de ortaya çıkabilmektedir (Hayta, 2007: 30).

Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri gibi kimyasal maddelerin sıklıkla kullanıldığı ortamlarda çalışan işgörenden solunum yolları rahatsızlıkları gibi

birçok sağlık problemiyle karşılaşılabilmektedir. Ayrıca mutfak gibi tehlikeli araç gereçlerin kullanıldığı ortamlar da işğörenlerin sağlığını tehdit edebilecek ortamları oluşturmaktadır. İşletmede önlemler alınmalı ve işğörenin bu durumlarla karşılaşması engellenmelidir. Bunun dışında işğörene çalıştığı ve barındığı ortamda ihtiyaçlarını karşılayacak, kişisel eşyalarını muhafaza edebileceği araç gereçler temin edilmeli, sağlıklı hijyenik ortamlar sağlanmalıdır (Artun, 1988, Erkan,1989).

Yüksek ısıya maruz kalmak işğören sağlığı üzerinde ciddi problemlere neden olabilmektedir. İşletmenin havuz, sahil, mutfak gibi bölümlerinde çalışan işğörenler yüksek ısı nedeniyle risk altındadır. Bunun gibi ısı konusunda riskli bölümlerde çalışan işğörenler için koruyucu kıyafetler, şapka gibi giyeceklerle önlem alınmalıdır (Hayta, 2007).

Aydınlatma işğören üzerinde etkili olan diğer bir etkidir. Işıklandırmanın fazla olması ya da aydınlatmanın yetersiz kaldığı ortamlar işğöreni fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz etkilemektedir (Demirci ve Armağan, 2002).

Fiziksel çalışma ortamının elverişsiz olması işğören sağlığını ve psikolojisini etkiler. Dolayısıyla işğörenin verimsiz çalışması, stres gibi sorunların ortaya çıkmasına neden olur. Stres, güvensizlik gibi duygular yaşayan bireyin işine odaklanması ve örgütüne bağlılık geliştirmesi de zorlaşmaktadır.

Turizm sektöründe işğören misafirlerle bire bir ilişki içinde olmak durumundadır. İnsan emeğinin ön planda olduğu bu işletmelerde insan ilişkileri kuvvetli olmayan işğörenler misafirlerle, yönetici ve diğer örgüt üyeleriyle iletişim problemleri yaşayabilmektedir. İnsanlarla bire bir ilişki içinde olmak ve hizmetin üretiminin tüketimle aynı anda gerçekteşmesi bu sektörde çalışan işğörenlerde stres yaratan etkenler arasındadır.

Hizmetin tüketimle aynı anda gerçekteşmesi işğörenlerin zaman zaman uzun mesailer yapmalarını gerektirebilmektedir. Uzayan iş saatleri ve izinsiz çalışma işğörenin aşırı yorulmasına neden olmakta ve dinlenmeye, kişisel ihtiyaçlarını karşılamaya zaman bulamayan işğörenin işine ve örgütüne bağlılığı azalmaktadır.

Genel olarak ergonomik koşullardaki elverişsizlik işğörenleri fiziksel ve psikolojik olarak etkilemektedir. İşinden memnun olmayan, stres, güvensizlik,

yorgunluk gibi birçok olumsuzluk yaşayan iş grenlerin güçlü örgütsel bağlılık geliştirmesi beklenen bir durum değildir.

Kaya (2012), ergonomik koşullar ile duygusal bağlılık arasında ilişki bulmuştur. Güçlü (2006), ergonomik koşullar ile normatif bağlılık arasında ilişki tespit etmiştir. Karatepe ve Halıcı (1998), ergonomik koşullar ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik yaptıkları çalışmada, örgütsel bağlılık ile ergonomik koşullar arasında ilişki tespit edememiştir.

2. 2. 6. 4. Ücret Düzeyi ve Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi

Ücret, mal ve hizmet üretiminde kullanılan, üretime yardımcı olan emeğin karşılığında ödenen parasal tutardır ve ana ücret, fazla mesai ücreti, primler, hafta tatili ücreti, genel tatil ücreti, yıllık izin ücretleri, sabit ücret sistemi ve yüzde yöntemi öğelerini kapsamaktadır (Tiritoğlu, 2006: 98).

İş görenlere verilecek ücretin miktarını belirlemede bazı kriterler göz önünde bulundurulmaktadır. İş görenlerin emeğinin karşılığı olan ücretler belirlenirken işgörenin yeteneği ve işletmeye yaptığı katkılar, işgörenin yaptığı işin zorluğu, benzer işler yapan diğer firmaların yaptığı ödeme miktarları ve işletmenin ödeme gücü dikkate alınmaktadır (Doğan, 1998: 237).

İş görenin aldığı ücret miktarı, geçim kaynağı olarak yaşamını etkilediği gibi sosyal ortamında statüyü belirleyen bir unsur olarak görülmektedir. Bu nedenle işgören açısından önemli bir yeri vardır. Ücretlerin adil dağıtılması işgören açısından zaman zaman ücret miktarından önemli olabilmektedir. Aynı işi yapan, benzer seviyedeki işgörenlerin farklı ücret alıyor olması, düşük ücretle işe devam eden işgören açısından işin geçici olarak algılanmasına ve işgörenin kendisini değersiz hissetmesine, isteksiz çalışmasına neden olabilir. Tüm bu olumsuz duygularla çalışan işgörenin örgütsel bağlılığa sahip olması mümkün olmayacaktır. Bu nedenle ücret sistemi üzerinde durulması gereken önemli bir konudur (Canman, 2000: 200).

Ücret, yaşam düzeyini yükseltici ve güvence sağlayıcı rolü ile işgören açısından önemlidir. Yapılan işin verilen emeğinin parasal karşılığının en iyi şekilde

belirlenmesi ve işgörene ödenmesi gereklidir. Yüksek ücret ve maddi ödüller işin çekiciliğini arttırarak örgütsel bağlılığın gelişimine katkıda bulunmaktadır. Adaletli ücret sisteminin ise örgüte olan güveni arttırarak işgörenin örgüte bağlılığını güçlendireceği söylenebilir. İşletmenin ekonomik koşullarını mümkün olduğunca zorlamadan, işgörenin tatminini sağlayacak, verimlilik ve kaliteli üretimi gerçekleştirecek bir ücret düzeyini tespit etmek doğru olacaktır. Ücret tespitinde ise şu ilkelere dikkat etmek gerekmektedir (Sabuncuoğlu, 2000: 209):

- Eşitlik İlkesi: Burada, işin zorluğu, taşıdığı önem, ve sorumluluk gibi özellikleri göz önüne alınarak ödenen ücretler arasında bir denge sağlanması amaçlanır.

- Dengeli Ücret İlkesi: Ücretin, işletmenin maliyetlerini fazla zorlamayacak şekilde, işgörenin yaşam kalitesini arttıracak kadar yüksek, ölçülü ve dengeli olması gerekir.

- Cari Ücrete Uygunluk İlkesi: İşgörene verilen ücret piyasada aynı tür işe verilen ücretle eşit düzeyde olmalıdır.

- Yükselme (Terfi) İle Orantılı Ücret İlkesi: Normal koşullarda bir işgören bir üst pozisyona geçmekte ise bu yeni görevinde aldığı ücret eski görevinden daha yüksek olmalıdır. Bir başka anlatımla, bir ast bir üstünden daha yüksek ücret almamalıdır. Aksi halde ücretin yükselmeyi özendirici etkisi ortadan kalkar.

- Bütünlük İlkesi: İşletmede beyaz yakalılar olarak bilinen ve daha çok düşünsel emeklerini ortaya koyanlar ile mavi yakalılar olarak tanınan ve bedensel emeklerini işletmeye getirenler arasında ücret açısından bir sınıf farklılığı yaratmaksızın işletmede çalışan tüm işgörenleri kapsamına alan bir ücret politikası izlenmelidir.

- Nesnellik İlkesi: İşletmede herhangi bir duygusal nedenle işgörene verilecek ücrette artma ve azalma olmamalı, objektif olarak herkese hak ettiği ölçüde, hiçbir kayırcılığa ve huzursuzluğa yol açmaksızın ücret verilmelidir.

- Açıklık İlkesi: Uygulanan ücret düzeni işletmede bulunan her işgören tarafından kolayca anlaşılır nitelikte ve açıklıkta olması gerekir. Bu amaçla ücretleme konusunda tüm işgörelere işe girdiği andan itibaren başlamak üzere ayrıntılı bilgi verilmesi ve onların bu konudaki görüş ve önerilerine açık bir politika izlenmesi gerekmektedir.

Ücret sistemi ve örgütsel bağlılık ilişkisiyle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde genel olarak ücret düzeyi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin farklı sonuçlar ortaya koyduğu görülmektedir (Güçlü, 2006: 71).

Hunt, Chonko ve Wood, (1985), Iverson ve Buttigieg, (1999) yaptıkları araştırmada, ücret düzeyi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Huselid ve Day, (1991) ödeme sistemindeki adaletin, devam bağlılığı ve tutumsal bağlılık ile pozitif bir ilişkisi olduğu ortaya koymuştur. Iverson ve Deery, (1997) ile Currivan (1999), ücret düzeyi ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulamamışlardır.

2. 2. 6. 5. Yönetim Tarzı ve Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi

Örgütsel bağlılık ile ilişkili bir diğer faktör, yönetim tarzıdır. Yönetim tarzı, başkaları aracılığı ile amaçlara ulaşmaya çalışan yöneticinin iş yapma tarzı olarak ifade edilebilir. Yönetim tarzı, yöneticinin işgörenler ile ilişki kurma ve onları harekete geçirmede kullandığı yöntem olarak ifade edilebilir (Güçlü, 2006: 65).

Yönetim tarzı işgörenler üzerinde birçok yönden etkisi olan bir faktördür. İş gören performansını, verimliliğini ve motivasyonunu yüksek tutmak açısından liderlik yeteneğine sahip olan yöneticiler oldukça önemlidir. Motivasyonu yüksek, gönüllü olarak çalışmaya teşvik edilmiş işgörenlerin örgüte olan bağlılıklarının yüksek olacağı söylenebilir.

Liderlik, belli bir zamanda, belli bir durumda ve belli koşullar altında insanları gönüllü olarak çalışmaya teşvik ederek, deneyimleriyle ortak hedeflere ulaşmada yol göstererek etkileme sürecidir (Werner, 1993: 17). Bu çalışmada yönetim tarzı ile liderlik tarzı kavramlarının aynı anlamı ifade ettiği varsayılmıştır.

Liderlik teorilerinin tarihsel gelişimine bakıldığında özellik teorileri, davranışsal teoriler, durumsallık teorileri ve modern teoriler olarak dört ana dönemle karşılaşılmaktadır. İlk üç dönemi oluşturan geleneksel teoriler günümüz liderlerinin davranış biçimlerini açıklamakta yetersiz kalınca yerini modern teorilere bırakmıştır. Modern liderlik teorileri arasında ise liderliği dönüştürücü ve etkileşimci liderlik

boyutlarıyla ele alan yaklaşım 1980'lerden itibaren akademik çevrede önemli oranda kabul görmüştür. Dönüşümcü ve etkileşimci liderlik stillerinin her biri farklı durum ve görevler altında ya da farklı astlara karşı etkili olarak bulunmakla birlikte liderler genelde her iki liderlik stilini de uygulamaktadırlar (Acar, 2013: 8).

Yönetim tarzı modellerinde, yöneticilerin ve işgörenlerin karar alma sürecine katılım oranlarına göre incelemeler yapılmıştır. Kurt Lewin, konuyla ilgili yaptığı çalışmada liderlik tarzını, temelde otokratik ve demokratik liderlik tarzı şeklinde ikiye ayırmıştır. Bass ve Stogdill, bu çalışmadan hareket ederek dört farklı yönetim tarzı olduğunu ifade etmişlerdir. Bunlar; otokratik yönetim tarzı, kararı belirleyici yönetim tarzı, danışmacı yönetim tarzı ve demokratik yönetim tarzıdır (Güçlü, 2006: 65).

Otokratik yönetim tarzında, işgörenler yöneticilerin aldığı kararları yerine getirirler (Lundberg, 1992, s.8). Kararı belirleyici yönetim tarzında, yönetici kararları kendisi alır. Ancak, kararı uygulamadan önce işgörelere kararının nedenlerini açıklar ve onlardan gelen soruları yanıtlar. Danışmacı yönetim tarzında, yönetici karar almadan önce işgörelere konuyu açıklar, düşüncelerini ve tavsiyelerini dinler. Yönetici bu tavsiyeleri dikkate almayabilir, ancak işgörelere kararına sadakatle uymalarını bekler. Demokratik yönetim tarzında ise, yönetici önemli kararlar alınacağında işgörelere ile toplantı yapar, konuyu tartışmaya açar ve çoğunluğun düşüncesine göre karar alınır (Deery ve Jago, 2001, s.328).

Yönetim tarzının, işgörelere kararlar katılımları açısından örgütsel bağıllıkla ilişkili olduğu söylenebilir. Yönetimin karar alma aşamasında işgörelere bu kararlara dahil etmesi, işgörelere örgütsel hedef ve değerlere olan bağıllığını arttıracaktır. İş görenlerin örgütleriyle ilgili kararlara katılımları, bu kararlara ortaya çıkaracağı sonuçlar üzerinde sorumluluk ve yükümlülük hissetmelerine ve bu davranışlara bağıllık göstererek olumlu tutumlar sergilemelerine neden olacaktır.

Yönetim tarzı ile örgütsel bağıllık arasındaki ilişki hakkında çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Bliau yönetim tarzının bağıllık üzerinde büyük etkileri olduğunu belirlemiştir. Aynı şekilde Williams ve Hazer de örgütsel bağıllıkla liderlik arasında ilişkiler bulmuştur (Karahana, 2008: 148). Morris ve Sherman (1981), işe ve insana yönelik liderlik tarzlarını birlikte kullanıldığında işgörelere örgütsel bağıllıklarının

daha yüksek olduğu tespit etmişlerdir. Agarwal, DeCarlo ve Vyas (1999), insana yönelik liderlik tarzı uygulanan işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

3. YÖNTEM

Çalışma oluşturulurken yazın taraması yapılmış ve buna uygun olarak araştırmanın yöntemi belirlenmiştir. Aşağıda araştırmanın yöntemi ile ilgili; evren ve örneklem, veri toplama araçları ve teknikleri, verilerin analizi kısımlarına yer verilmiştir.

3. 1. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmayı Türkiye genelinde gerçekleştirmenin maliyeti yüksek olacağı için, araştırma Antalya ili ile sınırlandırılmıştır. Antalya turizm gelirleri açısından önemli yer tutmaktadır. Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü verilerine göre; 2011-2014 yılları arasında Ocak ayından Haziran'a kadar Antalya'yı ziyaret eden yerli ve yabancı turist sayısı aşağıdaki çizelgede verilmiştir.

Çizelge 3. Ocak- Haziran Ayları Arası Antalya' yı Ziyaret Eden Yerli ve Yabancı Turist Sayısı

	2011	2012	2013	2014
	Ocak- Haziran	Ocak- Haziran	Ocak- Haziran	Ocak- Haziran
Yabancı	4.218.659	3.891.983	4.277.204	4.514.695
Yerli	190.985	190.366	182.237	173.818
Toplam	4.409.644	4.082.349	4.459.441	4.688.513

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, Kültür Turizm İstatistikleri, 2011- 2014, <http://www.antalyakulturturizm.gov.tr> (14 Mart 2012).

Antalya Türkiye genelinde en fazla turizm işletmesi ve yatak kapasitesine sahip olan turizm bölgesidir (www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr). Araştırmanın burada yapılmasında Antalya'nın turizm faaliyetlerinde önemli yer tutması göz önünde bulundurulmuştur. Bölgedeki otel işletmeleri çoğunlukla yaz sezonunda tam kapasite ile çalıştıkları için araştırma Mayıs-Eylül 2013 döneminde yapılmıştır. Otel işletmelerindeki örgüt yapısı, işgören sayısı ve müşteri profillerinin benzer olması nedeniyle araştırma, beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapılmıştır. Antalya'nın çeşitli turizm bölgelerinde bulunan beş yıldızlı otel

işletmelerine 600 adet anket formu dağıtılmıştır. 463 işgörene ulaşılmış, geri dönen anket formlarından 21 tanesi geçersiz sayılarak araştırmaya dahil edilmemiştir. Araştırma öncesi 50 adet anket formu ile pilot uygulama yapılmış, Cronbach Alfa güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğine ait Alfa değerı 0,783 olarak, iş koşulları ölçeğine ait Alfa değerı 0,804 olarak belirlenmiştir. Alfa değerı 0 ile 1 arasında değerler alır ve kabul edilebilir bir değerin en az 0,7 olması gerekir. Ancak bazı araştırmacılara göre bu değer 0,5'e kadar makul kabul edilebilmektedir (Altunışık vd, 2010: 124). Araştırmaya ait ölçeklerin Alfa değerleri göz önünde bulundurularak ölçeklerin güvenilir oldukları söylenebilir.

Örnek bir kütleden elde edilen verilerden yola çıkarak evren hakkında genellemeler yapmak, olasılığa dayanır. Bu nedenle örnek kütle büyüdükçe evren hakkında genellemelerde yanılma olasılığı azalmaktadır (Altunışık vd., 2012). Anketlerin uygulandığı dört aylık süre içinde araştırmaya dahil edilen otellerde çalışan işgören sayısı tam olarak belirlenememiş, örneklem büyüklüğu güvenilir bir sayı ile evreni temsil edecek şekilde seçilmiş ve uygulama bu sayı üzerinden yapılmıştır. Aşağıda belli evrenler için kabul edilebilir örneklem büyüklüklerine yer verilmiştir.

Çizelge 4. Belli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	190	127	1100	285	5,000	357
20	19	200	132	1200	291	6,000	361
30	28	250	152	1300	297	7,000	364
40	36	300	169	1400	302	8,000	367
50	44	350	185	1500	306	9,000	368
60	52	400	196	1600	310	10,000	370
70	59	450	212	1700	313	15,000	375
80	66	500	217	1800	317	20,000	377
90	73	550	226	1900	320	30,000	379
100	80	600	234	2000	322	40,000	380
110	86	650	242	2200	327	50,000	381
120	92	700	248	2400	331	75,000	382
130	97	750	254	2600	335	100,000	384
140	103	800	260	2800	338	1,000,000	384
150	108	850	265	3000	341	10,000,000	384
160	113	900	269	3500	346		
170	118	950	274	4000	351		
180	123	1000	278	4500	354		

(N= Evren büyüklüğü; S= Gerekli örnek büyüklüğü)

Kaynak: Remzi Altunışık, Recai Coşkun, Serkan Bayraktaroğlu ve Engin Yıldırım. (2010). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık. s.135.

Antalya' da beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 442 işgörene tesadüfi örnekleme metoduyla ulaşılmıştır. Ulaşılan örneklem sayısı istatistiki analiz yapılabilmesi açısından güvenilir bir oranı ifade etmektedir.

3. 2. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI VE TEKNİKLERİ

Bu araştırmada; otel işletmelerinde iş koşullarının çalışanların örgütsel bağlılıkları üzerine etkisi ile ilgili verileri toplamak için anket yöntemi kullanılmıştır. Otel işletmeleri yöneticileri ile telefonla irtibata geçilerek, araştırma hakkında bilgi verilmiş ve anket formları posta yolu ile yöneticilere ulaştırılmıştır. Cevaplayıcıların ankete katılmak istememeleri ve yanlış doldurulmuş anketlerin geçersiz sayılma ihtimalleri göz önünde bulundurularak 600 adet anket formu hazırlanmış, 463 adet

anket formu geri dönmüştür. Bu anket formlarından 21 tanesi geçersiz sayılarak analizlere dahil edilmemiştir.

Araştırmada kullanılan anket formu iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda işgörenlerin demografik özellikleri ile ilgili 9 soruya yer verilmiştir. Anketin ikinci kısmında ise örgütsel bağlılık ve iş koşulları ile ilgili 55 soru bulunmaktadır.

Örgütsel bağlılık ile ilgili veri toplamak amacıyla Meyer ve Allen'e (1997) ait üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır.

İş koşulları ile ilgili veri toplamak için yeni bir ölçek oluşturulmuştur. İş koşulları ölçeği oluşturulurken daha önce yapılmış (İldız, 2009; Güçlü, 2006; Kuşvulan ve Kuşvulan, 2005; Peker, 2001; Çöp, 2008), benzer çalışmalardan yararlanılmıştır.

3. 3. VERİLERİN ANALİZİ

Veri analizi, verilerden uygun istatistiksel teknikler kullanarak bilimsel geçerliliğe sahip sonuçlar çıkartma süreci olarak tanımlanabilir. Daha geniş anlamıyla veri analizi, verileri toplama, düzenleme ve istatistiksel işlemler uygulayarak anlamlı kararlar verebilme ve geçerli sonuçlar çıkarabilme sürecidir (Büyüköztürk vd., 2014: 7).

Araştırmada, analiz için uygun istatistiksel testler belirlenirken, araştırmanın amacı, verilerin özellikleri, değişkenler, evrenin yapısı, ölçek türü vb. unsurlar dikkate alınmıştır. Araştırmada kullanılan soru cetvelinde aralı ölçekte sorular yer almıştır. Ayrıca araştırma verileri analiz edilirken verilerin homojen dağıldığı varsayılmış ve bu araştırmada parametrik testler uygulanmıştır.

Araştırmanın amacı, iş koşullarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini incelemektir. Örgütsel bağlılık bağımlı değişken, iş koşulları ise bağımsız değişkendir. Bu bağlamda araştırmanın amacı göz önünde bulundurularak araştırmada ilişkileri incelemeye yönelik analiz teknikleri kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan personelin demografik özelliklerine, örgütsel bağlılık ve iş koşulları sorularına verdikleri cevaplara ait yüzde-frekans değerleri, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik boyutlarının belirlenmesinde Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Araştırmanın bağımsız değişkeni olan iş koşulları değişkenlerine ait yapı geçerliliğini ölçmek için Faktör Analizi yapılmıştır.

Tek değişkenli regresyon analizi bağımlı değişken ve bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen analiz tekniğidir (Altunışık, 2010: 231). Araştırmanın bağımsız değişkeni olan iş koşullarının, bağımlı değişken olan örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla tek değişkenli regresyon analizi yapılmıştır. İki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığını tespit etmede T testinden yararlanılmıştır. Araştırmaya katılan iřėörenlerin cinsiyet ve çalışma durumu değişkenleri için T testi uygulanmıştır. Aynı şekilde, iřėörenlerin yaşı, medeni durumları, eğitim durumları, işletmede çalışma süresi ve işletmedeki pozisyonlarına ait değişkenlere One-way Anova testi uygulanmış, iřėörenlerin çalışma srelerindeki anlamlı farklılığın kaynağını tespit etmek amacıyla Tukey Testi uygulanmıştır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırmaya katılan işgörenlere ait demografik faktörlere, işgörenlerin örgütsel bağlılık sorularına verdikleri cevaplar ve iş koşulları cevaplarına yönelik yüzde frekans değerlerine yer verilmiştir. Ayrıca faktör analizi, regresyon analizi ve farklılık testlerine yönelik bulgular bulunmaktadır.

Çizelge 5. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyete Göre Yüzde-Frekans Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	172	38,9
Erkek	270	61,1
Toplam	442	100,0

Çizelge 5'de araştırmaya katılan işgörenin cinsiyetine göre dağılımına yer verilmiştir. Bu çizelgeye göre, araştırmaya katılan işgörenlerden 172'si kadın, 270'i ise erkektir. Bu durumda araştırmaya katılan işgörenlerin %38,9'unun kadın, %61,1'inin erkek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Çizelge 6. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yaşa Göre Yüzde-Frekans Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde
18-24	98	22,2
25-31	188	42,5
32-38	111	25,1
39 ve üstü	45	10,2
Toplam	442	100,0

Çizelge 6'da araştırmaya katılan işgörenlerin yaşlarına göre dağılımına yer verilmiştir. Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki işgörenlerin yaşları, en fazla

%42,5 ile 25-31 yaş arasında, en az %10,2 ile 39 yaş üstü olarak ortaya çıkmıştır. Çizelgeye göre araştırmaya katılan diğer işgörenlerin dağılımı, 18-24 yaş arası %22,2 ile 98 kişi, 32-38 yaş arası %25,1 ile 111 kişi şeklindedir.

Çizelge 7. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Medeni Durumuna Göre Yüzde-Frekans Dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	204	46,2
Bekar	198	44,8
Boşanmış	40	9,0
Toplam	442	100,0

Çizelge 7'de araştırmaya katılan işgörenlerin medeni durumuna göre dağılımlarına yer verilmiştir. Çizelgeye göre işgörenlerin %46,2 ile 204'ü evli, %44,8 ile 198'i bekar, %9,0 ile 40'ı boşanmış olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan işgörenler arasında evli olanlar çoğunluktadır.

Çizelge 8. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Durumuna Göre Yüzde-Frekans Dağılımı

Eğitim	Frekans	Yüzde
İlköğretim	111	25,1
Lise	179	40,5
Ön Lisans	66	14,9
Lisans	64	14,5
Yüksek Lisans	22	5,0
Toplam	442	100,0

Çizelge 8'de araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim durumuna göre dağılımları verilmiştir. Bu çizelgeye göre lise mezunu olan işgören sayısı %40,5 ile 179 kişi

olarak en fazla, yüksek lisans mezunu olanlar ise %5,0 ile 22 kişi olarak en düşük çıkmıştır. Diğer dağılımlara bakıldığında ilköğretim mezunu %25,1 ile 111 kişi, ön lisans mezunu %14,9 ile 66 kişi, lisans mezunu %14,5 ile 64 kişi olduğu görülmektedir.

Çizelge 9. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Çalışma Durumuna Göre Yüzde-Frekans Dağılımı

Çalışma Durumu	Frekans	Yüzde
Devamlı	118	26,7
Geçici	324	73,3
Toplam	442	100,0

Çizelge 9'da araştırmaya katılan işgörenlerin çalışma durumuna göre yüzde frekans dağılımlarına yer verilmiştir. Araştırmaya katılan işgörenlerin %26,7 ile 118'inin devamlı olarak, %73,3 ile 324'ünün geçici olarak çalışmakta olduğu görülmektedir. Bu araştırmada yer alan işgörenler arasında geçici olarak çalışan işgörenler çoğunluktadır.

Çizelge 10. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Sektörde Çalışma Süresine Göre Yüzde-Frekans Dağılımı

Sektörde çalışma süresi	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	70	15,8
1 - 5 yıl	169	38,2
6 - 10 yıl	123	27,8
11 - 15 yıl	52	11,8
16 yıl ve üstü	28	6,3
Toplam	442	100,0

Çizelge 10'da işgörenlerin sektörde çalışma sürelerine göre dağılımı verilmiştir. Çizelge incelendiğinde, %38,2 ile 169 işgörenin 1-5 yıl arası sektörde çalıştığı

görülmektedir. Bu sırayı %27,8 ile 123 kişi olmak üzere 6-10 yıl arası sektörde çalışan işgörenler takip etmektedir. 1 yıldan az çalışan işgörenler %15,8 ile 70 kişi, 11-15 yıl arası çalışan işgörenler ise %11,8 ile 52 kişidir. 16 yıl ve üstü sektörde çalışan işgörenler %6,3 ile 28 kişidir. Veriler incelendiğinde en düşük oranın 16 yıl ve üstü sektörde çalışan işgörelere ait olduğu görülmektedir. Bu durum işgörelerin bu sektörde uzun süre çalışmadıklarının göstergesi olarak yorumlanabilir.

Çizelge 11. Araştırmaya Katılan İşgörelerin İşletmede Çalışma Süresine Göre Yüzde-Frekans Dağılımı

İşletmede çalışma süresi	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	159	36,0
1-5 yıl	188	42,5
6-10 yıl	68	15,4
11-15 yıl	19	4,3
16 yıl ve üstü	8	1,8
Toplam	442	100,0

Çizelge 11'de araştırmaya katılan işgörelerin işletmede çalışma sürelerine göre dağılımlarına yer verilmiştir. İşgörelenler buldukları işletmede çalışma sürelerine göre, en yüksek %42,5 oranla 188 kişi olmak üzere 1-5 yıl arası olarak belirlenmiştir. Çalışma süresinin uzunluğu arttıkça oran düşmektedir. Son olarak en düşük oranın %1,8 ile 8 kişi 16 yıl ve üstü olduğu görülmektedir. Bu veriler de işgörelenin uzun süre aynı işletmede çalışmadıklarını göstermektedir.

Çizelge 12. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Bulunduğu Departmana Göre Yüzde-Frekans Dağılımı

Departman	Frekans	Yüzde
Ön büro	35	7,9
Bar	79	17,9
İnsan kaynakları	19	4,3
Satış ve pazarlama	10	2,3
Kat hizmetleri	92	20,8
Mutfak	42	9,5
Muhasebe	22	5,0
Güvenlik	25	5,7
Halkla ilişkiler	13	2,9
Servis	94	21,3
Teknik hizmetler	11	2,5
Toplam	442	100,0

Çizelge 12'de araştırmaya katılan işgörenlerin bulunduğu departmana göre dağılımına yer verilmiştir. Araştırmaya katılan işgörenlerin en yüksek oranla, %21,3 ile 94 kişi olarak servis departmanında ve %20,8 ile 92 kişi olarak kat hizmetleri departmanında çalıştığı görülmektedir. Veriler araştırmaya en düşük %2,3 oranla 10 kişi olmak üzere satış ve pazarlama departmanından işgörenlerin katıldığını göstermektedir.

Çizelge 13. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin İşletmedeki Pozisyonuna Göre Yüzde-Frekans Dağılımı

Pozisyon	Frekans	Yüzde
Çalışan	319	72,2
Alt kademe yönetici	77	17,4
Orta kademe yönetici	46	10,4
Toplam	442	100,0

Çizelge 13'de araştırmaya katılan işgörenlerin işletmedeki pozisyonuna göre dağılımlarına yer verilmiştir. Bu çizelgeye göre, araştırmaya katılan işgörenlerin çoğunluğunu %72,2 oranla 319 kişi olmak üzere çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan işgörenlerin %17,4 oranla 77'si alt kademe yönetici, %10,4 oranla 46 kişi ise orta kademe yöneticidir.

Çizelge 14. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Duygusal Bağlılık Sorularına Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Duygusal Bağlılık İfadeleri	1		2		3		4		5		s.s.	A.O.
	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
Çalışma yaşamımın geri kalan kısmını bu işletmede geçirmek beni çok mutlu eder.	8,8	39	8,4	37	18,1	80	39,1	173	25,6	113	1,200	3,642
Dışarıda örgütüm hakkında konuşmaktan hoşlanırım.	15,8	70	17,0	75	16,5	73	32,8	145	17,9	79	1,345	3,199
Örgütümün problemlerini gerçekten kendi problemim gibi hissedirim.	6,8	30	10,2	45	18,6	82	37,3	165	27,1	120	1,172	<u>3,678</u>
Bu örgüte uyum sağladığım gibi, başka bir örgüte de kolayca uyum sağlayabileceğimi düşünüyorum.	17,9	79	26,7	118	23,1	102	15,8	70	16,5	73	1,336	<u>2,86</u>
Örgütümde kendimi "ailenin parçası" gibi hissetmiyorum.	12,9	57	14,3	63	17,4	77	27,8	123	27,6	122	1,363	3,42
Bu işletmeye duygusal olarak bağlı hissetmiyorum.	8,8	39	12,9	57	18,6	82	31,9	141	27,8	123	1,261	3,57
Bu örgütün benim için özel bir anlamı var.	7,9	35	13,6	60	27,1	120	31,4	139	19,9	88	1,179	3,418
Bu örgüte karşı güçlü bir ait olma hissi beslemiyorum.	9,0	40	16,7	74	20,4	90	26,9	119	26,9	119	1,291	3,45
Genel Aritmetik Ortalama										4,40		
Genel Standart Sapma										0,785		

1. Kesinlikle katılmıyorum 3. Kararsızım 5. Kesinlikle katılıyorum
2. Katılmıyorum 4. Katılıyorum

Çizelge 14'e göre araştırmaya katılan işgörenlerin "duygusal bağlılık" ile ilgili sorulara verdiği cevapların aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde en yüksek değer 3,678 ile "örgütümün problemlerini gerçekten kendi problemim gibi hissederim" ifadesi iken en düşük değer 2,86 ile " Bu örgüte uyum sağladığım gibi, başka bir örgüte de kolayca uyum sağlayabileceğimi düşünüyorum." ifadesi olduğu görülmektedir. İşgörenlerin verdiği cevaplara göre ifadelerin yüzde frekans değerlerine bakıldığında, "çalışma yaşamımın geri kalan kısmını bu işletmede geçirmek beni çok mutlu eder" ifadesine %8,8 ile 39 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %8,4 ile 37 işgörenin katılmıyorum, %18,1 ile 80 işgörenin kararsızım, %39,1 ile 173 işgörenin katılıyorum, %25,6 ile 113 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu ifadede işgörenlerin buldukları işletmede çalışmaya devam etme eğiliminde oldukları söylenebilir.

"Dışarıda örgütüm hakkında konuşmaktan hoşlanırım" ifadesine %15,8 ile 70 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %17,0 ile 75 işgörenin katılmıyorum, %16,5 ile 73 işgörenin kararsızım, %32,8 ile 145 işgörenin katılıyorum, %17,9 ile 79 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin buldukları örgüt hakkında konuşmaktan hoşlanırım ifadesine katıldıkları belirlenmiştir.

"Örgütümün problemlerini gerçekten kendi problemim gibi hissederim" ifadesine %6,8 ile 30 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %10,2 ile 45 işgörenin katılmıyorum, %18,6 ile 82 işgörenin kararsızım, %37,3 ile 165 işgörenin katılıyorum, %27,1 ile 120 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği, yani örgütün problemlerini kendi problemleri gibi hissettikleri belirlenmiştir.

"Bu örgüte uyum sağladığım gibi, başka bir örgüte de kolayca uyum sağlayabileceğimi düşünüyorum" ifadesine %17,9 ile 79 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %26,7 ile 118 işgörenin katılmıyorum, %23,1 ile 102 işgörenin kararsızım, %15,8 ile 70 işgörenin katılıyorum, %16,5 ile 73 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılmıyorum ifadesini tercih ettiği, yani başka bir örgüte uyum sağlayamayacakları düşüncesinde oldukları görülmektedir.

"Örgütümde kendimi ailenin parçası gibi hissetmiyorum" ifadesine %12,9 ile 57 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %14,3 ile 63 işgörenin katılmıyorum, %17,4 ile 77 işgörenin kararsızım, %27,8 ile 123 işgörenin katılıyorum, %27,6 ile 122 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum ifadelerini tercih ettiği görülmektedir.

"Bu işletmeye duygusal olarak bağlı hissetmiyorum" ifadesine %8,8 ile 39 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %12,9 ile 57 işgörenin katılmıyorum, %18,6 ile 82 işgörenin kararsızım, %31,9 ile 141 işgörenin katılıyorum, %27,8 ile 123 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

"Bu örgütün benim için özel bir anlamı var" ifadesine %7,9 ile 35 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %13,6 ile 60 işgörenin katılmıyorum, %27,1 ile 120 işgörenin kararsızım, %31,4 ile 139 işgörenin katılıyorum, %19,9 ile 88 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

"Bu örgüte karşı güçlü bir ait olma hissi beslemiyorum" ifadesine %9,0 ile 40 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %16,7 ile 74 işgörenin katılmıyorum, %20,4 ile 90 işgörenin kararsızım, %26,9 ile 119 işgörenin katılıyorum, %26,9 ile 119 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum ifadelerini tercih ettiği görülmektedir. Araştırmaya katılan toplam işgören sayısı 442'dir. Duygusal bağlılık sorularına verilen cevapların genel olarak aritmetik ortalaması 4,40'dır.

Çizelge 15. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Devam Bağlılığı Sorularına Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Devam Bağlılığı İfadeleri	1		2		3		4		5		s.s.	A.O.
	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
Başka bir iş bulmadan bu işletmeden ayrılmam durumunda olacıklardan korkmuyorum.	10,6	47	19,0	84	29,4	130	22,2	98	18,8	83	1,246	3,19
Şu anda istesem bile işten ayrılmak benim için çok zor.	14,5	64	23,1	102	26,2	116	23,1	102	13,1	58	1,252	2,972
Şu anda işten ayrılmaya karar vermek hayatımda çok fazla şeyi etkiler.	14,0	62	26,7	118	21,9	97	25,1	111	12,2	54	1,252	2,948
Şu anda örgütümden ayrılmak maddi açıdan hayatımda çok sorun yaratmaz.	8,4	37	14,9	66	28,1	124	30,5	135	18,1	80	1,180	<u>3,35</u>
Şu anda bu örgütte bulunmak benim için istekten çok gerekliliktir.	18,6	82	25,1	111	24,0	106	18,6	82	13,8	61	1,307	2,839
Bu örgütten ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğumu hissediyorum.	19,0	84	30,3	134	24,7	109	14,5	64	11,5	51	1,256	2,692
Bu örgütten ayrılmanın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin azlığıdır.	19,7	87	29,6	131	24,4	108	14,7	65	11,5	51	1,264	<u>2,687</u>
Genel Aritmetik Ortalama										2,95		
Genel Standart Sapma										5,951		

1. Kesinlikle katılmıyorum 3. Kararsızım 5. Kesinlikle katılıyorum
2. Katılmıyorum 4. Katılıyorum

Çizelge 15'de araştırmaya katılan işgörenlerin devam bağlılığı sorularına yönelik cevaplarının aritmetik ortalama değerlerine göre, en yüksek değer 3,35 ile "şu anda örgütümden ayrılmak maddi açıdan hayatımda çok sorun yaratmaz" ifadesi iken, en düşük değer 2,687 ile "bu örgütten ayrılmanın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin azlığıdır" ifadesi olmuştur. İşgörenlerin verdiği cevaplara göre ifadelerin yüzde frekans değerlerine bakıldığında, "başka bir iş bulmadan bu işletmeden ayrılmam durumunda olacıklardan korkmuyorum" ifadesine %10,6 ile 47 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %19,0 ile 84 işgörenin katılmıyorum, %29,4 ile

130 işgörenin kararsızım, %22,2 ile 98 işgörenin katılıyorum, %18,8 ile 83 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin kararsızım seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Şu anda istesem bile işten ayrılmak benim için çok zor" ifadesine %14,5 ile 64 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %23,1 ile 102 işgörenin katılmıyorum, %26,2 ile 116 işgörenin kararsızım, %23,1 ile 102 işgörenin katılıyorum, %13,1 ile 58 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin eşit düzeyde katılıyorum ve katılmıyorum ifadelerini tercih ettiği görülmektedir.

"Şu anda işten ayrılmaya karar vermek hayatımda çok fazla şeyi etkiler" ifadesine %14,0 ile 62 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %26,7 ile 118 işgörenin katılmıyorum, %21,9 ile 97 işgörenin kararsızım, %25,1 ile 111 işgörenin katılıyorum, %12,2 ile 54 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılmıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

"Şu anda örgütümden ayrılmak maddi açıdan hayatımda çok sorun yaratmaz" ifadesine %8,4 ile 37 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %14,9 ile 66 işgörenin katılmıyorum, %28,1 ile 124 işgörenin kararsızım, %30,5 ile 135 işgörenin katılıyorum, %18,1 ile 80 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

"Şu anda bu örgütte bulunmak benim için istekten çok gerekliliktir" ifadesine %18,6 ile 82 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %25,1 ile 111 işgörenin katılmıyorum, %24,0 ile 106 işgörenin kararsızım, %18,6 ile 82 işgörenin katılıyorum, %13,8 ile 61 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılmıyorum ifadesinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Bu örgütten ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum" ifadesine %19,0 ile 84 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %30,3 ile 134 işgörenin katılmıyorum, %24,7 ile 109 işgörenin kararsızım, %14,5 ile 64

işgörenin katılıyorum, %11,5 ile 51 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılmıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir.

"Bu örgütten ayrılmanın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin azlığıdır" ifadesine %19,7 ile 87 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %29,6 ile 131 işgörenin katılmıyorum, %24,4 ile 108 işgörenin kararsızım, %14,7 ile 65 işgörenin katılıyorum, %11,5 ile 51 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılmıyorum ifadesini tercih ettiği görülmektedir. Araştırmaya katılan toplam işgören sayısı 442'dir. Devam bağlılığı sorularına ait genel aritmetik ortalama değeri 2,95'tir.

Çizelge 16. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Normatif Bağlılık Sorularına Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Normatif Bağlılık İfadeleri	1		2		3		4		5		s.s.	A.O.	
	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f			
Bu günlerde insanların çok sık iş değiştirdiğini düşünüyorum.	12,4	55	25,3	112	28,1	124	18,6	82	15,6	69	1,250	2,995	
Bir kişinin her zaman örgütüne bağlı olması gerektiğine inanmıyorum.	10,6	47	16,3	72	21,7	96	28,3	125	23,1	102	1,289	<u>3,368</u>	
Bir örgütten diğerine geçmek bana etik dışı görünmüyor.	23,1	102	26,7	118	21,7	96	18,6	82	10,0	44	1,288	<u>2,656</u>	
Bu örgütte çalışmaya devam etmemin önemli nedenlerinden biri, bağlılığın önemine inanmam, bu yüzden kalma konusunda ahlaki zorunluluk hissetmemdir.	7,2	32	13,8	61	21,3	94	29,6	131	28,1	124	1,232	3,574	
Daha iyi bir iş teklifi alsam bile, örgütümden ayrılmamın doğru olmayacağını düşünüyorum.	14,7	65	15,6	69	15,4	68	29,0	128	25,3	112	1,389	3,346	
Genel Aritmetik Ortalama									3,188				
Genel Standart Sapma									0,543				

1. Kesinlikle katılmıyorum 3. Kararsızım 5. Kesinlikle katılıyorum
2. Katılmıyorum 4. Katılıyorum

Çizelge 16'da araştırmaya katılan işgörenlerin normatif bağlılık sorularına verdiği cevapların aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde en yüksek değer 3,368 ile "bir kişinin her zaman örgütüne bağlı olması gerektiğine inanmıyorum" ifadesi iken en düşük değer 2,656 ile "bir örgütten diğerine geçmek bana etik dışı görünmüyor" ifadesinin olduğu görülmektedir. İşgörenlerin verdiği cevaplara göre ifadelerin yüzde frekans değerlerine bakıldığında, "bu günlerde insanların çok sık iş değiştirdiğini düşünüyorum" ifadesine %12,4 ile 55 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %25,3 ile 112 işgörenin katılmıyorum, %28,1 ile 124 işgörenin kararsızım, %18,6 ile 82 işgörenin katılıyorum, %15,6 ile 69 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin kararsızım seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Bir kişinin her zaman örgütüne bağlı olması gerektiğine inanmıyorum" ifadesine %10,6 ile 47 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %16,3 ile 72 işgörenin katılmıyorum, %21,7 ile 96 işgörenin kararsızım, %28,3 ile 125 işgörenin katılıyorum, %23,1 ile 102 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"Bir örgütten diğerine geçmek bana etik dışı görünmüyor" ifadesine %23,1 ile 102 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %26,7 ile 118 işgörenin katılmıyorum, %21,7 ile 96 işgörenin kararsızım, %18,6 ile 82 işgörenin katılıyorum, %10,0 ile 44 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılmıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir.

"Bu örgütte çalışmaya devam etmemin önemli nedenlerinden biri, bağlılığın önemine inanmam, bu yüzden kalma konusunda ahlaki zorunluluk hissetmemdir" ifadesine %7,2 ile 32 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %13,8 ile 61 işgörenin katılmıyorum, %21,3 ile 94 işgörenin kararsızım, %29,6 ile 131 işgörenin katılıyorum, %28,1 ile 124 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Daha iyi bir iş teklifi alsam bile, örgütümden ayrılmamın doğru olmayacağını düşünüyorum" ifadesine %14,7 ile 65 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %15,6 ile

69 işgörenin katılmıyorum, %15,4 ile 68 işgörenin kararsızım, %29,0 ile 128 işgörenin katılıyorum, %25,3 ile 112 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin daha çok katılıyorum seçeneğini tercih ettikleri görülmektedir. Araştırmaya katılan toplam işgören sayısı 442'dir. Normatif bağlılık sorularına verilen cevapların genel aritmetik ortalaması 3,188'dir.

Çizelge 17. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Yönetim Tarzı İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Yönetim Tarzı İfadeleri	1		2		3		4		5		s.s.	A.O.	
	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f			
Yöneticim beni dinler ve benim yeni fikirlerime açıktır.	10,0	44	15,2	67	11,5	51	36,9	163	26,5	117	1,296	3,547	
Yöneticim benden aldığı görüşleri kararlarında kullanır.	9,5	42	16,3	72	15,6	69	35,7	158	22,9	101	1,266	<u>3,461</u>	
Yöneticim işim ile ilgili bilgi ve verilere ulaşabilmem için gereken ortamı sağlar.	6,1	27	11,5	51	18,8	83	37,1	164	26,5	117	1,163	3,662	
Yöneticim daha başarılı olabilmem için bana destek olur.	7,5	33	13,8	61	14,0	62	33,7	149	31,0	137	1,252	3,669	
Yöneticim çabalarımı takdir eder.	6,3	28	14,0	62	13,8	61	33,0	146	32,8	145	1,233	3,719	
Herhangi bir sorunum olduğunda ya da öneri sunmak istediğimde yöneticilerime kolaylıkla ulaşabilirim.	7,2	32	11,8	52	14,0	62	34,4	152	32,4	143	1,858	<u>3,796</u>	
Yaptığım hatalar karşısında yöneticim yapıcı eleştirilerde bulunur.	7,7	34	13,6	60	16,5	73	32,8	145	29,4	130	1,248	3,626	
Genel Aritmetik Ortalama									3,640				
Genel Standart Sapma									1,072				

1. Kesinlikle katılmıyorum 3. Kararsızım 5. Kesinlikle katılıyorum
2. Katılmıyorum 4. Katılıyorum

Çizelge 17'de araştırmaya katılan işgörenlerin iş koşullarından yönetim tarzı ile ilgili sorulara verdiği cevapların aritmetik ortalama değerlerine yer verilmiştir. Çizelge incelendiğinde en yüksek değeri 3,796 ile "herhangi bir sorunum olduğunda

ya da öneri sunmak istediğimde yöneticilerime kolaylıkla ulaşabilirim" ifadesi alınırken, en düşük değeri 3,461 ile "yöneticim benden aldığı görüşleri kararlarında kullanır" ifadesinin aldığı görülmektedir. İşgörenlerin verdiği cevaplara göre ifadelerin yüzde frekans değerlerine bakıldığında, "yöneticim beni dinler ve benim yeni fikirlerime açıktır" ifadesine %10,0 ile 44 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %15,2 ile 67 işgörenin katılmıyorum, %11,5 ile 51 işgörenin kararsızım, %36,9 ile 163 işgörenin katılıyorum, %26,5 ile 117 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Yöneticim benden aldığı görüşleri kararlarında kullanır" ifadesine %9,5 ile 42 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %16,3 ile 72 işgörenin katılmıyorum, %15,6 ile 69 işgörenin kararsızım, %35,7 ile 158 işgörenin katılıyorum, %22,9 ile 101 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir.

"Yöneticim işim ile ilgili bilgi ve verilere ulaşabilmem için gereken ortamı sağlar" ifadesine %6,1 ile 27 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %11,5 ile 51 işgörenin katılmıyorum, %18,8 ile 83 işgörenin kararsızım, %37,1 ile 164 işgörenin katılıyorum, %26,5 ile 117 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"Yöneticim daha başarılı olabilmem için bana destek olur" ifadesine %7,5 ile 33 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %13,8 ile 61 işgörenin katılmıyorum, %14,0 ile 62 işgörenin kararsızım, %33,7 ile 149 işgörenin katılıyorum, %31,0 ile 137 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Yöneticim çabalarımı takdir eder" ifadesine %6,3 ile 28 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %14,0 ile 62 işgörenin katılmıyorum, %13,8 ile 61 işgörenin kararsızım, %33,0 ile 146 işgörenin katılıyorum, %32,8 ile 145 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum ifadelerinde yoğunlaştıkları belirlenmiştir.

"Herhangi bir sorunum olduğunda ya da öneri sunmak istediğimde yöneticilerime kolaylıkla ulaşabilirim" ifadesine %7,2 ile 32 işğörenin kesinlikle katılmıyorum, %11,8 ile 52 işğörenin katılmıyorum, %14,0 ile 62 işğörenin kararsızım, %34,4 ile 152 işğörenin katılıyorum, %32,4 ile 143 işğörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görölmektedir. Bu verilere göre, işğörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görölmektedir.

"Yaptığım hatalar karşısında yöneticim yapıcı eleştirilerde bulunur" ifadesine %7,7 ile 34 işğörenin kesinlikle katılmıyorum, %13,6 ile 60 işğörenin katılmıyorum, %16,5 ile 73 işğörenin kararsızım, %32,8 ile 145 işğörenin katılıyorum, %29,4 ile 130 işğörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görölmektedir. Bu verilere göre, işğörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görölmektedir. Araştırmaya katılan toplam işğören sayısı 442'dir. İşğörenlerin yönetim tarzı ile ilgili sorulara verdiği cevapların genel aritmetik ortalaması 3,640' dır.

Çizelge 18. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin İş Yükü İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

İş Yükü İfadeleri	1		2		3		4		5		s.s.	A.O.
	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
Otelimizdeki iş yükümü çok fazla buluyorum.	11,5	51	21,9	97	22,6	100	27,8	123	16,1	71	1,258	3,149
Farklı otellerdeki aynı işlerle kendi işimi karşılaştırdığımda işimin aşırı yorucu olduğunu düşünüyorum.	12,7	56	19,7	87	23,3	103	29,0	128	15,4	68	1,261	3,147
İşimde çok sıkı çalışmak zorundayım.	5,0	22	11,3	50	22,9	101	38,7	171	22,2	98	1,098	<u>3,617</u>
İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım.	4,3	19	13,3	59	21,3	94	39,8	176	21,3	94	1,091	3,604
Çalışma saatlerimin çok uzun olduğunu düşünüyorum.	10,4	46	20,1	89	28,1	124	24,9	110	16,5	73	1,225	3,169
Üzerimdeki projelerin ve görevlerin sayısı oldukça fazladır.	9,5	42	18,6	82	28,1	124	28,5	126	15,4	68	1,192	3,217
Zamanımın büyük kısmı toplantılarda geçiyor.	22,4	99	22,4	99	31,2	138	17,0	75	7,0	31	1,200	2,638
Yapmam gereken çok sayıda iş var.	8,1	36	16,3	72	27,4	121	33,5	148	14,7	65	1,150	3,303
Hiç zamanımın olmadığı düşüncesine kapıldığım zamanlar oldukça fazladır.	10,4	46	17,6	78	32,4	143	25,8	114	13,8	61	1,176	3,149
Gün boyunca birçok defa telefon görüşmesi yapmak ve başkalarının ofisine gitmek zorunda kalırım.	11,1	49	20,1	89	31,4	139	21,5	95	15,8	70	1,218	<u>3,108</u>
Genel Aritmetik Ortalama										3,210		
Genel Standart Sapma										0,857		

1. Kesinlikle katılmıyorum 3. Kararsızım 5. Kesinlikle katılıyorum
2. Katılmıyorum 4. Katılıyorum

Çizelge 18'de araştırmaya katılan işgörenlerin iş yükü ile ilgili sorulara verdikleri cevapların aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında en yüksek değer 3,617 ile "işimde çok sıkı çalışmak zorundayım" ifadesi iken, en düşük değer 3,108 ile "gün boyunca birçok defa telefon görüşmesi yapmak ve başkalarının ofisine gitmek zorunda kalırım" ifadesi olduğu görülmektedir. İşgörenlerin verdiği cevaplara

göre ifadelerin yüzde frekans değerlerine bakıldığında, "otelimizdeki iş yükümü çok fazla buluyorum" ifadesine %11,5 ile 51 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %21,9 ile 97 işgörenin katılmıyorum, %22,6 ile 100 işgörenin kararsızım, %27,8 ile 123 işgörenin katılıyorum, %16,1 ile 71 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Farklı otellerdeki aynı işlerle kendi işimi karşılaştırdığımda işimin aşırı yorucu olduğunu düşünüyorum" ifadesine %12,7 ile 56 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %19,7 ile 87 işgörenin katılmıyorum, %23,3 ile 103 işgörenin kararsızım, %29,0 ile 128 işgörenin katılıyorum, %15,4 ile 68 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"İşimde çok sıkı çalışmak zorundayım" ifadesine %5,0 ile 22 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %11,3 ile 50 işgörenin katılmıyorum, %22,9 ile 101 işgörenin kararsızım, %38,7 ile 171 işgörenin katılıyorum, %22,2 ile 98 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım" ifadesine %4,3 ile 19 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %13,3 ile 59 işgörenin katılmıyorum, %21,3 ile 94 işgörenin kararsızım, %39,8 ile 176 işgörenin katılıyorum, %21,3 ile 94 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"Çalışma saatlerimin çok uzun olduğunu düşünüyorum" ifadesine %10,4 ile 46 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %20,1 ile 89 işgörenin katılmıyorum, %28,1 ile 124 işgörenin kararsızım, %24,9 ile 110 işgörenin katılıyorum, %16,5 ile 73 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kararsızım ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir.

"Üzerimdeki projelerin ve görevlerin sayısı oldukça fazladır" ifadesine %9,5 ile 42 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %18,6 ile 82 işgörenin katılmıyorum, %28,1 ile 124 işgörenin kararsızım, %28,5 ile 126 işgörenin katılıyorum, %15,4 ile

68 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Zamanımın büyük kısmı toplantılarda geçiyor" ifadesine %22,4 ile 99 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %22,4 ile 99 işgörenin katılmıyorum, %31,2 ile 138 işgörenin kararsızım, %17,0 ile 75 işgörenin katılıyorum, %7,0 ile 31 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin aynı düzeyde kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum ifadelerini tercih ettikleri görülmektedir.

"Yapmam gereken çok sayıda iş var" ifadesine %8,1 ile 36 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %16,3 ile 72 işgörenin katılmıyorum, %27,4 ile 121 işgörenin kararsızım, %33,5 ile 148 işgörenin katılıyorum, %14,7 ile 65 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir.

"Hiç zamanımın olmadığı düşüncesine kapıldığım zamanlar oldukça fazladır" ifadesine %10,4 ile 46 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %17,6 ile 78 işgörenin katılmıyorum, %32,4 ile 143 işgörenin kararsızım, %25,8 ile 114 işgörenin katılıyorum, %13,8 ile 61 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin daha çok kararsızım seçeneği üzerinde yoğunlaştığı belirlenmiştir.

"Gün boyunca birçok defa telefon görüşmesi yapmak ve başkalarının ofisine gitmek zorunda kalırım" ifadesine %11,1 ile 49 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %20,1 ile 89 işgörenin katılmıyorum, %31,4 ile 139 işgörenin kararsızım, %21,5 ile 95 işgörenin katılıyorum, %15,8 ile 70 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kararsızım ifadesini tercih ettikleri görülmektedir. Araştırmaya katılan toplam işgören sayısı 442'dir. İş yükü ile ilgili sorulara verilen cevapların genel aritmetik ortalama değeri 3,210'dur.

Çizelge 19. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Ergonomik Koşullar İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Ergonomik Koşullar İfadeleri	1		2		3		4		5		s.s.	A.O.	
	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f			
Çalıştığım ortamda aydınlatma yeterlidir.	7,0	31	4,3	19	7,2	32	33,9	150	47,5	210	1,158	4,106	
Çalıştığım ortam yeterince temizdir.	2,7	12	7,9	35	9,3	41	33,0	146	47,1	208	1,052	<u>4,138</u>	
Çalıştığım ortamda rahatsız olacağım derecede gürültü yoktur.	6,8	30	7,7	34	8,8	39	32,1	142	44,6	197	1,206	4,000	
Çalıştığım ortamda havalandırma yeterlidir.	4,1	18	7,9	35	7,5	33	35,1	155	45,5	201	1,097	4,099	
Çalıştığım işte ciddi iş kazası tehlikesi yoktur.	11,3	50	9,7	43	8,6	38	29,6	131	40,7	180	1,363	<u>3,787</u>	
Çalıştığım ortamdaki ısı beni rahatsız etmeyecek derecededir.	8,6	38	9,5	42	9,3	41	33,3	147	39,4	174	1,273	3,852	
Çalıştığım ortam rutubetli değildir.	5,4	24	8,8	39	8,8	39	34,6	153	42,3	187	1,164	3,995	
Genel Aritmetik Ortalama										3,997			
Genel Standart Sapma										0,916			

1. Kesinlikle katılmıyorum 3. Kararsızım 5. Kesinlikle katılıyorum
2. Katılmıyorum 4. Katılıyorum

Çizelge 19'da araştırmaya katılan işgörenlerin ergonomik koşullar ile ilgili sorulara verdiği cevapların aritmetik ortalama değerleri incelendiğinde en yüksek değeri 4,138 ile "çalıştığım ortam yeterince temizdir" ifadesi alırken, en düşük değeri 3,787 ile "çalıştığım işte ciddi iş kazası tehlikesi yoktur" ifadesinin aldığı görülmektedir. İşgörenlerin verdiği cevaplara göre ifadelerin yüzde frekans değerlerine bakıldığında, "çalıştığım ortamda aydınlatma yeterlidir" ifadesine %7,0 ile 31 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %4,3 ile 19 işgörenin katılmıyorum, %7,2 ile 32 işgörenin kararsızım, %33,9 ile 150 işgörenin katılıyorum, %47,5 ile 210 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin kesinlikle katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Çalıştığım ortam yeterince temizdir" ifadesine %2,7 ile 12 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %7,9 ile 35 işgörenin katılmıyorum, %9,3 ile 41 işgörenin kararsızım, %33,0 ile 146 işgörenin katılıyorum, %47,1 ile 208 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kesinlikle katılıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir.

"Çalıştığım ortamda rahatsız olacağım derecede gürültü yoktur" ifadesine %6,8 ile 30 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %7,7 ile 34 işgörenin katılmıyorum, %8,8 ile 39 işgörenin kararsızım, %32,1 ile 142 işgörenin katılıyorum, %44,6 ile 197 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kesinlikle katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"Çalıştığım ortamda havalandırma yeterlidir" ifadesine %4,1 ile 18 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %7,9 ile 35 işgörenin katılmıyorum, %7,5 ile 33 işgörenin kararsızım, %35,1 ile 155 işgörenin katılıyorum, %45,5 ile 201 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kesinlikle katılıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir.

"Çalıştığım işte ciddi iş kazası tehlikesi yoktur" ifadesine %11,3 ile 50 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %9,7 ile 43 işgörenin katılmıyorum, %8,6 ile 38 işgörenin kararsızım, %29,6 ile 131 işgörenin katılıyorum, %40,7 ile 180 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kesinlikle katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"Çalıştığım ortamdaki ısı beni rahatsız etmeyecek derecededir" ifadesine %8,6 ile 38 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %9,5 ile 42 işgörenin katılmıyorum, %9,3 ile 41 işgörenin kararsızım, %33,3 ile 147 işgörenin katılıyorum, %39,4 ile 174 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kesinlikle katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"Çalıştığım ortam rutubetli değildir" ifadesine %5,4 ile 24 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %8,8 ile 39 işgörenin katılmıyorum, %8,8 ile 39 işgörenin kararsızım, %34,6 ile 153 işgörenin katılıyorum, %42,3 ile 187 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kesinlikle katılıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir. Araştırmaya katılan toplam

işgören sayısı 442'dir. Çalışma ortamı ile ilgili cevapların genel aritmetik ortalama değeri 3,997'dir.

Çizelge 20. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Ücret Düzeyi İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Ücret Düzeyi İfadeleri	1		2		3		4		5		s.s.	A.O.
	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
Emeğimin karşılığı olarak aldığım ücreti yeterli buluyorum.	10,2	45	14,9	66	17,6	78	31,4	139	25,8	114	1,295	3,477
Otelimizde uygulanan bahşiş sistemini adaletli buluyorum.	10,4	46	14,0	62	17,9	79	29,2	129	28,5	126	1,314	<u>3,513</u>
Yaptığım işe ve gösterdiğim çabaya göre aldığım ücret yetersizdir.	24,9	110	24,2	107	19,5	86	16,3	72	15,2	67	1,391	<u>2,726</u>
Aldığım ücretle rahatlıkla geçinebiliyorum.	12,0	53	17,2	76	21,9	97	27,4	121	21,5	95	1,305	3,291
İşteki başarıma göre aldığım ücret yeterlidir.	12,2	54	17,0	75	20,1	89	27,8	123	22,9	101	1,323	3,321
Ücretim yaptığım işe göre adildir.	11,3	50	19,5	86	19,9	88	27,6	122	21,7	96	1,308	3,289
Hak ettiğim ücreti alabiliyorum.	12,0	53	15,4	68	23,1	102	26,0	115	23,5	104	1,313	3,337
Genel Aritmetik Ortalama										3,279		
Genel Standart Sapma										0,891		

1. Kesinlikle katılmıyorum 3. Kararsızım 5. Kesinlikle katılıyorum
2. Katılmıyorum 4. Katılıyorum

Çizelge 20'de araştırmaya katılan işgörenlerin iş koşullarından ücret düzeyi ile ilgili sorulara verdiği cevapların aritmetik ortalama değerlerine yer verilmiştir. Bu verilere göre en yüksek değer 3,513 ile "otelimizde uygulanan bahşiş sistemini adaletli buluyorum" ifadesi iken, en düşük değeri alan 2,726 ile "yaptığım işe ve gösterdiğim çabaya göre aldığım ücret yetersizdir" ifadesidir. İşgörenlerin verdiği cevaplara göre ifadelerin yüzde frekans değerlerine bakıldığında, "emeğimin karşılığı olarak aldığım ücreti yeterli buluyorum" ifadesine %10,2 ile 45 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %14,9 ile 66 işgörenin katılmıyorum, %17,6 ile 78

işgörenin kararsızım, %31,4 ile 139 işgörenin katılıyorum, %25,8 ile 114 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Otelimizde uygulanan bahşış sistemini adaletli buluyorum" ifadesine %10,4 ile 46 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %14,0 ile 62 işgörenin katılmıyorum, %17,9 ile 79 işgörenin kararsızım, %29,2 ile 129 işgörenin katılıyorum, %28,5 ile 126 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"Yaptığım işe ve gösterdiğim çabaya göre aldığım ücret yetersizdir" ifadesine %24,9 ile 110 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %24,2 ile 107 işgörenin katılmıyorum, %19,5 ile 86 işgörenin kararsızım, %16,3 ile 72 işgörenin katılıyorum, %15,2 ile 67 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kesinlikle katılmıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir.

"Aldığım ücretle rahatlıkla geçinebiliyorum" ifadesine %12,0 ile 53 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %17,2 ile 76 işgörenin katılmıyorum, %21,9 ile 97 işgörenin kararsızım, %27,4 ile 121 işgörenin katılıyorum, %21,5 ile 95 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"İşteki başarıma göre aldığım ücret yeterlidir" ifadesine %12,2 ile 54 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %17,0 ile 75 işgörenin katılmıyorum, %20,1 ile 89 işgörenin kararsızım, %27,8 ile 123 işgörenin katılıyorum, %22,9 ile 101 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin katılıyorum seçeneği üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Ücretim yaptığım işe göre adildir" ifadesine %11,3 ile 50 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %19,5 ile 86 işgörenin katılmıyorum, %19,9 ile 88 işgörenin kararsızım, %27,6 ile 122 işgörenin katılıyorum, %21,7 ile 96 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir.

"Hak ettiğim ücreti alabiliyorum" ifadesine %12,0 ile 53 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %15,4 ile 68 işgörenin katılmıyorum, %23,1 ile 102 işgörenin kararsızım, %26,0 ile 115 işgörenin katılıyorum, %23,5 ile 104 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir. Araştırmaya katılan toplam işgören sayısı 442'dir. Ücret düzeyinin genel aritmetik ortalaması 3,279'dur.

Çizelge 21. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Faaliyet Dönemi İle İlgili Sorulara Verdiği Cevaplara Yönelik Yüzde Frekans Dağılımı, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Faaliyet Dönemi İfadeleri	1		2		3		4		5		s.s.	A.O.
	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f		
Turizm sektörünün sezonluk oluşu çalıştığım işletmede her nitelikte (nitelikli, yarı nitelikli ve niteliksiz) çalışanın bir arada bulunmasına neden olmaktadır.	6,1	27	6,6	29	29,9	132	29,9	132	27,6	122	1,129	3,662
Turizm sektöründe mevsimlik (sezonluk) çalışma bir dezavantajdır.	7,0	31	10,2	45	24,4	108	27,6	122	30,8	136	1,212	<u>3,649</u>
İşletmede sezonluk çalışma yerine tüm yıl çalışmayı her zaman tercih ederdim.	6,1	27	5,4	24	24,0	106	24,7	109	39,8	176	1,179	<u>3,866</u>
İşletmede sezonluk çalışmak kariyerimle ve geleceğimle ilgili kaygı duymama neden oluyor.	7,9	35	5,4	24	25,8	114	23,1	102	37,8	167	1,232	3,773
Genel Aritmetik Ortalama										3,738		
Genel Standart Sapma										0,863		

1. Kesinlikle katılmıyorum 3. Kararsızım 5. Kesinlikle katılıyorum
2. Katılmıyorum 4. Katılıyorum

Çizelge 21'de araştırmaya katılan işgörenlerin faaliyet dönemi ile ilgili sorulara verdiği cevapların aritmetik ortalama değerlerine bakıldığında, en yüksek değeri 3,866 ile "sezonluk çalışma yerine tüm yıl çalışmayı her zaman tercih ederdim" ifadesi alırken, en düşük değeri 3,649 ile "turizm sektöründe mevsimlik (sezonluk)

çalışma bir dezavantajdır" ifadesinin aldığı görülmektedir. İşgörenlerin verdiği cevaplara göre ifadelerin yüzde frekans değerlerine bakıldığında, "turizm sektörünün sezonluk oluşu çalıştığım işletmede her nitelikte (nitelikli, yarı nitelikli ve niteliksiz) çalışanın bir arada bulunmasına neden olmaktadır" ifadesine %6,1 ile 27 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %6,6 ile 29 işgörenin katılmıyorum, %29,9 ile 132 işgörenin kararsızım, %29,9 ile 132 işgörenin katılıyorum, %27,6 ile 122 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu değerlere göre işgörenlerin aynı düzeyde kararsızım ve katılıyorum seçenekleri üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir.

"Turizm sektöründe mevsimlik (sezonluk) çalışma bir dezavantajdır" ifadesine %7,0 ile 31 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %10,2 ile 45 işgörenin katılmıyorum, %24,4 ile 108 işgörenin kararsızım, %27,6 ile 122 işgörenin katılıyorum, %30,8 ile 136 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kesinlikle katılıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir.

"İşletmede sezonluk çalışma yerine tüm yıl çalışmayı her zaman tercih ederdim" ifadesine %6,1 ile 27 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %5,4 ile 24 işgörenin katılmıyorum, %24,0 ile 106 işgörenin kararsızım, %24,7 ile 109 işgörenin katılıyorum, %39,8 ile 176 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok katılıyorum ifadesini tercih ettikleri görülmektedir.

"İşletmede sezonluk çalışmak kariyerimle ve geleceğimle ilgili kaygı duymama neden oluyor" ifadesine %7,9 ile 35 işgörenin kesinlikle katılmıyorum, %5,4 ile 24 işgörenin katılmıyorum, %25,8 ile 114 işgörenin kararsızım, %23,1 ile 102 işgörenin katılıyorum, %37,8 ile 167 işgörenin kesinlikle katılıyorum cevaplarını verdiği görülmektedir. Bu verilere göre, işgörenlerin daha çok kesinlikle katılıyorum ifadesini tercih ettikleri belirlenmiştir. Araştırmaya katılan toplam işgören sayısı 442'dir. İşgörenlerin faaliyet dönemi ile ilgili sorulara verdiği cevapların genel aritmetik ortalama değeri 3,738'dir.

4.1. Faktör Analizi

Faktör analizi, gözlemlenen çok sayıdaki değişken içerisinde gruplandırılmış temel değişkenler ya da faktörler tanımlayarak değişken sayısını azaltmak amacı ile yapılır. Tanımlanan her bir faktör, değişkenler arasındaki ilişkinin ölçülmesi sonucu aynı özelliği ölçen birbiri ile ilişkili değişken setinden oluşur (Ural ve Kılıç, 2011).

Faktör analizi çeşitli amaçlar için kullanım alanı bulmaktadır. Bu amaçlar aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Çeşitli sayıda değişkenden oluşan bir değişkenler setinin temelini teşkil eden boyutların ortaya konulmasında kullanılmaktadır.
- Bir kavramın ölçülmesinde kullanılan değişkenlerden açıklayıcılığı yüksek olanların faktörler şeklinde tespit edilmesi ve araştırma bağlamında yapılacak olan diğer çok değişkenli analizlere girdi değişken olarak oluşturmada kullanılmaktadır.
- Bir değişken setinde yer alan değişkenlerden ilişkisiz olanların veya zayıf ilişkide olanların belirlenmesinde özellikle ölçek geliştirme bağlamında yararlı olur.
- Çok sayıda değişken içinden belirgin veya öne çıkanların belirlenmesinde kullanılmaktadır (Altunışık vd., 2010).

Açımlayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere iki tür faktör analizi yaklaşımı vardır. Açımlayıcı faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya yönelik bir işlem; doğrulayıcı faktör analizinde ise değişkenler arasındaki ilişkiye dair daha önce saptanan bir hipotezin ya da kuramın test edilmesi söz konusudur (Büyüköztürk, 2014: 133).

Bu çalışmada açımlayıcı faktör analizi yapılarak, örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu düşünülen iş koşullarını farklı temel boyutlar şeklinde ortaya koymak amaçlanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği olarak Allen ve Meyer' in örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek birçok çalışmada kullanılmış ve geçerliliği genel kabul görmüş bir ölçek olması nedeniyle faktör analizine tabi tutulmamıştır.

Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett küresellik testi ile incelenmektedir. KMO katsayısı, veri matrisinin faktör analizi için uygun olup olmadığı hakkında bilgi verir. Faktörleştirilebilirlik için KMO'nun 0.60'dan yüksek çıkması beklenmektedir. Barlett testi, değişkenler arasında ilişki olup olmadığını kısmi korelasyonlar temelinde inceler (Büyüköztürk, 2014: 136).

Aşağıda KMO ve Bartlett küresellik testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Çizelge 22. KMO ve Bartlett's Testi Sonuçları

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,898
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi- Square	10675,920
	df	595
	Sig.	,000

Yapılan analiz sonucu KMO katsayısı 0,898 olarak belirlenmiştir. Bu değer kritik alt değer olan 0,60'dan oldukça yüksektir ve verilere güvenilir şekilde faktör analizi uygulanabileceğinin göstergesidir. Bartlett testi p0,000 düzeyinde Sig.0,000'dır. Bu sonuç, değişkenlerin ilişkili olduğunu ve çalışmanın güvenilir olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Çizelge 23'de iş koşulları ölçeğinin döndürülmüş temel bileşenler analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Faktör analizinde yorumlamada açıklık ve anlamlılık için faktörler döndürülmüş böylece yüksek ilişki veren maddeler bulunarak yorumlamada kolaylık sağlanması amaçlanmıştır.

Çizelge 23. İş Koşulları Ölçeğinin Döndürülmüş (Varimax) Temel Bileşenler Analizi Sonuçları

Sorular	Faktör Ortak Varyansı	Faktör-1 Yük Değeri (Eşkökenlilik)	Rotasyon Sonrası Faktör Yük Değerleri				
			1	2	3	4	5
Soru 21	0,615	0,671			0,711		
Soru 24	0,599	0,590			0,719		
Soru 25	0,804	0,767			0,811		
Soru 26	0,844	0,750			0,855		
Soru 27	0,794	0,740			0,828		
Soru 28	0,397	0,474			0,582		
Soru 29	0,751	0,715			0,807		
Soru 30	0,618	0,663		0,773			
Soru 31	0,651	0,704		0,788			
Soru 33	0,547	0,617		0,519			
Soru 34	0,552	0,645		0,551			
Soru 35	0,545	0,650		0,731			
Soru 36	0,709	0,714		0,824			
Soru 37	0,316	0,376		0,484			
Soru 40	0,643	0,678		0,790			
Soru 42	0,697	0,736		0,826			
Soru 43	0,588	0,684		0,763			
Soru 44	0,679	0,556				0,789	
Soru 45	0,738	0,633				0,804	
Soru 46	0,661	0,621				0,759	
Soru 47	0,679	0,588				0,772	
Soru 48	0,437	0,520				0,588	
Soru 49	0,529	0,547				0,680	
Soru 50	0,590	0,578				0,678	
Soru 51	0,697	0,733	0,735				
Soru 52	0,650	0,692	0,725				
Soru 53	0,395	0,522	0,521				
Soru 54	0,741	0,664	0,819				

Soru 56	0,817	0,708	0,862				
Soru 57	0,777	0,690	0,832				
Soru 60	0,775	0,707	0,830				
Soru 61	0,316	0,436					0,476
Soru 63	0,471	0,564					0,659
Soru 64	0,706	0,727					0,831
Soru 66	0,606	0,678					0,770

Faktör analizi toplamda 46 değişken üzerinde uygulanmış, döndürme sonrası aynı yapıyı ölçmeyen, yüklendiği faktörle örtüşmeyen 11 madde ayıklanmıştır. Bu maddeler, yönetim tarzı faktöründe "yöneticim kararları alır ve bizden sadece kararlarını yerine getirmemizi bekler" ve "yöneticim görüşlerimizi alır fakat yine kendi fikirlerine göre karar alır" ifadeleri, iş yükü faktöründe, "işimi tam olarak yapabilmem için yeterli zamanımın olduğunu düşünüyorum", "bana kalan boş zamanı yeterli buluyorum", "işimi yaparken birbiriyle tutarsız istek ve talimatlara maruz kalıyorum" ve "yapmam gereken işleri düşünecek ve tartacak zamana sahibim" ifadeleri, ücret düzeyi faktöründe, "aldığım ücret düşüktür", "aldığım ücretle bir aileyi geçindirmek mümkün değil", "eğitim seviyeme göre aldığım ücreti yeterli bulmuyorum" ifadeleri, faaliyet dönemi faktöründe ise, "turizm sektöründe mevsimlik (sezonluk) çalışma benim tercihimdir" ve "sezonluk çalışıyor olmak benim için önemli değildir" ifadeleridir. Bu ifadeler ayıklanırken faktör yük değerleri göz önünde bulundurulmuştur. Faktör yük değerinin, 0.45 ya da daha yüksek olması seçim için iyi bir ölçüttür. Ancak uygulamada az sayıda madde için bu sınır değer, 0.30' a kadar indirilebilir (Büyüköztürk, 2014: 134). Çizelge 23 incelendiğinde faktör yük değerlerinin sınır değer üzerinde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, 35 maddeden 28'i 0.80 ile 0.60 değeri arasında bulunmaktadır.

İş koşullarıyla ilgili toplam 35 soru sorulmuş, faktör analizi sonunda bu değişkenler beş faktöre ayrılmıştır. Bu faktörler sırasıyla, ücret düzeyi (51., 52., 53., 54., 56., 57., 60. sorular), iş yükü (30., 31., 33., 34., 35., 36., 37., 40., 42., 43. sorular), yönetim tarzı (21., 24., 25., 26., 27., 28., 29. sorular), ergonomik koşullar (44., 45., 46., 47., 48., 49., 50. sorular), faaliyet dönemi (61., 63., 64., 66. sorular) olarak belirlenmiştir. Buna göre ölçeğin birinci faktörü 7, ikinci faktörü 10, üçüncü faktörü 7, dördüncü faktörü 7 ve son olarak beşinci faktörü 4 maddeden

oluşmaktadır. Bu verilere göre, faktör analizi sonuçları, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri, toplam açıklanan varyans ve cronbach alpha (α) katsayıları Çizelge 24'te görülmektedir.

Çizelge 24. İş Koşullarına İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

	Yük	Varyans (%)	Ortalama	Std. Sapma	Güvenilirlik (α)
Faktör 1. Ücret Düzeyi		15,546	3,279	0,891	0,800
Emeğimin karşılığı olarak aldığım ücreti yeterli buluyorum.	0,735				
Otelimizde uygulanan bahşiş sistemini adaletli buluyorum.	0,725				
Yaptığım işe ve gösterdiğim çabaya göre aldığım ücret yetersizdir.	0,521				
Aldığım ücretle rahatlıkla geçinebiliyorum.	0,819				
İşteki başarıma göre aldığım ücret yeterlidir.	0,862				
Ücretim yaptığım işe göre adildir.	0,832				
Hak ettiğim ücreti alabiliyorum.	0,830				
Faktör 2. İş Yükü		14,242	3,210	0,857	0,898
Otelimizdeki iş yükümü çok fazla buluyorum.	0,773				
Farklı otellerdeki aynı işlerle kendi işimi karşılaştırdığımda işimin aşırı yorucu olduğunu düşünüyorum.	0,788				
İşimde çok sıkı çalışmak zorundayım.	0,519				
İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım.	0,551				
Çalışma saatlerimin çok uzun olduğunu düşünüyorum.	0,731				
Üzerimdeki projelerin ve görevlerin	0,824				

sayısı oldukça fazladır.					
Zamanımın büyük kısmı toplantılarda geçiyor.	0,484				
Yapmam gereken çok sayıda iş var.	0,790				
Hiç zamanımın olmadığı düşüncesine kapıldığım zamanlar oldukça fazladır.	0,826				
Gün boyunca birçok defa telefon görüşmesi yapmak ve başkalarının ofisine gitmek zorunda kalırım.	0,763				
Faktör 3. Yönetim Tarzı		13,561	3,640	1,072	0,903
Yöneticim beni dinler ve benim yeni fikirlerime açıktır.	0,711				
Yöneticim benden aldığı görüşleri kararlarında kullanır.	0,719				
Yöneticim işim ile ilgili bilgi ve verilere ulaşabilmem için gereken ortamı sağlar.	0,811				
Yöneticim daha başarılı olabilmem için bana destek olur.	0,855				
Yöneticim çabalarımı takdir eder.	0,828				
Herhangi bir sorunum olduğunda ya da öneri sunmak istediğimde yöneticilerime kolaylıkla ulaşabilirim.	0,582				
Yaptığım hatalar karşısında yöneticim yapıcı eleştirilerde bulunur.	0,807				
Faktör 4. Ergonomik koşullar		12,504	3,997	0,916	0,885
Çalıştığım ortamda aydınlatma yeterlidir.	0,789				
Çalıştığım ortam yeterince temizdir.	0,804				
Çalıştığım ortamda rahatsız olacağım derecede gürültü yoktur.	0,759				
Çalıştığım ortamda havalandırma yeterlidir.	0,772				
Çalıştığım işte ciddi iş kazası	0,588				

tehlikesi yoktur.					
Çalıştığım ortamdaki ısı beni rahatsız etmeyecek derecededir.	0,680				
Çalıştığım ortam rutubetli değildir.	0,678				
Faktör 5. Faaliyet Dönemi		6,814	3,304	0,545	0,702
Turizm sektörünün sezonluk oluşu çalıştığım işletmede her nitelikte (nitelikli, yarı nitelikli ve nitelsiz) çalışanın bir arada bulunmasına neden olmaktadır.	0,476				
Turizm sektöründe mevsimlik (sezonluk) çalışma bir dezavantajdır.	0,659				
İşletmede sezonluk çalışma yerine tüm yıl çalışmayı her zaman tercih ederdim.	0,831				
İşletmede sezonluk çalışmak kariyerimle ve geleceğimle ilgili kaygı duymama neden oluyor.	0,770				

Varimax rotasyonlu temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans: %62,667

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy : 0,898

Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi- Square: 10675,920

4. 1. 1. Faktörlerin Açıklanması

Faktör analizi sonucu belli gruplara ayrılan değişkenler altında toplandıkları faktörün özelliğine göre isimlendirilmiş, herhangi bir faktör altına girmeyen değişkenler ayıklanmıştır. Aşağıda belirlenen faktörlerle ilgili açıklamalara yer verilmiştir.

Faktör 1 "Ücret Düzeyi" dir. Bu faktördeki 7 maddenin rotasyon sonrası yük değerleri 0,521 ile 0,862 arasında değişmektedir. Bu değerler birinci faktörün birbiri ile yüksek derecede ilişkili maddelerden oluştuğunu ve ücret düzeyi olarak tanımlanan yapıyı ölçmede yeterli olduğunu göstermektedir. Ücret düzeyi faktörünün güvenilirlik katsayısı (Cronbach Alpha değeri) 0,800'dür. Faktöre ait toplam varyans ise % 15,546'dır. Bulgular değerlendirildiğinde faktörün güvenilir ve geçerli bir veri toplama aracı olduğu söylenebilir. Çizelge 24'te ücret düzeyine ilişkin ölçeğin faktör ortalamasınının 3,279 olduğu görülmektedir.

Faktör 2 "İş Yüğü" olarak belirlenmiştir. İş yüğü faktöründe bulunan 10 sorunun rotasyon sonrası yük değerlerinin 0,484 ile 0,826 arasında değiştigi görölmektedir. Rotasyon sonrası yük değerleri incelendiğinde genel olarak bu faktörün birbiri ile yüksek derecede ilişkili maddeden oluştuğu ve iş yüğü olarak belirlenen yapıyı ölçmede yeterli olduğu görölmektedir. İş yüğü faktörünün güvenilirlik katsayısı 0,898'dir. İş yüğü faktörüne ait toplam varyans ise % 14,242'dir. Bu bulgulara bakılarak faktörün güvenilir ve geçerli bir veri toplama aracı olduğu yorumu yapılabilir. İş yüküne ait faktör ortalaması 3,210'dur.

Faktör 3 "Yönetim Tarzı"dır. Bu faktörde rotasyon sonrası yük değerleri 0,582 ile 0,855 arasında değişen, toplam 7 madde bulunmaktadır. Bu değerler, faktördeki maddelerin birbirleriyle yüksek derecede ilişkili olduğunu ve yönetim tarzı yapısını ölçmede yeterli olduğunu göstermektedir. Yönetim tarzı faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,903'tür. Diğer faktörlerle karşılaştırıldığında bu değerin en yüksek değer olduğu görölmektedir. Faktöre ait toplam varyans, 13,561 faktör ortalaması ise 3,640'dır.

Faktör 4 "Ergonomik Koşullar" olarak belirlenmiştir. Bu faktörde bulunan 7 maddenin rotasyon sonrası yük değerleri 0,588 ile 0,804 arasında değişmektedir. Ergonomik koşullara yönelik bu değerler maddelerin yüksek derecede ilişkili olduğunu ve yapıyı ölçmede yeterli olduğunu göstermektedir. Faktöre ait güvenilirlik katsayısı 0,885 toplam varyans ise 12,504'tür. Ergonomik koşullar faktörüne ait bu veriler birlikte değerlendirildiğinde ölçeğin güvenilir ve geçerli olduğu söylenebilir. Faktör ortalaması 3,997'dir.

Faktör 5 "Faaliyet Dönemi"dir. Faaliyet dönemi olarak belirlenen faktörde bulunan 4 maddenin rotasyon sonrası yük değerleri 0,476 ile 0,831 arasında değişmektedir. Genel olarak bu faktörde bulunan maddelerin birbirleriyle ilişkili maddeler oldukları ve faaliyet dönemine ilişkin yapıyı ölçmede yeterli oldukları görölmektedir. Faktöre ait güvenilirlik katsayısı 0,702 ve toplam varyans 6,814'tür. Bu verilere bakılarak ölçeğin güvenilir ve geçerli bir veri toplama aracı olduğu söylenebilir. Faaliyet dönemi faktörüne ilişkin faktör ortalaması 3,304'dür.

4. 2. Regresyon Analizi

Regresyon analizi, aralarında ilişki olan iki ya da daha fazla değişkenden birinin bağımlı değişken, diğerlerinin bağımsız değişkenler olarak ayırımı ile aralarındaki ilişkinin bir matematiksel eşitlik ile açıklanması sürecidir.

Regresyon analizinde;

- Bir bağımlı değişken ve bir bağımsız değişken varsa bu yönteme basit regresyon analizi,
- Bir bağımlı değişken ve iki ya da daha fazla bağımsız değişken varsa çoklu regresyon analizi,
- Bağımlı değişken iki ya da daha fazla ise bu yönteme, çok değişkenli regresyon analizi denir.

Regresyon analizinde değişkenler arasındaki ilişki doğrusal ise, doğrusal regresyon analizi, değil ise doğrusal olmayan (eğrisel) regresyon analizi olarak isimlendirilmektedir (Büyüköztürk, 2014: 91).

Aşağıda, örgütsel bağlılığı açıklamada iş koşulları ve alt boyutlarıyla ilgili basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Çizelge 25. İş Koşullarından Ücret Düzeyi İle Örgütsel Bağlılık İlişkinine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
	0,383	0,146	0,383	8,687	0,144	0,337	0,001

p<0.05

Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılık

Bağımsız Değişken: Ücret

İş koşullarından ücret düzeyi ile örgütsel bağlılık ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizine göre, R değeri 0,383'tür. R² değeri 0,146'dır. Bu değerlere

bakılarak, ücret düzeyinin örgütsel bağlılığın %14'lük kısmının ücret düzeyi ile açıklanabileceği söylenebilir. Beta değeri 0,383 ve $p < 0.05$ anlamlılık seviyesinde Sig. değeri 0,001 olarak belirlenmiştir. Bu değerler ücret düzeyinin örgütsel bağlılık üzerinde pozitif yönde etkili olduğunu göstermektedir. Yani ücret düzeyi arttıkça örgütsel bağlılığın yükseldiği söylenebilir. H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Çizelge 26. İş Koşullarından Faaliyet Dönemi İle Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
	0,157	0,025	0,157	0,331	0,022	0,360	0,001

$p < 0.05$

Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılık

Bağımsız Değişken: Faaliyet Dönemi

Faaliyet döneminin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini açıklamak üzere yapılan basit regresyon analizinde R değeri 0,157 olarak bulunmuştur. R² değeri 0,025'dir. Beta değeri $p < 0.05$ anlamlılık düzeyinde 0,157 ve Sig. değeri 0,001 olarak bulunmuştur. Çizelgedeki değerlerden hareketle iş koşullarından faaliyet döneminin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı pozitif yönlü bir etkisinin olduğu görülmektedir. H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

Çizelge 27. İş Koşullarından İş Yükü İle Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
	0,153	0,023	-0,153	-3,252	0,021	0,360	0,001

$p < 0.05$

Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılık

Bağımsız Değişken: İş Yükü

İş koşullarından iş yükünün örgütsel bağlılık ile ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizinde, R değeri 0,153 olarak belirlenmiştir. İş yükünün örgütsel bağlılığı açıklama düzeyini gösteren R² değerinin; 0,023 olduğu görülmektedir. Beta katsayısı -0,153, Sig. değeri 0.001 bulunmuştur. Bu veriler birlikte değerlendirildiğinde iş yükünün örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönde etkili olduğu, iş yükü arttıkça örgütsel bağlılığın azaldığı söylenebilir. H₃ hipotezi kabul edilmiştir.

Çizelge 28. İş Koşullarından Yönetim Tarzı İle Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
	0,514	0,265	0,514	12,581	0,263	0,3128	0,000

p<0.05

Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılık

Bağımsız Değişken: Yönetim Tarzı

Yönetim tarzı ile örgütsel bağlılık ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizinde, R değeri 0,514 olarak belirlenmiştir. İş koşullarından yönetim tarzının örgütsel bağlılığı açıklama düzeyini gösteren R² değerinin; 0,265 olduğu görülmektedir. Bu değer, örgütsel bağlılığın %26'lık bir kısmının yönetim tarzı ile açıklanabileceğini göstermektedir. Beta katsayısı 0,514 p<0.05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir etkinin olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte Sig. değeri 0.000 bulunmuştur. Veriler değerlendirildiğinde yönetim tarzının örgütsel bağlılık üzerinde pozitif yönde etkili olduğu, yönetim tarzı olumlu yönde geliştikçe işgören bağlılığının arttığı söylenebilir. H₄ hipotezi kabul edilmiştir.

Çizelge 29. İş Koşullarından Ergonomik Koşullar İle Örgütsel Bağlılık İlişkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
	0,394	0,155	0,156	8,982	0,153	0,335	0,000

(p<0.05)

Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılık

Bağımsız Değişken: Ergonomik koşullar

İş koşullarından ergonomik koşulların örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini açıklamak üzere yapılan basit regresyon analizinde R değeri 0,394 olarak bulunmuştur. R² değeri 0,155'dir. Beta değeri p<0.05 anlamlılık düzeyinde 0,156 ve Sig. değeri 0,000 olarak bulunmuştur. Çizelgedeki değerlerden hareketle ergonomik koşulların örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkisinin olduğu, ergonomik koşulların uygun olmasının işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını arttıracığı söylenebilir. H₅ hipotezi kabul edilmiştir.

Çizelge 30. İş Yükünün Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık Boyutları	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
Duygusal Bağlılık	0,234	0,055	0,234	5,050	0,53	0,76435	0,000
Devam Bağlılığı	0,148	0,022	0,148	3,132	0,20	0,58803	0,002
Normatif Bağlılık	0,096	0,009	0,096	2,16	0,007	0,541600	0,044

(p<0.05)

İş koşullarından iş yükünün örgütsel bağlılık boyutları ile ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizinde, duygusal bağlılık boyutunun R değeri 0,234 olarak belirlenmiştir. İş yükünün duygusal bağlılığı açıklama düzeyini gösteren R²

değerinin; 0,055 olduğu görülmektedir. Beta katsayısı 0,234 ve Sig. değeri 0.000 bulunmuştur. Bu verilere göre iş yükünün duygusal bağlılık üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

Devam bağlılığı boyutunun R değeri 0,148 olarak belirlenmiştir. R² değerinin; 0,22 olduğu görülmektedir. Beta katsayısı 0,148 ve Sig. değeri 0.002'dir. Bu veriler birlikte değerlendirildiğinde iş yükünün devam bağlılığı üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

Normatif bağlılık boyutunun R değeri 0,096 ve R² değeri 0,009 olarak belirlenmiştir. Beta katsayısı, 0,096 ve Sig. değeri 0,044'tür. Veriler birlikte değerlendirildiğinde, p<0.05 anlamlılık düzeyinde iş yükünün normatif bağlılık üzerinde etkisinin olduğu söylenebilir.

Çizelge 31. Ücret Düzeyinin Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık Boyutları	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
Duygusal Bağlılık	0,386	0,149	0,386	8,386	0,147	0,72520	0,000
Devam Bağlılığı	0,067	0,005	0,067	1,418	0,002	0,59320	0,157
Normatif Bağlılık	0,237	0,056	0,237	5,107	0,054	0,52866	0,000

(p<0.05)

İş koşullarından ücret düzeyi ile örgütsel bağlılık boyutlarının ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizine göre, duygusal bağlılık boyutunun R değeri 0,386'dır. R² değeri 0,149'dur. Bu değerlere bakılarak, ücret düzeyinin duygusal bağlılık üzerinde etkili olduğu ve duygusal bağlılığın yaklaşık %15'lik kısmının ücret düzeyi ile açıklanabileceği söylenebilir. Beta değeri 0,386 ve p<0.05 anlamlılık seviyesinde Sig. değeri 0,000 olarak belirlenmiştir. Bu değerler ücret düzeyinin duygusal bağlılık üzerinde pozitif yönde etkili olduğunu göstermektedir.

Ücret düzeyi ile devam bağlılığı boyutu ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizinde devam bağlılığına ait R değerinin 0,067 ve R² değerinin 0,005 olduğu görülmektedir. Beta değeri; 0,067 ve Sig. 0,157 olarak belirlenmiştir. Veriler değerlendirildiğinde ücret düzeyi ile devam bağlılığı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmaktadır.

Normatif bağlılık boyutunun R değeri 0,237 ve R² değeri 0,56'dır. Beta değeri; 0,237 ve Sig. 0,000 olarak belirlenmiştir. Veriler değerlendirildiğinde ücret düzeyi ile normatif bağlılık arasında istatistiksel açıdan anlamlı, pozitif yönde bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

Çizelge 32. Faaliyet Döneminin Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık Boyutları	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
Duygusal Bağlılık	0,065	0,004	0,065	1,360	0,002	0,78454	0,174
Devam Bağlılığı	0,044	0,002	0,044	0,916	0,000	0,59399	0,360
Normatif Bağlılık	0,204	0,042	0,204	4,376	0,040	0,53263	0,000

(p<0.05)

İş koşullarından faaliyet döneminin örgütsel bağlılık boyutları ile ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizinde, duygusal bağlılık boyutunun R değeri 0,065 olarak belirlenmiştir. Faaliyet döneminin duygusal bağlılığı açıklama düzeyini gösteren R² değerinin; 0,004 olduğu görülmektedir. Beta katsayısı 0,065 ve Sig. değeri 0.174 bulunmuştur. Bu veriler değerlendirildiğinde faaliyet döneminin duygusal bağlılık üzerinde etkili olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Faaliyet dönemi ile devam bağlılığı boyutu ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizinde devam bağlılığına ait R değerinin 0,044 ve R² değerinin 0,002 olduğu görülmektedir. Beta değeri; 0,044 ve Sig. 0,360 olarak belirlenmiştir. Veriler

değerlendirildiğinde faaliyet dönemi ile devam bağlılığı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmaktadır.

Normatif bağlılık boyutunun R değeri 0,204 olarak belirlenmiştir. Faaliyet döneminin normatif bağlılığı açıklama düzeyini gösteren R² değerinin; 0,042 olduğu görülmektedir. Beta katsayısı 0,204 ve Sig. değeri 0.000 bulunmuştur. Bu verilere göre faaliyet döneminin normatif bağlılık üzerinde pozitif yönde etkili olduğu söylenebilir.

Çizelge 33. Yönetim Tarzının Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık Boyutları	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
Duygusal Bağlılık	0,508	0,259	0,508	6,491	0,257	0,92498	0,000
Devam Bağlılığı	0,121	0,015	0,121	2,550	0,012	1,06635	0,011
Normatif Bağlılık	0,389	0,151	0,389	4,259	0,149	0,98979	0,000

(p<0.05)

Yönetim tarzı ile örgütsel bağlılık boyutlarının ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizinde, duygusal bağlılık boyutunun R değeri 0,508 olarak belirlenmiştir. İş koşullarından yönetim tarzının duygusal bağlılığı açıklama düzeyini gösteren R² değerinin; 0,259 olduğu görülmektedir. Bu değer, duygusal bağlılığın %25'lik bir kısmının yönetim tarzı ile açıklanabileceğini göstermektedir. Beta katsayısı 0,508 p<0.05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir etkinin olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte Sig. değeri 0.000 bulunmuştur. Veriler değerlendirildiğinde yönetim tarzının duygusal bağlılık üzerinde pozitif yönde etkili olduğu söylenebilir.

Devam bağlılığı boyutunun R değeri 0,121 olarak belirlenmiştir. R² değerinin; 0,015 olduğu görülmektedir. Beta katsayısı 0,121 ve Sig. değeri 0.011' dir. Bu veriler birlikte değerlendirildiğinde yönetim tarzının devam bağlılığı üzerinde pozitif yönde etkili olduğu söylenebilir.

Normatif bağıllık boyutunun R değeri 0,389 ve R² değeri 0,151'dir. Beta değeri; 0,389 ve Sig. 0,000 olarak belirlenmiştir. Veriler değerlendirildiğinde yönetim tarzı ile normatif bağıllık arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

Çizelge 34. Ergonomik Koşulların Örgütsel Bağlılığın Boyutlarına Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Örgütsel Bağlılık Boyutları	R	R ²	Beta	t	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	Sig.
Duygusal Bağlılık	0,388	0,151	0,388	8,842	0,149	0,84563	0,000
Devam Bağlılığı	0,064	0,004	0,064	1,351	0,002	0,91579	0,178
Normatif Bağlılık	0,256	0,066	0,256	5,555	0,063	0,88711	0,000

(p<0.05)

Ergonomik koşulların duygusal bağıllık üzerindeki etkisini açıklamak üzere yapılan basit regresyon analizinde R değeri 0,388 olarak bulunmuştur. R² değeri 0,151'dir. Beta değeri p<0.05 anlamlılık düzeyinde 0,388 ve Sig. değeri 0,000 olarak bulunmuştur. Çizelgedeki değerlerden hareketle ergonomik koşulların duygusal bağıllık üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisinin olduğu görülmektedir.

Ergonomik koşullar ile devam bağıllığı boyutu ilişkisine yönelik yapılan basit regresyon analizinde devam bağıllığına ait R değerinin 0,064 ve R² değerinin 0,004 olduğu görülmektedir. Beta değeri; 0,064 ve Sig. 0,178 olarak belirlenmiştir. Veriler değerlendirildiğinde ergonomik koşullar ile devam bağıllığı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkinin olmadığı ortaya çıkmaktadır.

Normatif bağıllık boyutunun R değeri 0,256 ve R² değeri 0,066 olarak belirlenmiştir. Beta katsayısı, 0,256 ve Sig. değeri 0,000'dır. Veriler birlikte değerlendirildiğinde, p<0.05 anlamlılık düzeyinde ergonomik koşulların normatif bağıllık üzerinde pozitif yönde etkisinin olduğu söylenebilir.

4. 3. Farklılık Testleri

Çizelge 35. İşgörenlerin Cinsiyet Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin T Testi Karşılaştırmasını Gösteren Dağılım

Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	T	Anlamlılık Düzeyi
Kadın	172	3,2031	,34456	-,640	0,522
Erkek	270	3,2031	,37686		
Toplam	442				

(p<0.05)

Çizelge 35 incelendiğinde, işgörenlerin cinsiyetleri ile örgütsel bağlılıkları arasında farklılık p<0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı değildir (p=0,522). Bu verilere göre, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği belirlenmiştir.

Çizelge 36. İşgörenlerin Yaş Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeyine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

Yaş	N	Ortalama	s.s.	F	Anlamlılık Düzeyi
18-24	98	3,1571	,33135	2,830	,338
25-31	188	3,1593	,37638		
32-38	111	3,2468	,34406		
39 ve üstü	45	3,2933	,40684		
Toplam	442				

(p<0.05)

Çizelgedeki değerlere göre, işgörenlerin yaşlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında farklılık p<0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı değildir. (f değeri=2,830, p=0,338). Bu verilere bakılarak işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının yaşa göre farklılık göstermediği söylenebilir.

Çizelge 37. İşgörenlerin Medeni Durumlarına Göre Örgütsel Bağlılık Düzeyine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

Medeni Durum	N	Ortalama	s.s.	F	Anlamlılık Düzeyi
Evli	204	3,2380	,37048	2,725	,067
Bekar	198	3,1571	,36884		
Boşanmış	40	3,1575	,28545		
Toplam	442				

($p < 0.05$)

Çizelgedeki değerlere göre, işgörenlerin medeni durumlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında farklılık $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı değildir (f değeri=2,725, $p=0,067$). Bu verilere göre, işgörenlerin örgütsel bağlılıkları medeni durumlarına göre farklılık göstermemektedir.

Çizelge 38. İşgörenlerin Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Bağlılık Düzeyine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

Eğitim	N	Ortalama	s.s.	F	Anlamlılık Düzeyi
İlköğretim	111	3,2041	,37314	2,001	,093
Lise	179	3,1704	,32854		
Önlisans	66	3,1295	,43826		
Lisans	64	3,2852	,35698		
Lisansüstü	22	3,2727	,34251		
Toplam	442				

($p < 0.05$)

Çizelge incelendiğinde, işgörenlerin eğitim durumlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında farklılık $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı değildir (f değeri=2,001, $p=0,093$). Bu veriler incelendiğinde, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının eğitim durumlarına göre farklılık göstermediği söylenebilir.

Çizelge 39. İşgörenlerin Çalışma Durumu Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin T Testi Karşılaştırmasını Gösteren Dağılım

Çalışma Durumu	N	Ortalama	Std.Sapma	T	Anlamlılık Düzeyi
Devamlı	118	3,1716	,38132	-,772	0,803
Geçici	324	3,2028	,35828		
Toplam	442				

($p<0.05$)

Çizelge 39 incelendiğinde, işgörenlerin çalışma durumlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında farklılık $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p=0,803$). Bu verilere göre işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının çalışma durumlarına göre farklılık göstermediği söylenebilir.

Çizelge 40. İşgörenlerin İşletmede Çalışma Süresi Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

İşletmede Çalışma Süresi	N	Grup No	Ortalama (X)	s.s.	F	Anlamlılık Düzeyi	Farklılık Olan Gruplar
1 yıldan az	159	1	3,1208	,34057	3,647	0,006	3>1 2>1
1-5 yıl	188	2	3,2372	,33939			
6-10 yıl	68	3	3,2728	,39761			
11-15 yıl	19	4	3,1842	,57059			
16 yıl ve üstü	8	5	3,0125	,22321			
Toplam	442						

($p<0.05$)

Çizelge 40 incelendiğinde, işgörenlerin işletmede çalışma sürelerine göre örgütsel bağlılıkları arasında farklılık $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (f değeri=3,647; $p=0,006$). Bu farklılığın hangi çalışma süresi faktöründen kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmıştır.

Tukey testi sonucunda işletmede çalışma süresine göre işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının, 1 yıldan az çalışma süresi ($X=3,12$) ile 1-5 yıl ($X=3,23$) ve 6-10 yıl ($X=3,27$) arasında 1-5 yıl ile 6-10 yıl lehine anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. İşletmede çalışma süresi 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında olan işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının 1 yıldan az süredir çalışan işgörelere göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çizelge 41. İşgörelerin İşletmedeki Pozisyonu Değişkenine Göre Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin One-Way Anova Testi Karşılaştırılmasını Gösteren Dağılım

İşletmedeki Pozisyon	N	Ortalama	s.s.	F	Anlamlılık Düzeyi
Çalışan	319	3,1713	,33618	2,607	,075
Alt Kademe Yönetici	77	3,2734	,46690		
Üst Kademe Yönetici	46	3,2228	,34524		
Toplam	442				

($p<0.05$)

Çizelge 41 incelendiğinde, işgörelerin işletmedeki pozisyonuna göre örgütsel bağlılıkları arasında farklılık $p<0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı değildir (f değeri=2,607; $p=0,075$). Bu verilere bakılarak, işgörelerin işletmedeki pozisyona göre örgütsel bağlılıklarının farklılık göstermediği söylenebilir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütsel bağlılık kavramı birçok disiplin tarafından farklı şekillerde tanımlanmış ve bu kavram üzerine değişik yaklaşımlar ortaya çıkmıştır. Genel olarak bu yaklaşımlar iki grupta toplanmaktadır. Birincisi, örgütsel bağlılığı bireyin tutumlarıyla açıklayan tutumsal yaklaşım, diğeri ise örgütsel bağlılığı bireyin davranışlarıyla açıklayan davranışsal yaklaşımdır. Davranışsal yaklaşımda örgütsel bağlılık kavramı tek boyutlu yaklaşım ve çok boyutlu yaklaşım olarak iki değişik şekilde ele alınmıştır. Tek boyutlu örgütsel bağlılık yaklaşımı örgütü bir bütün olarak ele alıp, bireyin örgütün bütününe bağlılık geliştireceğini öne sürmektedir. Çok boyutlu örgütsel bağlılık yaklaşımı ise, örgütün farklı unsurlardan oluştuğunu, bireyin bu unsurlardan her birine karşı geliştirdiği farklı bağlılıkların toplamının örgütsel bağlılığı ifade ettiğini kabul etmektedir.

Turizm alanında örgütsel bağlılık konusunda yapılan çalışmalarda son yıllarda artış görülmektedir. Turizm sektöründeki sezonluk istihdam, iş yükünün fazlalığı, çalışma koşullarındaki zorluklar, işgören devir oranının yüksek olması ve bunun gibi birçok faktör, turizm sektörü açısından işgören bağlılığının sağlanmasının önemli bir sorun olduğunu ortaya koymaktadır.

Turizm alanında örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan çalışmalarda genellikle işgören bağlılığı üzerinde durulduğu görülmektedir. Sektörün çalışma koşullarını derinlemesine inceleyen araştırmalar sınırlı sayıdadır. Turizm sektöründe faaliyet gösteren işgörenlerin bağlılıklarını etkileyebilecek ücret, iş yükü, faaliyet dönemi gibi birçok faktör bulunmaktadır. İşgörenlerin örgütsel bağlılıkları üzerinde hangi faktörlerin etkili olduğunun belirlenmesi turizm alanında faaliyet gösteren işletmelere, işgören bağlılığı sağlayabilmeleri için yol göstermesi yönünden oldukça önemlidir. Bu nedenle araştırmada işgörenlerin örgütsel bağlılıkları üzerinde etkisi olduğu düşünülen bazı iş koşulları ele alınmıştır. Bu çalışma ile turizm alanında yapılmış örgütsel bağlılık ile ilgili araştırmaların bilgi eksikliklerinin giderilmesi, bu

konuda yapılacak yeni çalışmalara kaynak sağlanması ve turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelere bilgi sağlanması amaçlanmıştır.

Türkiye'de turizm faaliyetlerinin oldukça yoğun gerçekleştiği Antalya'da bulunan beş yıldızlı otel işletmeleri kapsamında yapılan bu çalışmanın sonuçları şu şekilde özetlenebilir;

Araştırma bulguları, belirlenen iş koşullarının genel olarak işgörenlerin örgütsel bağlılıkları üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

En yüksek örgütsel bağlılık bileşenleri duygusal bağlılığa aittir. Bu sonuç otel işletmeleri açısından olumlu olarak değerlendirilebilir. İşgörenlerin duygusal bağlılıklarının yüksek olması işletme açısından istenilen bir durumdur. Duygusal bağlılığı yüksek işgörenler işletme çıkarları doğrultusunda hareket eden sadık işgörenler olarak nitelendirilmektedir.

Normatif bağlılık ortalamasının duygusal bağlılık ortalamasına yakın olduğu görülmüştür. Yükümlülük nedenli bağlılık olarak değerlendirilen normatif bağlılığın yüksek çıkması duygusal bağlılığa benzer şekilde işletmeler açısından olumlu bir sonuçtur.

İş koşulları ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Turizm sektöründe maliyet nedenli devam bağlılığının yüksek çıkması beklenen bir durumdur. Devam bağlılığı değerlerinin yüksek çıkmaması işgörenlerin işletmede kalma konusunda zorunluluk hissetmediklerini göstermektedir ve bu durumun turizm sektöründe nitelikli olmayan işgören istihdamının fazla olması nedeniyle bu sektörde çalışan işgörenlerin iş bulmak konusunda sıkıntı yaşamamaları nedeniyle ortaya çıktığı düşünülebilir.

Bu bulgulardan hareketle araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının yüksek olduğu yorumu yapılabilir.

İş koşullarına ait faktörlere bakıldığında, yönetim tarzının işgörenlerin örgütsel bağlılığı üzerinde etkisi olan, en önemli faktör olarak ortaya çıktığı, ardından ergonomik koşullar, ücret, faaliyet dönemi ve iş yükü değerlerinin sıralandığı görülmektedir. Yönetim tarzının işgörenler açısından, iş yükü, faaliyet dönemi ücret

ve ergonomik koşullardan daha önemli bulunması işgörenlerin duygusal açıdan daha iyi hissedecekleri bir ortamı arzuladıklarının göstergesi olarak yorumlanabilir. İşgörenlerin, zorlu çalışma koşulları, ağır iş yükü ya da düşük ücretten çok duygusal açıdan baskı altında kalmadan, psikolojik yönden daha iyi bir çalışma ortamını önemsedikleri söylenebilir. Yönetim tarzı ile örgütsel bağıllık ilişkisine yönelik daha önce yapılan araştırmaların sonuçları incelendiğinde bulguların aynı doğrultuda olduğu ortaya çıkmıştır. Bu araştırmalarda, yönetim tarzının örgütsel bağıllık üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşıldığı görölmektedir (Morris ve Sherman, 1981; Agarwal, DeCarlo ve Yvas, 1999; Güçlü, 2006).

İş koşulları faktörlerinden ergonomik koşullar ikinci sırada, ücret ise ergonomik koşullar faktörüne oldukça yakın değerlerde üçüncü sırada örgütsel bağıllık ile istatistiksel olarak ilişkili bulunmuştur. Bu değerlere bakılarak işgörenler için fiziksel olarak elverişli ve daha iyi bir çalışma ortamının da önemli olduğu söylenebilir. Ergonomik koşullar ve örgütsel bağıllık ilişkisine yönelik daha önce yapılan çalışmalar ergonomik koşullar ile örgütsel bağıllık arasında ilişki olduğunu göstermiştir (Kaya, 2012; Güçlü, 2006). Araştırmanın ergonomik koşullar faktörüne ait bulguları daha önce yapılan çalışmalarla benzer sonuçlar ortaya çıkarmıştır. Daha önce ücret düzeyi ve örgütsel bağıllık ilişkisine yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde ücret düzeyi ve örgütsel bağıllık arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu görölmektedir (Hunt, Chonko ve Wood, 1985; Iverson ve Buttigieg, 1999). Araştırmanın ücret düzeyine ait bulguları daha önce yapılan çalışmalarla paralellik göstermektedir. Ücret faktörü değerlerinin ergonomik koşullara yakın olması, işgörenlerin sağlık açısından elverişli bir çalışma ortamı istedikleri kadar emeklerin karşılığı olarak verilen ücretleri de önemsediklerini göstermektedir.

Faaliyet dönemi ve iş yükü faktörleri birbirlerine oldukça yakın değerlerde örgütsel bağıllıkla istatistiksel açıdan ilişkili bulunmuştur. Faaliyet dönemi ile ilgili daha önce yapılmış olan çalışmalar incelendiğinde, faaliyet dönemi ve örgütsel bağıllık arasında düşük düzeyde bir ilişki tespit edildiği görölmektedir (Güçlü, 2006). Faaliyet dönemine ait bulguların bu yönüyle daha önce yapılmış çalışmalarla paralellik gösterdiği söylenebilir. İş koşullarıyla ilgili daha önce yapılmış olan çalışmaların sonuçları genel olarak iş yükü ve örgütsel bağıllık arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermiştir (Stevens, Beyer ve Trice, 1978; Currivan, 1999;

Maxwell ve Steele, 2003). Araştırmanın iş yükü faktörüne ait bulgularıyla daha önce yapılmış çalışmalarla aynı sonuca ulaşıldığı görülmektedir. Turizm sektörünün ağır çalışma koşulları ve işin sezonluk dalgalanmalar göstermesi düşünüldüğünde bu faktörlerin işgörenlerin bağlılıkları üzerinde oldukça etkili olması beklenen durumdur. Ancak bu değerlere bakılarak işgörenlerin duygusal ve fiziksel olarak sağlıklı oldukları, huzurlu hissettikleri bir çalışma ortamında iş yükü ya da diğer zor koşullara rağmen işletmede kalmaya ve işletme çıkarları doğrultusunda çalışmaya gönüllü oldukları yorumu yapılabilir.

Araştırmaya katılan işgörelere ait kişisel faktörlere ait sonuçlara göre, işgörelerin işletmede çalışma süreleri ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Daha önce yapılan çalışmalar, işletmede çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir (Stevens, Beyer ve Trice,1978; Meyer ve Allen, 1984). Araştırmanın bulguları daha önce yapılan çalışmaların bulgularıyla paralellik göstermektedir.

Araştırmadan elde edilen bu sonuçlar değerlendirilerek, turizm sektöründeki yönetici ve işletme sahiplerine bazı önerilerde bulunulabilir;

Günümüzde otokratik yönetim tarzı geçerliliğini yitirmiş yerine insana değer veren, işgöreleri üretimde yer alan birer makine olarak algılamayan demokratik yönetim tarzına bırakmıştır. Turizm sektöründeki uygulayıcılar bunun bilincinde hareket etmeli, günümüz modern yönetim anlayışını benimsemelidir. İşgörelenler işletme ve işleri ile ilgili alınacak kararlarda söz sahibi olmalı, bilgilendirilmeleri sağlanmalıdır. Kararlara katılıyor olmaları, işgörelenlerin kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmelerini sağlayabilir. Yöneticiler işgörelenlerle birlikte hareket ederek onlara deneyimleri ile yol göstermeli, motivasyonu yüksek tutmalıdır. İşgörelenler değerli olduklarını hissettiklerinde işletme çıkarları doğrultusunda gönüllü olarak çalışacak ve duygusal olarak örgütüne bağlılık geliştirecektir.

İşgörelenler için, rahatlıkla işlerini sürdürebilecekleri, sağlıklarını tehdit eden etkenlerden uzak bir çalışma ortamı sağlanmalıdır. Dinlenme ve konaklama ortamlarında da sağlık koşullarına uygun, psikolojik olarak rahatlayabilecekleri bir alan yaratmaya özen gösterilmelidir. İş kazalarına karşı tedbir alınmalı ve işgörelenlere güvenilir bir çalışma ortamı sunulmalıdır.

İşgörenler açısından geçim kaynağı olarak oldukça önemli olan ücret faktörü aynı zamanda işgörenlerin statülerini belirleyen bir faktördür. Bu nedenle işletmeler ücret konusunda oldukça duyarlı davranmalıdır. Benzer işleri yapan işgörenlerin aynı ücreti almalarına özen gösterilmeli ve çalışma saatleri karşılığında işgörenlerin hak ettikleri ücreti almaları sağlanmalıdır. İşgörenlerin yaptıkları işin parasal karşılığı olan ücretin oldukça iyi belirlenmesi önemlidir. İşgörenlerin hak ettikleri ücreti alamadıklarını düşünmesi, ücretin adaletli dağıtılmadığına inanmaları örgüte olan güvenlerini azaltarak örgütsel bağlılıklarını olumsuz yönde etkileyecektir. Bu nedenle işletmeler ücret politikasını herkese eşit davranacak şekilde geliştirmeli, işgörene alacağı ücret konusunda ayrıntılı bilgi verilmeli ve yapılan işin karşılığında ödenecek ücret miktarı en iyi şekilde belirlenmelidir.

Turizm sektörünün yapısı gereği işin dönemsel yoğunluk göstermesi ile bazı işgörenler sezon sonunda işsiz kalabilmekte ya da yoğun sezonda fazla mesai yaparak aşırı derecede çalışmak zorunda kalmaktadır. İşletmeler yoğun dönemlerde işgörenlerin çalışma saatlerini gerektiği gibi düzenlemelidir. Aşırı yorgunluk işgörenlerde tükenmişliğe neden olarak psikolojik açıdan işgörenlerin sağlıklarının bozulmasına sebep olabilir. Sezon sonunda işgörenlerin işsiz kalma ihtimali, gelecek kaygısı ile çalışmalarına ve örgütsel bağlılık geliştirmemelerine neden olacaktır. İşletmeler, işgörenlerine geçici işçi olarak bakmamalı ve sezon sonunda geçimlerini sağlayabilecekleri güvencesini vermelidir. Bu da turizm işletmelerinin ürün çeşitlendirmesine giderek, kurumsallaşmaları ile mümkün olabilecektir. Kış sezonunda da kongre turizmi gibi faaliyetlerde bulunarak hem işletmenin yaz kış faaliyette bulunması, hem de işgörenlerin kalıcı olması sağlanabilir. Böylece işgörenler herhangi bir işsizlik kaygısı yaşamadan örgütlerine bağlılık geliştirebilirler.

İş yükü fiziksel ve zihinsel olarak işgörenler üzerinde etkili olan bir faktördür. İşletmelerin iş yükü seviyelerini doğru şekilde belirlemeleri işgören ve işletmeler açısından oldukça önemlidir. İş yükünün gerekenden az olduğu durumlarda işletme kaynaklarının boşa harcanması ve işgörenin gerekenden fazla zamana sahip olduğu için sıkılması söz konusudur. İş yükünün ağır olması ise işgörenin kaldırabileceği iş miktarından çok daha fazlasını yüklenmesi ve aşırı yorgunluk, stres, tükenmişlik gibi psikolojik olumsuzluklar yaşamasına neden olmaktadır. Bu nedenle işletmeler iş

yükü seviyelerini işgörelere göre oldukça iyi belirlemelidir ve işgörelerin psikolojik, fiziksel problemler yaşamasının önüne geçilmelidir.

Bu araştırmanın sonuçları doğrultusunda yapılan değerlendirmeler ve öneriler araştırmanın yapıldığı örnekleme kapsamında geçerlidir. Araştırmada örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğu düşünülen faktörler turizm sektörünün yapısına göre belirlenmiştir. Bu nedenle örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu düşünülen bu faktörler uygulamanın yapıldığı alana göre değişiklik gösterebilir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda örgütsel bağlılığı etkileyebilecek duygusal faktörler üzerinde durulabilir. Bu araştırmada işgörelerin duygusal açıdan bağlılık geliştirme eğiliminde oldukları görülmüştür. Ayrıca araştırma daha geniş bir alana yayılarak bölgeler arası karşılaştırmaların yapılması da faydalı sonuçlar ortaya çıkaracaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, A. Zafer. (2013). Farklı Örgüt Kültürü Tipleri ve Liderlik Tarzları ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Lojistik İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 5-31.
- Agarwal, Sanjeev, Thomas E. DeCarlo ve Shyam B. Vyas. (1999). Leadership Behavior and Organizational Commitment: A Comparative Study of American and Indian Salesperson. *Journal of Industrial Business Studies* 30(4), 727- 743.
- Akçadağ, Sibel ve Özdemir, Ekrem. (2005). İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2), 162-193.
- Akıncı, Zeki. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4, 1- 25.
- Aksu, Akın. (1995). *Otel İşletmelerinde İş gören Devir Hızının Verimlilikle Olan İlişkinin Değerlendirilmesi ve Antalya Yöresinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Altay, Hüseyin. (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (12), 1- 17.
- Altman, Lois A. ve Brothers, Linda R. (1995). Career Longevity of Hospitality Graduates. *FIU Review*, 13 (2), 77-83.

- Altunışık, Remzi, Coşkun, Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Angle, Harold L. ve Perry, James L. (1981). An Empirical Assesment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 1981 (26), 1-14.
- Artun, Tuncay. (1988). İşyeri Ortamı ve İşçi Sağlığı. *1.Ulusal Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı*. M.P.M Yayınları, Yayın No: 372, Ankara.
- Aytemiz Seymen, Oya. (2008). *Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Örgüt Kültürü Tipleri Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bakan, İsmail. (2011). *Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Gazi Kitabevi .
- Baş, Türker. (2003). *Anket, Anket Nasıl Hazırlanır? Anket Nasıl Uygulanır? Anket Nasıl Değerlendirilir?*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Başığit, Aslıhan. (2006). *Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi*.Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Batman, Orhan. (1999). *Otel işletmelerinin Yönetimi*. Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Baum, Tom. ve Lundtorp, Svend, *Seasonality in Tourism*. In Tom Baum and Svend Lundtorp (Eds.), *An Introduction Book Chapter in Seasonality In Tourism* Oxford: Pergamon - Elsevier Science, 2001, 1- 4.
- Becker, Howard S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66 (1), 32-40.

- Becker, Thomas E., Billings, Robert S., Eveleth, Daniel M. ve Gilbert, Nicole L. (1996). Foci and Bases of Employee Commitment: Implications for Job Performance. *Academy of Management Journal*, 39 (2), 464-482.
- Bektaş, Çetin. (1996). *Konaklama İşletmelerinde Personel Verimliliği ve Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Blau, Gary J. (1985). The Measurement and Prediction of Career Commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 278-288.
- Borş, Diana. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Stresin Çalışan Performansına Etkileri: Belek' teki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Brett, Joan F., Cron, William L. ve Slocum, JR. John W. (1995). Economic Dependency on Work: A Moderator of the Relationship Between Organizational Commitment and Performance. *Academy of Management Journal*, 38 (1), 261-271.
- Butler, Richard W. (2001). *Seasonality in Tourism*. In Tom Baum and Svend Lundtorp (Eds.), *Issues and Implications* (p. 5-22). Oxford: Pergamon-Elsevier Science.
- Büyüköztürk, Şener, Çokluk, Ömay ve Köklü, Nilgün. (2011). *Sosyal Bilimler İçin İstatistik*. Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Şener, Kılıç Çakmak, Ebru, Akgün, Özkan Erkan, Karadeniz, Şirin ve Demirel, Funda (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Büyüköztürk, Şener. (2014). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi
- Can, Halil. (1997). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Canman, Doğan. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Yargı Yayınevi.

Cengiz, Aytül Ayşe. (2001). *Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir' de Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Ceylan, Adnan ve Özbal, Soner (2008). Özdeşleşme Yoluyla Sadakat Oluşturma Üzerine Üniversite Mezunları Arasında Yapılan Bir Çalışma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9 (1), 81-110.

Cingöz, Ayşe. (2006). *Örgütsel Küçülme Stratejisi ve Küçülen İşletmelerde Çalışan İş görenlerin Örgüte Bağlılıkları Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Cohen, Aaron (1993). Work Commitment in Relation to Whitdrawal Intentions and Union Effectiveness. *Journal of Business Research*, 26 (1), 75-90.

Curriuan, Douglas B. (1999). The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover. *Human Resource Management Review*, 9 (4), 495-524.

Çakınberk Karaca, Arzu, Derin, Neslihan ve Demirel, Erkan Turan (2011). *Vizyoner Liderlik Işığında Örgütsel Bağlılık*. Sivas: Asitan Yayıncılık.

Çetin Gürkan, Güney. (2006). *Örgütsel Bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Trakya Üniversitesi'nde Örgüt İklimi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Çilkara Uğur, Seda. (2009). *Örgütsel Açından Kültürel Farklılıklar İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

Çöp, Serdar. (2008). *Türkiye ve Polonya' da Turizm Sektörü Çalışanlarının Örgütsel Adalet ve Örgütsel Bağlılık Algularına İlişkin Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Çulha, Osman. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Dağdeviren Gözen, Emine. (2007). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Dağdeviren, Metin, Eraslan, Ergün ve Kurt, Mustafa. (2005). Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model Uygulaması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20 (4), 517-525.

Dağdeviren, Metin, Diyar, Akay ve Kurt, Mustafa. (2003). Çalışma Duruşlarının Ergonomik Analizi. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 18 (3), 73-84.

Deery, Margaret ve Leo K. Jago. (2001). Hotel Management Style: A Study of Employee Perceptions and Preferences. *Hospitality Management*, 20, 325- 338.

Demirci, M. Kemal ve Armağan, Kudret. (2002). Bürolarda Fiziksel Ortamın Düzenlenmesi ve Olumsuz Çevresel Faktörlerin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 1-13.

Devran, Derya. (2014). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi: Van İli İlk ve Ortaokulları Öğretmenleri Üzerine Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.

Dick, Gavin ve Metcalfe, Beverly. (2001). Managerial Factors and Organizational Commitment - A Comparative Study of Police Officers and Civilian Staff. *International Journal of Public Sector Management*, 14 (2), 111-128.

- Doğan, Muammer. (1998). *İşletme Ekonomisi ve Yönetimi*. İzmir: Nobel Yayın Dağıtım.
- Duman, Teoman, Tepeci, Mustafa ve Unur, Kamil. (2006). Mersin' de Yükseköğretim ve Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektörün Çalışma Koşullarını Algılamaları ve Sektörde Çalışma İsteklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 51-69.
- Ehtiyar, Rüya. (1995). *Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Verimliliğın Bir Göstergesi Olan İşgören Devir Hızı İle İlişisinin Değeriendirilmesine Yönelik Antalya Yöresindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araştırmalı Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Erdem, Barış ve Kaya, İsmail. (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35, 135- 150.
- Erdil, Oya, Keskin, Halit, İmamoğlu, S. Zeki ve Erat, Serhat. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 17- 26.
- Erkan, Necmettin. (1989). *İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliğı*. Ankara: M.P.M Yayınları.
- Firestone, William A. ve Pennel, James R. (1993). Teacher Commitment, Working Conditions, and Differential Incentive Policies. *Review of Educational Research*, 63, 4: 489 - 525.
- Güçlü, Hatice. (2006). *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Gümüş, Sefer ve Sezgin, Beőir. (2012). *Motivasyonun Örgütsel Bağlılığa ve Performansa Etkisi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Gündoğan, Tamer. (2009). *Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Uygulaması*. Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Ankara.

Günel, Özgür Devrim. (2009). *Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Hayta, Ateő Bayazıt. (2007). Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2007(1), 21-41.

Huselid, Mark A. ve Day, Nancy E. (1991). Organizational Commitment, Job Involvement, and Turnover: A Substantive and Methodological Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 76 (3), 380-391.

Hunt, Shelby D., Lawrence B. Chonko ve Van R. Wood.(1985). Organizational Commitment and Marketing. *Journal of Marketing*,49, 112-128.

İllez, Zeynep. (2012). *Örgüt İkliminin İş görenlerin Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

İlsev, Arzu. (1997). *Örgütsel Bağlılık: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

İnce, Mehmet ve Gül, Hasan. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.

- Iverson, Roderick D. ve Deery, Margaret A. (1997). Turnover Culture in the Hospitality Industry. *Human Resource Management Journal*, 7 (4), 71- 82.
- Iverson, Roderick D. ve Donna M. Buttigieg. (1999). Affective, Normative, and Continuance Commitment: Can The Right Kind of Commitment be Managed?. *Journal of Management Studies*, 36 (3), 307 -333.
- Joo, Baek Kyoo ve Shim, Ji Hyun. (2010). Psychological Empowerment and Organizational Commitment: the Moderating Effect of Organizational Learning Culture. *Human Resource Development International*, 13 (4), 425-441.
- Jung, Hwa S. ve Jung, Hyung-Shik. (2001). Establishment of Overall Workload Assessment Technique for Various Tasks and Workplaces. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 28, 341-353.
- Kanter, Rosebeth M. (1968). Commitment and Social Organizations: A study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33, 449-517.
- Karahan, Atilla, Gürpınar, Koray ve Özyürek, Pakize. (2007). Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İli Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (1), 27-44.
- Karahan, Atila. (2008). Hastanelerde Liderlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (1), 145 - 162.
- Karasar, Niyazi. (1994). *Bilimsel Araştırma Yöntemi : Kavramlar, İlkeler, Teknikler*. Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd.
- Kaya, İsmail. (2012). *Otel İşletmelerinde Çalışma Yaşamının Kalitesini Etkileyen Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Marmaris Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balı

- Kolomiets, Arina. (2010). *Seasonality in Tourism Employment Case: Grecotel Kos Imperial, Kos, Greece*. Bachelor Thesis, Saimaa University of Applied Sciences Tourism and Hospitality, Imatra.
- Koç, Hakan. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Sadakat İlişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (28), 200-211.
- Kozak, Nazmi. (1991). Bodrum ve Yöresindeki Mevsimlik Otel İşgörenlerinin Sorunları. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2 (6), 32- 37.
- Kozak, Nazmi. Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Ders Notu). Eskişehir, 2001.
- Köroğlu, Özlem. (2011). İşgören Doyumu ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 245- 266.
- Kuş, Elif. (2007). *Nitel- Nicel Araştırma Teknikleri Sosyal Bilimlerde Araştırma Teknikleri: Nicel mi? Nitel mi?*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kuşluvan, Salih ve Kuşluvan, Zeynep. (2003). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in the Tourism and Hospitality Industry in a Developing Economy. S. Kuşluvan (Ed.) *Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry*. 77-98, New York: Nova Science Publishers Inc.
- Kuşvulan, Salih ve Kuşvulan, Zeynep. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Etkisi: Nevşehir Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (2), 183- 203.
- Leong, Jonathan C. S., Furnham, Adrian ve Cooper, Cary L. (1996). The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship. *Human Relations*, 49 (10), 1345-1361.

Lundberg, Donald E. (1992). *The Management of People in Hotels and Restaurants*. 5 the ed. Wm.C. Brown Publishers.

Mathieu, John E. ve Zajac, Dennis M. (1990). A Review and Meta-Analysis of The Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108 (2), 171-194.

Maxwell, Gillian ve Gordon Steele. (2003). Organizational Commitment: a Study of Managers in Hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Managemen*, 15 (7), 362- 369.

Mercin, Levent. (2005). İnsan Kaynakları Yönetimi' nin Eğitim Kurumları Açısından Gerekliği ve Geliştirme Etkinliği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 2005 (14), 128-144.

Meyer, John P. ve Allen, Natalie J. (1984). Testing the Side- Bet Theory of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69 (3), 372-378.

Meyer, John P. ve Allen, Natalie J. (1991). A Three- Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1 (1), 61-89.

Meyer, John P. ve Allen, Natalie J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application*. Sage, Thousand Oaks, Ca.

Morris, James H. ve J. Daniel Sherman. (1981). Generalizability of an Organizational Commitment Model. *Academy of Management Journal*, 24 (3), 512- 526.

Morrow, Paula C. (1983). Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment. *Academy of Management Review*, 8 (3), 486-500.

Mowday, Richard T., Porter, Lyman W. ve Steers, Richard M., (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14 (2), 224-247.

Mowday, Richard. T., Porter, Lyman. W. ve Steers, Richard. M. (1982). *Employee - Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.

Necdet Hacıoğlu, "Turizm Eğitimi Yeterli mi?", *Milliyet Gazetesi*, 6 Haziran 1985, s.8.

Newton, Lucy A. ve Shore, Lynn M. (1992). A Model of Union Membership: Instrumentality, Commitment and Opposition. *Academy of Management Review*, 17 (2), 275-298.

O' Reilly, Charles ve Jennifer Chatman. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*. 71(3), 492- 499.

O' Reilly, Charles ve Caldwell, David F. (1981). The Commitment and Job Tenure of New Employees: Some Evidence of Postdecisional Justification. *Administrative Science Quarterly*, 26, 597-616.

Olalı, Hasan. (1973). *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*. İzmir: Ege Üniversitesi İktisadi ve Ticari Bilimler Fakültesi Yayınları.

Oliver, Nick. (1990). Rewards , Investments, Alternatives and Organizational Commitment: Empirical Evidence and Theoretical Development. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 19-31.

Oral, Saime. (2005). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Öğrüş Ildız, Gülce. (2009). *İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü, İş Stresi, İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Öneği, Merve. (2014). *Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini ve Çalışma Performansına Etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Örücü, Edip, Kılıç, Recep ve Şimşir, Sinem. (2010). Organizasyonlarda İş Tatmini Uygulamaları ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Akademik Fener Dergisi*, 13, 1-14.
- Özbey, Süheyla Nilgün. (2010). *Örgütsel Küçülme, Geride Kalanlar Sendromu ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdevecioğlu, Mahmut. (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 113- 130.
- Öztürk, Yüksel ve Alkış, Hüseyin. (2011). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmininin Ölçülmesi Üzerine Bir Araştırma. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (14), 437- 460.
- Penley, Larry E. ve Gould, Sam. (1988). Etzioni' s Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 9 (1), 43-59.
- Randall, Donna M. ve Cote, Joseph A. (1991). Interrelationships of Work Commitment Constructs. *Work and Occupations*, 18 (2), 194-211.
- Reichers, Amon E. (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. *Academy of Management Review*, 10 (3), 465-476.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Bursa: Ezgi Kitabevi
- Solak, Özden. (2014). *Hemşirelerde Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılık Düzeyi İle İlişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Somers, Mark J. (1995). Organizational Commitment, Turnover and Absenteeism. An Examination of Direct and Interaction Effects. *Journal of Organizational Behaviour*, 16 (1), 49-58.
- Stevens, John M., Janice M. Beyer ve Harrison M. Trice. (1978). Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment. *Academy of Management Journal*, 21 (3), 380- 396.
- Sü, Sibel. (1999). *Konaklama Sektöründe Çalışan Personelin Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Sürgevil, Olca. (2007). *Çalışma Yaşamında Örgütsel Bağlılık*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Taksim, Buşra. (2014). *Liderlik Davranışları Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İle Firma Performansı Arasındaki İlişki: Kamu Personeli Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, Kültür Turizm İstatistikleri, 2011- 2014, <http://www.antalyakulturturizm.gov.tr> (14 Mart 2012).
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Konaklama istatistikleri, 2011- 2014, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr> (14 Mart 2012).
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Turizm İşletmeleri*, 2011, <http://www.megep.meb.gov.tr> (2 Aralık 2012).
- Tiritoğlu, Esra. (2006). *Konaklama İşletmelerinde Stres Faktörlerinin İşgören Devir Hızına Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

- Toker, Boran. (2006). *Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri – İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Tortumluoğlu, Vedat. (2014). *Örgütsel Bağlılık İş Doyumu ve Sağlık Çalışanları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Torun, Gürsu Sezen. (2012). *Örgüt Kültürünün Çalışan Bağlılığı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma*. Ankara: Korza Yayıncılık.
- Tsui, Anne S., Egan, Terri D. ve O'Reilly, Charles A. (1992). Being Different: Relational Demography and Organizational Attachment. *Administrative Science Quarterly*, 37, 549-579.
- Tunay, Çağdaş. (2011). *Otel İşletmeciliğinde Görev Yapan Yöneticilerin ve Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri KKTC Merit Crystal Cove Hotel' de Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Ural, Ayhan ve Kılıç, İbrahim. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, Öcal. (2002). *Genel Turizm*. İzmir: Anadolu Matbaacılık.
- Uygur, Akyay. (2009). *Örgütsel Bağlılık ve İşe Bağlılık*. Ankara: Barış Platin Kitabevi.
- Üngüren, Engin, Doğan, Hulusi, Özmen, Mehmet ve Tekin, Ö. Akgün. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 17 (5), 2922- 2937.

- Ünüvar, Şafak. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Reklam Kampanyaları Uygulamaları: Stratejik Bir Yaklaşım*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Vandenberg, Robert, J. ve Scarpello, Vida. (1994). A Longitudinal Asswssment of the Determinant Relationship Between Employee Commitments to the Occupation and the Organization, *Journal of Organizational Behavior*, 15 (6), 535-547.
- Varoğlu, Demet. (1993). *Kamu Sektörü Çalışanlarının İşlerine ve Kuruluşlarına Karşı Tutumları, Bağlılıkları ve Değerleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Wallace, Jean E. (1995). Corporatist Control and Organizational Commitment among Professionals: The Cas of Lawyers Working in Law Firm, *Social Forces*, 73 (3), 811-839.
- Wasti, Arzu S, "Örgütsel Bağlılığı Belirleyen Evrensel ve Kültürel Etmenler: Türk Kültürüne Bir Bakış", ed.: Z. Aycan, *Akademisyenler ve Profesyoneller Bakış Açısıyla Türkiye'de Yönetim, Liderlik ve İnsan Kaynakları Uygulamaları*, Ankara: Türk Psikologları Derneği Yayınları, 2000, 201-224.
- Werner, Isabel. (1993). *Liderlik ve Yönetim*. (Çev: Vedat Üner). İstanbul, Rota Yayın.
- Wiener, Yoash. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academy of Management Review*, 7 (3), 418-428.
- Yağcı, Kamil. (2003). *Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında Meyer-Allen Örgütsel Bağlılık Modeli ve Otel İşletmeleri Uygulaması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yıldız, Şeyda. (2011). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Örgüt Yapılarının Mekanik-Organik Örgüt Yapısı Bağlamında İncelenmesi*. Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Yumuşak, Sedat. (2008). İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (3), 241- 251.

Yüksel, Atila ve Yüksel, Fisun. (2004). *Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Turhan Kitabevi.

Zangaro, George A. (2001). Organizational Commitment: A Concept Analysis. *Nursing Forum*, 36(2), 14-22.

EK 1 – Anket Formu

ANKET FORMU

Bu çalışma, "Konaklama İşletmelerinde İş Koşullarının Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Etkileri" ni belirlemeye yönelik bir araştırmadır. Vereceğiniz cevaplar yalnızca bilimsel bir araştırmanın veri tabanını oluşturmaktadır ve elde edilen bilgiler kesinlikle başka bir amaçla kullanılmayacaktır. Araştırma sonuçları vereceğiniz cevaplar ile oluşacağından doğru bir şekilde yanıtlamanız arzu edilmektedir.

Çalışmaya zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.

Hande ORAL

Balıkesir Üniversitesi

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik A.B.D

Yüksek Lisans Öğrencisi

BİRİNCİ BÖLÜM

Cinsiyetiniz : Kadın () Erkek ()

Yaşınız: 18 - 24 () 25 - 31 () 32 - 38 () 39 ve üstü ()

Medeni Durumunuz: Evli () Bekar () Boşanmış ()

Eğitim Durumunuz :
İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Yüksek Lisans ()

Bu işletmedeki çalışma durumunuz: Devamlı Kadroda () Geçici Kadroda ()

Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
1 Yıldan az () 1- 5 Yıl () 6 - 10 Yıl () 11- 15 Yıl () 16 Yıl ve üstü ()

Kaç yıldır bu işletmede çalışıyorsunuz ?
1 Yıldan az () 1- 5 Yıl () 6 - 10 Yıl () 11- 15 Yıl () 16 Yıl ve üstü ()

Çalıştığınız departman :
Ön büro () Bar () İnsan kaynakları () Satış ve pazarlama ()
Kat hizmetleri () Mutfak () Muhasebe () Güvenlik ()

Halkla ilişkiler ()

Servis ()

Teknik hizmetler ()

İşletmedeki pozisyonunuz:

Çalışan ()

Alt kademe yönetici ()

Orta kademe yönetici ()

İKİNCİ BÖLÜM

Lütfen aşağıdaki soruları seçenekler arasından size en uygun gelen şıkka (x) işareti koyarak cevaplayınız.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Çalışma yaşamımın geri kalan kısmını bu işletmede geçirmek beni çok mutlu eder.	()	()	()	()	()
Dışarıda örgütüm hakkında konuşmaktan hoşlanırım.	()	()	()	()	()
Örgütümün problemlerini gerçekten kendi problemim gibi hissederim.	()	()	()	()	()
Bu örgüte uyum sağladığım gibi, başka bir örgüte de kolayca uyum sağlayabileceğimi düşünüyorum. (T)	()	()	()	()	()
Örgütümde kendimi "ailenin parçası" gibi hissetmiyorum. (T)	()	()	()	()	()
Bu işletmeye duygusal olarak bağlı hissetmiyorum. (T)	()	()	()	()	()
Bu örgütün benim için özel bir anlamı var.	()	()	()	()	()
Bu örgüte karşı güçlü bir ait olma hissi beslemiyorum. (T)	()	()	()	()	()
Başka bir iş bulmadan bu işletmeden ayrılmam durumunda olacaklardan korkmuyorum. (T)	()	()	()	()	()
Şu anda istesem bile işten ayrılmak benim için çok zor.	()	()	()	()	()
Şu anda işten ayrılmaya karar vermek hayatımda çok fazla şeyi etkiler.	()	()	()	()	()

Şu anda örgütümden ayrılmak maddi açıdan hayatımda çok sorun yaratmaz. (T)	()	()	()	()	()
Şu anda bu örgütte bulunmak benim için istekten çok gerekliliktir.	()	()	()	()	()
Bu örgütten ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	()	()	()	()	()
Bu örgütten ayrılmanın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin azlığıdır.	()	()	()	()	()
Bu günlerde insanların çok sık iş değiştirdiğini düşünüyorum.	()	()	()	()	()
Bir kişinin her zaman örgütüne bağlı olması gerektiğine inanmıyorum. (T)	()	()	()	()	()
Bir örgütten diğerine geçmek bana etik dışı görünmüyor.	()	()	()	()	()
Bu örgütte çalışmaya devam etmemin önemli nedenlerinden biri, bağlılığın önemine inanmam, bu yüzden kalma konusunda ahlaki zorunluluk hissetmemdir.	()	()	()	()	()
Daha iyi bir iş teklifi alsam bile, örgütümden ayrılmamın doğru olmayacağını düşünüyorum.	()	()	()	()	()
Yöneticim beni dinler ve benim yeni fikirlerime açıktır.	()	()	()	()	()
Yöneticim benden aldığı görüşleri kararlarında kullanır.	()	()	()	()	()
Yöneticim işim ile ilgili bilgi ve verilere ulaşabilmem için gereken ortamı sağlar.	()	()	()	()	()
Yöneticim daha başarılı olabilmem için bana destek olur.	()	()	()	()	()
Yöneticim çabalarımı takdir eder.	()	()	()	()	()
Herhangi bir sorunum olduğunda ya da öneri sunmak istediğimde yöneticilerime kolaylıkla ulaşabilirim.	()	()	()	()	()

Yaptığım hatalar karşısında yöneticim yapıcı eleştirilerde bulunur.	()	()	()	()	()
Otelimizdeki iş yükümü çok fazla buluyorum.	()	()	()	()	()
Farklı otellerdeki aynı işlerle kendi işimi karşılaştırdığımda işimin aşırı yorucu olduğunu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
İşimde çok sıkı çalışmak zorundayım.	()	()	()	()	()
İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım.	()	()	()	()	()
Çalışma saatlerimin çok uzun olduğunu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
Üzerimdeki projelerin ve görevlerin sayısı oldukça fazladır.	()	()	()	()	()
Zamanımın büyük kısmı toplantılarda geçiyor.	()	()	()	()	()
Yapmam gereken çok sayıda iş var.	()	()	()	()	()
Hiç zamanımın olmadığı düşüncesine kapıldığım zamanlar oldukça fazladır.	()	()	()	()	()
Gün boyunca birçok defa telefon görüşmesi yapmak ve başkalarının ofisine gitmek zorunda kalırım.	()	()	()	()	()
Çalıştığım ortamda aydınlatma yeterlidir.	()	()	()	()	()
Çalıştığım ortam yeterince temizdir.	()	()	()	()	()
Çalıştığım ortamda rahatsız olacağım derecede gürültü yoktur.	()	()	()	()	()
Çalıştığım ortamda havalandırma yeterlidir.	()	()	()	()	()
Çalıştığım işte ciddi iş kazası tehlikesi yoktur.	()	()	()	()	()
Çalıştığım ortamdaki ısı beni rahatsız etmeyecek derecededir.	()	()	()	()	()
Çalıştığım ortam rutubetli değildir.	()	()	()	()	()
Emeğimin karşılığı olarak aldığım ücreti yeterli buluyorum.	()	()	()	()	()

Otelimizde uygulanan bahşış sistemini adaletli buluyorum.	()	()	()	()	()
Yaptığım işe ve gösterdiğim çabaya göre aldığım ücret yetersizdir. (T)	()	()	()	()	()
Aldığım ücretle rahatlıkla geçinebiliyorum.	()	()	()	()	()
İşteki başarıma göre aldığım ücret yeterlidir.	()	()	()	()	()
Ücretim yaptığım işe göre adildir.	()	()	()	()	()
Hak ettiğim ücreti alabiliyorum.	()	()	()	()	()
Turizm sektörünün sezonluk oluşu çalıştığım işletmede her nitelikte (nitelikli, yarı nitelikli ve niteliksiz) çalışanın bir arada bulunmasına neden olmaktadır.	()	()	()	()	()
Turizm sektöründe mevsimlik (sezonluk) çalışma bir dezavantajdır.	()	()	()	()	()
İşletmede sezonluk çalışma yerine tüm yıl çalışmayı her zaman tercih ederdim.	()	()	()	()	()
İşletmede sezonluk çalışmak kariyerimle ve geleceğimle ilgili kaygı duymama neden oluyor.	()	()	()	()	()