

Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Bağlılık Boyutlarında Algılama Farklılıkları: Kuşadası'ndaki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Örneği

Perceived Differences About Organizational Commitment Dimensions According to Employees' Demographic Features: The Case of Five Star Hotels in Kuşadası

Ülker ÇOLAKOĞLU * - Tuğrul AYYILDIZ ** - Serhat CENGİZ ***

* Yrd. Doç. Dr., Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Cumhuriyet Mahallesi, Candan Tarhan Bulvarı, No: 6, Kuşadası/AYDIN,
E-posta: ulkercolakoglu@yahoo.com

** Arş. Gör., Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Cumhuriyet Mahallesi, Candan Tarhan Bulvarı, No: 6, Kuşadası, Aydın,
E-posta: tayyildiz@adu.edu.tr

*** Yüksek Lisans Öğrencisi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Anabilim Dalı, Aydın
E-posta: serhatcengiz@gmail.com

MAKALE BİLGİLERİ

Makale İşlem Bilgileri:

Gönderilme tarihi : 19 Şubat 2008
Birinci düzeltme : 05 Haziran 2008
İkinci düzeltme : 24 Haziran 2008
Kabul : 15 Temmuz 2008

Anahtar sözcükler:

Demografik özellikler
Otel çalışanları, Bağlılık
Örgütsel bağlılık, Kuşadası.

ARTICLE INFO

Article history:

Submitted : 19 February 2008
Resubmitted : 08 June 2008
Resubmitted : 27 June 2008
Accepted : 15 July 2008

Key words:

Demographic features
Hotel's Employee, Commitment
Organizational Commitment
Kuşadası

ÖZ

Günümüzde, emek yoğun bir çalışma alanı olan konaklama sektöründe insan kaynakları örgüt başarısında önemli bir faktördür. Bu nedenle, çalışanların örgütsel bağlılık durumları örgütsel başarıyı etkilemektedir. Örgütsel bağlılıkta çeşitli örgütsel faktörler yanında çalışanların demografik özelliklerinin de etkili olduğu bilinmektedir. Bu amaçla gerçekleştirilen bu çalışmada, otel çalışanlarının örgütsel bağlılıklarında etkili olan demografik faktörler ve bu boyutlar arasındaki algılama farklılıklarının belirlenmesine çalışılmaktadır. Anket tekniğinin kullanıldığı çalışmada, soru formunun birinci kısmında çalışanların demografik özelliklerine ikinci kısmında ise Meyer ve Allen'ın örgütsel bağlılıkla ilgili ifadelerine yer verilmektedir. Çalışmanın kapsamı Kuşadası'ndaki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 259 işgören olarak belirlenmiştir. Analizlerde t testi ve Anova testlerinden yararlanılmıştır. Sonuçlar; çalışanların eğitim durumu, departmanı, deneyim süreleri ve gelirlerine göre duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutundaki algılama düzeylerinde önemli farklılık olduğunu göstermektedir.

ABSTRACT

Nowadays, human resources are very important factor about organizations success in hotel industry which is a labour-intensive workspace. For this reason, organizational commitment situations of employees effect organizational success. It is known that various organizational factors along with demographic features effects organizational commitment. In the study with this goal, it was attempted to determine the demographic features which is effective on organizational commitment of hotel employees and perception differences between this dimensions. The questionnaire form was used in this study. The first part of questionnaire form consisted of employees demographic features and second part of questionnaire form consisted of Meyer and Allen's items related with organizational commitment. Framework of this study was determined as 259 employees who work at five star hotels in Kuşadası. Anova and t test were applied for analysis. The results indicate that the perceptions of employees' affective commitment, continuance commitment and normative commitment dimensions have significant differences according to employees education, department, experience and income

GİRİŞ

Günümüze kadar insan, örgütlerin değişmez ve en önemli üretim faktörlerinden biri olmuştur. Bir örgütün, amaçları doğrultusunda başarılı bir şekilde faaliyetlerini sürdürebilmesi, işgörenlerinin işe olan devamlılıkları ile sağlanmaktadır. Örgütlerde yüksek oranda işgören devir hızının olması, örgüt açısından bir çok olumsuz sonucu da beraberinde getirecektir. Örgütsel bağlılık, örgütlerde işgören devir oranının neden olduğu olumsuzlukların ortadan kaldırılmasında önemli bir faktör olarak

görölmektedir (Güçlü 2006). Obeng ve Ugboro'ya (2003) göre örgütlerin en önemli amaçlarından biri, işgörenlerin yetenek ve becerilerini geliştirerek onlardan en üst düzeyde verim almayı ve işletmeye olan bağlılıklarını arttırmayı sağlamaktır. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların, bağlılığı olmayan çalışanlara göre, örgüte ve üretime katılımları yüksek olmaktadır (Yalçın ve İplik 2005).

İşgörenlerin, büyük önem taşıdığı konaklama sektöründe, işgörenlere önem verilmesi ve onların örgüte olan bağlılıklarının artırılmaya çalışılması

olağandır. Konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel bağlılıklarını örgütsel faktörler yanında çalışanların sahip olduğu demografik özellikler de etkilemektedir. Çalışmada konaklama işletmelerinde işgörenlerin demografik özelliklerine göre, örgütsel bağlılık boyutlarına bakış açılarında bir farklılık olup olmadığına yönelik bulgulara ulaşmaya çalışılmaktadır. Sonuçların, hangi demografik faktörlerin çalışanların örgütsel bağlılıkla ilgili algılarında farklılık yarattığını ortaya koyması nedeniyle literatüre katkı sağlayacağı beklenmektedir.

Örgütsel Bağlılık

Bağlılık, adanma, sadakat ve bağlı olma anlamlarını ifade etmektedir (Mercan 2006). Bağlılık hakkındaki teorik çalışmaların çoğu iki farklı görüşü ortaya çıkarmıştır. İlk görüşe göre Morrow (1983) bağlılık kavramının işgücü devri, performans gibi unsurlar üzerindeki etkilerinin önemli sonuçlarının anlaşılması için ilişkili olduğu kavramlardan ayrı olarak ele alınmasını öne sürmüştür (Meyer ve Allen 1997). İkinci görüşe göre ise Reichers (1985) bağlılığın tek boyutlu bir kavram olarak görülmesini, buna bağlı olarak da örgütsel bağlılığın örgütü oluşturan farklı gruplara olan bağlılığın bir bileşimi olarak anlaşılması gerektiğini öne sürmüştür (Reichers 1985).

Örgütsel bağlılıkla ilgili literatürde farklı disiplinler kendi alanlarına göre farklı tanımlar yapmışlardır (Sökmen 2000). Örgütsel bağlılığı ilk tanımlayanlardan biri olan Grusky (1966), bağlılığı bireyin örgüte olan bağının gücü olarak ifade etmiştir (Mercan 2006). Meyer ve Allen'e göre örgütsel bağlılık, çalışanın örgüte olan psikolojik yaklaşımını ifade etmektedir (Meyer ve Allen 1990).

Örgütsel bağlılık, örgütsel amaçlarla özdeşleşmek, örgütsel görevleri üstlenmek ve örgüte sadakat hissetmeyi gerektiren bir kavramdır (Dale ve Fox 2008). Örgütsel bağlılıkla ilgili en çok kabul edilen tanımlardan biri Porter ve arkadaşlarının yaptıkları tanımdır. Bu tanıma göre örgütsel bağlılık, bireyin örgüt amaç ve değerlerini kabul etmesi, bu amaçlara ulaşması yönünde çaba sarf etmesi ve örgütteki üyeliğini devam ettirme arzusudur (Mercan 2006). Bu tanıma dayanarak, Reichers (1985), Nijhof vd. (1998), Tsai ve Huang (2008) ile Meyer ve Allen, (1990); bağlılığın üç unsurdan meydana geldiğini ifade etmektedirler, bunlar;

- Örgütsel amaç ve değerleri kabul etmek ve bunlara inanmak,

- Örgütsel amaçların gerçekleştirilmesinde ekstra çaba sarf etme,
- Örgüt üyeliğini devam ettirmek için güçlü bir istek duymak.

Literatürde davranışsal bağlılık ve tutumsal bağlılık olmak üzere iki örgütsel bağlılık sınıflandırması ön plandadır. Davranışsal bağlılık, çalışanın geçmişteki davranışları ile ilişkili olarak örgüte bağlı kalma süreci ile ilgilidir. Burada, örgütte kalmaya niyetli olma, örgütten ayrılmama ve devamsızlık yapmama, örgüte bağlı kalma ile ilgili davranışlardır. (Gül 2002). Tutumsal bağlılık, örgüt amaç ve değerleri ile özdeşleşme, işle ilgili faaliyetlere yüksek katılım ve örgüte sadakatle bağlanma şeklinde üç bileşenden oluşmaktadır (Doğan ve Kılıç 2007).

Meyer-Allen'in örgüte bağlılık ölçeği bu alanda geliştirilmiş ölçekler arasında en çok kullanılan ölçektir. Çünkü Meyer-Allen'in geliştirdikleri ölçek hem işe bağlılık ile örgütsel bağlılık kavramları arasında ayırımı gitmekte hem de her iki alanda bağlılığın nedenlerini belirleyici alt değişkenleri içermektedir. Araştırmacılar aynı zamanda belli bir örgüte bağlı değil her dalda faaliyet gösteren çalışanlar ve örgütlere uygulanacak bir ölçek geliştirmeyi amaçlamışlardır (Baysal ve Paksoy 1999). Burada örgütsel bağlılık duygusal, normatif ve devamlılık olmak üzere farklı üç bileşenden meydana geldiği ifade edilmektedir. (Çekmecelioğlu 2006; Meyer ve Allen 1990).

Duygusal Bağlılık: Meyer ve Allen'a (1990) göre duygusal bağlılık, bir kişinin örgüte olan duygusal bağlantısı ile ilgilidir (Meyer ve Allen 1990). Genel olarak, güçlü duygusal bağlılığa sahip olan çalışanlar örgütte kalmayı istediklerini hissettikleri için örgütte kalırlar (Demircan 2003). Güçlü duygusal bağlılığı olan işgörenlerin örgütte kalma nedenleri, bunu istemeleridir (Uygur 2004). Duygusal bağlılığı taşıyan birey, kendini örgütün bir parçası olarak görmekte ve örgüt birey için büyük bir anlam ve önem taşımaktadır (İlsev 1997). Güçlü duygusal bağlılık ile örgütte kalanlar, buna gereksinim duyduklarından değil, bunu istedikleri için örgütte kalmaya devam ederler (Allen ve Meyer 1990). Duygusal bağlılık, çalışanların örgütsel amaç ve değerleri kabullenmesini ve örgüt yararına olağanüstü çaba sarf etmesini içermektedir (McGee ve Ford 1987).

Devamlılık Bağlılığı: Devamlılık bağlılığı, örgütten ayrılanın getireceği maliyetlerin farkında olma anlamına gelmektedir (İnce ve Gül 2005). Devam

etme bağlılığında, birey istese de örgütten çıkamamaktadır. Bunun sebebi, birey işletmeden ayrılırsa bu onun için maliyetli olacak ve bazı zorluklarla karşılaşacaktır (Sökmen 2000). Devam bağlılığı hissedilen bir çalışan zarara uğramamak kişisel çıkarlar elde etmek ve örgüt ile ilgili faydalardan yararlanmak için örgütte çalışmaya devam eder (Johnson ve Chang 2008). Devamlılık bağlılığı, iş alternatiflerinin eksikliği sonucu ortaya çıkabilir. Devamlılık bağlılığında zaman, para ve çaba gibi maliyetler önemli bir rol oynamaktadır (Wasti 2002).

Normatif Bağlılık: Allen ve Meyer'e (1990) göre, bu tür bağlılıkta birey kendisini örgüte karşı yükümlü hissettiği için örgüte bağlanmaktadır. Bu bağlılık türünün temelini zorunluluk oluşturmaktadır. Normatif bağlılık, örgütün çalışana burs gibi ödüller sağladığında veya eğitim gibi önemli maliyetleri üstlendiğinde meydana gelebilir. Bu durumda, çalışan borçlarını ödeyene kadar kendisinde karşılığını ödeme zorunluluğu hisseder (Allen ve Meyer 1990; Meyer ve Allen 1991). Normatif bağlılık ahlak bağlılığı ile ilgilidir. Burada bireyler örgütsel amaçları kabul ederler ve bunlarla özdeşleşirler (Gonzales ve Guillen 2008). Normatif bağlılık, işgörenlerin örgütlerine karşı duydukları sorumluluk hakkındaki inançlarına işaret etmektedir (Çırpan 1999).

Chang'a (1999) ve Bills'e (1987) göre örgütsel bağlılık, örgüt ile çalışan arasında karşılıklı fayda esasına dayanmaktadır. Çalışanların örgüte olan bağlılığı karşılığında, örgütün de çalışanlara terfi, iş güvenliği, sosyal güvence gibi konularda desteğini sağlaması gerekir. Örgütün bu tür görevlerini yerine getirmemesi durumunda, çalışanların motivasyonları, iş tatmini düzeyleri, örgütsel bağlılık düzeyleri düşer (Tayfun vd. 2008).

İşgören devir hızı ile örgütsel bağlılık arasında önemli ilişkiler bulunmaktadır. Örgütsel bağlılıkları yüksek olan işgörenlerin düşük olanlara göre örgütten ayrılmaları daha az olmaktadır (Vandenberghe ve Tremblay 2008). İşgören devir hızının yüksek oranda olması, konaklama endüstrisi için önemli bir problem teşkil etmektedir. İşgören devir hızının yüksek olmasının başlıca nedenleri arasında; düşük ücret, yetersiz yararlar, düşük iş koşulları, düşük işgören moralleri ve iş tutumları, yetersiz istihdam sayılabilir (Silva 2006). İşgören devir hızının yüksek olması işgörenlerin düşük düzeyde örgütsel bağlılığı ile ilişkilidir. Yöneticilere, bu konuda büyük işler düşmektedir (Kazlauskaitė 2006).

Literatür incelendiğinde, örgütsel bağlılık üzerine bazı çalışmalar bulunmaktadır. Kitapçı (2006),

yapmış olduğu çalışmada yöneticilerin kararlara katılımının normatif bağlılıklarını, normatif bağlılıklarının ise, kişisel performansı etkilediği üzerinde durmuştur. Erdem (2007) yapmış olduğu çalışmada çalışanların örgütsel bağlılıkları ile klan ve adhokrasi kültürü arasında pozitif ilişkiler olduğunu ortaya koymuştur. LaLopa (1997) yaptığı çalışmada çalışanların müşteriler ile etkileşimi ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişkiyi ortaya koymuştur (Subramaniam 2002).

Chen (2007) yapmış olduğu çalışmada, hizmet oryantasyonu ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Chen 2007). Yalçın ve İplik (2005) yapmış oldukları çalışmada, çalışanların yaş, eğitim düzeyleri ve gelir düzeyleri ile farklı örgütsel bağlılık boyutlarına bakış açıları arasında anlamlı farklılıklar olduğunu ortaya koymuşlardır (Yalçın ve İplik 2005).

Demografik Faktörler ve Örgütsel Bağlılık

Demografik faktörler ile örgütsel bağlılık arasında güçlü ilişkiler bulunmaktadır. Luthans ve arkadaşlarına (1987) göre demografik faktörler; yaş, hizmet süresi, eğitim, cinsiyet ve medeni durum gibi faktörleri kapsamaktadır (Luthans vd. 1987).

Örgütsel Bağlılık ve Yaş: Bireylerin, içinde buldukları yaş dönemleri işlerine karşı olan tutumlarını, algılarını, isteklerini ve beklentilerini etkileyebilmektedir. İşgörenler, genç, orta yaş ve yaşlı biçiminde sınıflandıracak olursa, iş hayatının başlangıcında olan birey ilk kez iş aramanın ve işe yerleşmenin sıkıntılarını yaşayacak, eğitimine ve özelliklerine uygun bir işte çalışma isteği yüksek olacaktır (Çakır 2001). Meyer ve Allen'a (1984) göre, işgörenin örgütte kalma süresi arttıkça, işgörenin örgütte daha iyi pozisyonlarda bulunma olasılığı artmaktadır (Meyer ve Allen 1984). Angle ve Perry (1981), araştırmalarında yaş ilerledikçe örgütsel bağlılığın arttığına dair bulgular elde etmişlerdir (Keleş 2006).

Örgütsel Bağlılık ve Deneyim: Angle ve Perry'ye (1981) göre örgütsel bağlılıkta demografik farklılıklar üzerine odaklanılmış ve sonuçta bağlılığın kıdem ile pozitif bir ilişki içerisinde olduğu ortaya çıkmıştır. Balay'a (2000) göre mesleklerine yatırım yapmamış ve genç yaşta işgörenlerin, mesleki başarıları gelişmiş olan yaşlı işgörelere oranla örgütlerine daha az bağlı oldukları belirlenmiştir (Yalçın ve İplik 2005). Allen ve Meyer, örgüt içerisinde geçen zamana dayalı olarak statü yükselişi sonucunda memnuniyet düzeyinin artmasının örgütsel

bağlılık ve hizmet süresi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir (Allen ve Meyer 1993). Cohen (1993), işgörenlerin çalışma süresi arttıkça, örgütten elde ettikleri kazançların da arttığına değinmektedir. Buna karşılık, deneyimli işgörenler de, deneyimsizlere göre işe devamsızlık oranının arttığını dolayısıyla örgüte bağlılığın azaldığını belirten araştırmalarda bulunmaktadır. (Fetik 2002).

Örgütsel Bağlılık ve Eğitim: Eğitim ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Yaptığı iş ile ilgili yeterli düzeyde eğitim alan birey, çalıştığı örgüt dışındaki çeşitli örgütlere de rahatlıkla uyum sağlayabileceğini düşünür (Uygur 2004). Çalışanın eğitim düzeyi yükseldikçe, örgütsel bağlılığının azalma nedenlerinden biri de işgörenlerin eğitim düzeyi arttıkça, örgütün karşılayabileceğinden daha fazla beklentilerin ortaya çıkmasıdır (İnce ve Gül 2005). Bazı araştırmalara göre ise, eğitim düzeyi yükseldikçe kişisel inisiyatif kullanma, sorumluluk alma, daha bağımsız karar verme ve uygulama olanağı artmaktadır (Keleş 2006).

Örgütsel Bağlılık ve Cinsiyet: Bilim insanlarının cinsiyetin örgütsel bağlılıkla ilişkisi üzerine gerçekleştirdikleri araştırmalarda bir fikir birliği yoktur. Hrebiniak ve Alutto'ya (1972) göre, kadın çalışanların örgütlerine bağlılıkları erkek çalışanlara göre daha üst düzeydedir. Bu nedenle, kadınlar örgütlerini daha az değiştirme eğilimindedirler. Gökmen'e (1996) göre ise, erkekler kadınlardan daha fazla örgütsel bağlılık göstermektedirler (Uygur 2004). Erkek ve kadınlar bazı bilim insanlarına göre farklı derecelerde bağlılıklara sahiptir. Bu durum onların farklı sosyalleşmelerinden kaynaklanmaktadır (Ferrira 2007). Mowday, Portre ve Steers (1982) de, kadınların örgütlerine bağlılıklarının, erkeklere göre daha fazla olduğuna değinmişlerdir. Bunun nedeni de, kadınların örgütte buldukları pozisyonları elde etmede erkeklerden daha çok engel aştıkları ve bunun, onlar açısından örgüte üyeliği daha önemli kılması olarak açıklamışlardır (Mowday, Porter ve Steers 1982).

Örgütsel Bağlılık ve Medeni Durum: Bilim insanları, medeni durumun bağlılık geliştirmede önemli bir değişken olduğunu belirtmektedirler. Bekarlar, evli ve dul bireylere göre çalıştıkları örgütten ayrılmayı daha az maliyetli olarak görmektedirler (İnce ve Gül 2005). Abdulla ve Shaw'a (1999) göre, medeni durum ile devamlı bağlılık ve normatif bağlılık arasındaki olumlu bir ilişki olmasına karşın, literatürde medeni durum ile duygusal bağlılık

arasındaki ilişki hakkında herhangi güçlü bir iddia bulunmamaktadır (Güçlü 2006).

Örgütsel Bağlılık ve Ücret Sistemi: Bir bireyin ücreti, o bireyin örgüte olan bağlılığını etkileyen en belirgin özelliklerinden biridir. Özellikle, ekonomik sıkıntı yaşayan işgörenler için, ücret tatmini, iş, çalışma arkadaşları, yönetim gibi diğer faktörlerdeki tatminden daha önemli olabilmektedir. Yapılan araştırmalarda, işgörenlerin ücret düzeyinin, işi bırakmada en önemli etkenlerden birisi olduğu belirtilmiştir (Barutçugil 2004).

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışanların sahip oldukları demografik özelliklere göre örgütsel bağlılık boyutlarına bakış açılarında fark olup olmadığını ortaya koymaktır. Bu amaç altında, öncelikle örgütsel bağlılık boyutları belirlenecek ve çalışanların demografik özelliklerine göre bu boyutlara bakış açılarında fark olup olmadığı ortaya konacaktır.

Bir konaklama işletmesinin fark yaratabilmesi ancak çalışanları ile mümkün olmaktadır. Bu nedenle, konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanması ve müşterinin aynı konaklama işletmesini tekrar tercih etmesi büyük önem arz etmektedir. Konaklama işletmeleri bunu çalışanları ile sağlarlar. Ancak, şu unutulmamalıdır ki; bir çalışanın tam performansını göstermesi, o çalışanın örgüte olan bağlılığı ile ilişkilidir. İşletme içerisinde çalışanların, örgüte olan bağlılıklarını birçok unsur etkileyebilmektedir, ancak demografik özellikler bunlar arasında en önemli grubu oluşturmaktadır. Bu demografik özelliklerin örgüte olan bağlılığını nasıl etkileyeceğini bilmek, işletme yöneticilerinin örgütsel bağlılığı sağlamada önemli bir kılavuzu olacaktır. Çalışma, işgörenlerin sahip olduğu demografik özelliklere göre örgütsel bağlılık boyutlarına bakış açılarında fark olup olmadığını ortaya koymasından önem taşımaktadır. Çalışmanın kış döneminde ve 5 yıldızlı işletmelerde yapılmış olması işletmelerde çalışan işgörenlerin devamlı statüde çalışıyor olduklarını göstermektedir. Bu durum çalışmanın konaklama işletmeleri açısından katkısını artırmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmaya ait ilk sınırlılık, çalışmada kullanılan örneklemin büyüklüğü ile ilgilidir. Çalışma, Kuşa-

dası ile sınırlı tutulmuştur. Çalışmanın, farklı bir bölgede uygulanması ile farklı sonuçlara ulaşılması muhtemeldir. Çalışmadaki bir diğer sınırlılık, çalışmanın, Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı konaklama işletmeleri ile sınırlandırılmış olmasıdır. Gelecek çalışmalarda farklı büyüklüklerdeki konaklama işletmelerinde uygulanması farklı sonuçları ortaya çıkarabilir.

Araştırma Yöntemi

Çalışmada, veri toplama aracı olarak anket soru formu kullanılmıştır. Anket soru formu, iki bölümden meydana gelmektedir. Soru formunun ilk bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Bu bölümde, çalışanların cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları, eğitimleri, turizm eğitimi alıp almamaları, çalışma biçimleri, çalıştıkları departman, deneyimleri ve gelirleri sorulmuştur. Anketin ikinci bölümünde, işletmelerde çalışanların sahip oldukları örgütsel bağlılıklarını tespit etmek amacı ile Meyer ve Allen tarafından geliştirilen üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmada kullanılan ölçeğin, güvenilirlik ve geçerliliklerinin sağlanması için ön teste tabi tutulmuştur. Ankette yer alan on sekiz ifadenin iç tutarlılığını ölçmek için güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda örgütsel bağlılığa ait tüm ifadelerin Cronbach Alpha katsayısının ,73 olduğu belirlenmiştir. Bu değer, kabul edilebilir düzeydedir.

Ölçekler, 5'li likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. Ölçekte 1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum değerlendirilmesini göstermektedir. Araştırmacılar tarafından oluşturulan anket öncelikle işletmelere dağıtılmış ve anketin doldurulması için verilen süre sonunda bütün işletmelere gidilerek toplanmıştır. Araştırmanın büyük işletmelerde yapılması planlanmış ve bu doğrultuda araştırmada, evren Kuşadası'nda bulunan 5 yıldızlı işletmelerden oluşturulmuştur. Çalışmaya dahil edilen üç tane beş yıldızlı konaklama işletmesinde çalışanların toplam sayısı 305'tir. Çalışma çerçevesinde tüm işletmelere anket dağıtılmış ve bu anketler içerisinde kullanılabilir olarak toplam 259 anket çalışmaya dahil edilmiştir. Analizler öncesi verilerin parametrik testlere uygunluğu, Kolmogorov-Simirnov testi ile araştırılmış ve test sonucu, verilerin normal dağılıma sahip olduğu bulunmuştur. Bu analizler sonucu, t testi ve Anova testlerinin uygulanmasına karar verilmiştir.

Çalışmada Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel bağlılık boyutlarına bakış açıları arasında farklılık olup olmadığını belirlemeye yönelik 27 hipotez geliştirilmiştir.

Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirmesi

Tablo 1'de, anketin ilk kısmında yer alan, çalışanlarla ilgili demografik bilgiler yer almaktadır. Bu verilere göre örnekleme de yer alan çalışanların %72,2'si erkek, %27,8'i bayandır. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında %61'i bekadır. Örnekleme dahil olan çalışanların büyük bir bölümü 26-35 yaş aralığında bulunmaktadır (%47,9).

Bu verilere göre, örnekleme de yer alan çalışanların %49,8'i lise mezunu olup, % 27,0'si ilköğretim mezunudur. Örnekleme katılanların %51,7'si turizm eğitimi almış ancak %48,3'ü turizm eğitimi almamıştır. Katılımcıların %51'i kadrolu çalışanlardan oluşmaktadır. Örnekleme katılanların % 25,1'i serviste çalışmakta %18,5'i ise mutfak departmanında çalışmaktadır. Çalışanların %38,6'sı 1-4 yıl arası, % 27,8'i 1 yıldan az %25,9'u ise 5-8 yıl arası şu an çalıştıkları işletmelerde deneyime sahiptir. Çalışanların %40,5'i 1-4 yıl arası, % 34,0'ü 5-8 yıl arası turizm sektörü deneyimine sahiptir. Örneklemin % 58,2'si 550 YTL'den daha fazla gelire sahiptir. Örnekleme dahil olan çalışanların % 28,6'sı 501-750 YTL kazanca sahiptir.

Toplanan veriler üzerinde, temel bileşenler yöntemi ve varimax dönüştürmesine göre faktör analizi yapılarak örgütsel bağlılığa ait faktörler ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Örgütsel bağlılığın, çalışanlar açısından alt boyutlarının ve bu boyutlardaki algılamalarını saptamak için 18 ifadeden yararlanılmıştır. Yapılan ilk faktör analizi sonucunda, 4 faktör elde edilmiştir. Ancak, bu 4 faktör için yapılan analiz sonucunda düşük yüklenme değerlerine (<40) sahip 5 değişken bir sonraki faktör analizine dahil edilmemiştir. Geriye kalan 13 değişkenin, faktör analizine uygunluğu için kullanılan ölçeğin güvenilirliği, Cronbach Alfa ile ölçülmüş ve bu değer 0,77 olarak bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir (Nunnally 1978). Keyser-Meyer-Olkin testi sonucu örneklem yeterlilik değeri 0,793 olduğu için bu değer faktör analizi için uygun bir değer olarak görülmüştür (Hair vd. 1995). Korelasyon matrisinin yeterliliği ve önem düzeyi için Bartlett's Sphericity testi kullanılmıştır. Korelasyon matrisinin yeterliliği ve önem düzeyi ,000 ve 738,173 çıkmıştır ve faktör analizi

Tablo 1. Örneklemenin Demografik Özellikleri

Değişkenler		n	%
Cinsiyet	Kadın	72	27,8
	Erkek	187	72,2
Medeni Durum	Evli	89	34,4
	Bekar	158	61,0
	Boşanmış	9	3,5
	Dul	3	1,2
Yaş	18 ve altı	4	1,5
	19-25	90	34,7
	26-35	124	47,9
	36-45	40	15,4
	46-55	1	,4
Eğitim	İlköğretim	70	27,0
	Lise	129	49,8
	Ön Lisans	30	11,6
	Lisans	30	11,6
Turizm Eğitimi	Evet	134	51,7
	Hayır	125	48,3
Departman	Servis	65	25,1
	Mutfak	48	18,5
	Ön Büro	28	10,8
	Housekeeping	47	18,1
	Teknik servis	28	10,8
	Muhasebe	21	8,1
	Güvenlik	13	5,0
	Diğer	9	3,5
	İşletmedeki Deneyim	1 yıldan az	72
1-4 yıl		100	38,6
5-8 yıl		67	25,9
9-12 yıl		11	4,2
13-15 yıl		3	1,2
15 yıldan fazla		6	2,3
Turizm Deneyim	1 yıldan az	15	5,8
	1-4 yıl	105	40,5
	5-8 yıl	88	34,0
	9-12 yıl	27	10,4
	13-15 yıl	17	6,6
	15 yıldan fazla	7	2,7
Gelir	251-500	21	8,1
	501-750	74	28,6
	751-1000	24	9,3
	1001-1250	6	2,3
	1251-1500	4	1,5
	Kayıp değer	129	50,2

yapmak için bu değer kabul edilebilir bir değer olarak alınmıştır. Faktör yük değerlerinin tamamı 0,543 ve üzerindedir. Verilerin analizinde, varimax rotasyonu kullanılmıştır. Faktör analizinde, öz değerleri 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Faktör matrisine bakıldığında değişkenlerin 3 faktör altında toplandığı ve bu 3 faktörün toplam varyansın %53'ünü açıklamakta olduğu görülmektedir.

Bu değerler, üç faktörün 13 değişken tarafından açıklanan varyansı açıklayabilme kabiliyetinde olduğunu göstermektedir. Faktörlerin güvenilirlik katsayıları Cronbach Alpha ile hesaplanmıştır. Bu hesaplamalar sonucunda, faktörlerin güvenilir oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 2'de görülen faktörler, değişkenlere dayanılarak ve literatürden yararlanılarak isimlendirilmiştir. Tüm bu faktörlerin faktör yükleri, özdeğerleri, toplam varyans içinde kapsadıkları yüzde ve faktörlerin Cronbach Alpha değerleri Tablo 2'de görülmektedir. Bundan sonra, gerçekleştirilecek olan istatistiksel analizler bu faktörlere göre yapılacaktır. Çalışanların sahip oldukları demografik özelliklere göre faktörlere bakış açılarında bir farklılık olup olmadığını öğrenmek için t testi ve Anova testi yapılmıştır.

Çalışanlar Açısından Cinsiyete Göre Farklılık

Çalışmaya katılanların örgütsel bağlılık faktörlerine göre cinsiyetleri açısından bir fark olup olmadığını anlamak için kurulan hipotez şöyledir;

H_{0-1} : Çalışanların cinsiyetleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.

H_{1-1} : Çalışanların cinsiyetleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark vardır.

H_{0-2} : Çalışanların cinsiyetleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.

H_{1-2} : Çalışanların cinsiyetleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark vardır.

H_{0-3} : Çalışanların cinsiyetleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.

H_{1-3} : Çalışanların cinsiyetleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark vardır.

Tablo 3'teki t testine göre sig. değeri tüm faktörlerde 0,05'ten büyük olması nedeni ile t testi için varyansların eşit varsayımına göre veriler kullanılmıştır. Bu değerlere bakıldığında, çalışanların cinsiyetine göre duygusal, devam ve normatif bağlılık faktörlerine bakış açıları arasında farklılık yoktur ($p>.05$). Buna göre, Çalışanların cinsiyetleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H_{0-1}), Çalışanların cinsiyetleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H_{0-2}) ve Çalışanların cinsiyetleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H_{0-3}) hipotezleri reddedilmez.

Tablo 2. Örgütsel Bağlılık Faktör Analizi

	Faktör yükleri	Özdeğer	Açıklanan varyans	Cronbach Alpha
Faktör 1: Duygusal Bağlılık				
Çalıştığım otele karşı güçlü bir aitlik duygusu hissetmiyorum	0,806	3,552	27,321	0,721
Kendimi bu otelin bir parçası gibi hissetmiyorum	0,801			
Bu otele karşı güçlü bir duygusal bağ hissetmiyorum..	0,761			
Faktör 2: Devam Bağlılığı				
Şu anda bu otelden ayrılmaya karar verirsem, hayatımın büyük bölümü zarara uğrar.	0,694	1,726	13,297	0,615
Çalıştığım otelden ayrılmayı düşünmek için çok az seçim hakkına sahip olduğuma inanıyorum.	0,820			
Çalıştığım otelden ayrılmamın negatif sonuçlarından biriside var olan alternatiflerin azlığıdır.	0,656			
Faktör 3: Normatif Bağlılık				
Bu otel benim için çok fazla kişisel anlam taşıyor.	0,596	1,574	12,109	0,773
Şu anda bu otelden ayrılmak istesem bile benim için zor olurdu.	0,543			
Çalıştığım otele çok şey borçluyum.	0,625			
Çalıştığım otel sadakatim hak ediyor.	0,627			
Çalıştığım otelden şimdi ayrılırsam suçluluk hissederim.	0,614			
Avantajım olsa bile, çalıştığım otelden şimdi ayrılmak bana doğru gelmiyor.	0,699			
Burada çalışan diğer insanlara karşı duyduğum sorumluluklar nedeniyle bu otelden şimdi ayrılamam.	0,716			

Not 1: Varimax Rotasyonlu Temel Bileşenler Faktör Analizi Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği = ,793
Barlett's Test of Sphericity: p<.000 (Chi-Square=738.173, df=78).

Çalışanlar Açısından Turizm Eğitime Göre Farklılık

Çalışmaya katılanların, örgütsel bağlılık faktörlerine göre turizm eğitimi alıp almamaları açısından bir fark olup olmadığını anlamak için kurulan hipotez şöyledir;

H_{0.4}: Çalışanların turizm eğitimi almaları ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.

H_{1.4}: Çalışanların turizm eğitimi almaları ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark vardır.

H_{0.5}: Çalışanların turizm eğitimi almaları ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.

H_{1.5}: Çalışanların turizm eğitimi almaları ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark vardır.

H_{0.6}: Çalışanların turizm eğitimi almaları ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.

H_{1.6}: Çalışanların turizm eğitimi almaları ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark vardır.

Tablo 3'teki t testine göre, sig. değeri duygusal bağlılık ve normatif bağlılık faktörlerinde 0,05'ten büyük olması nedeni ile t testi için varyansların eşit varsayımına göre devam bağlılığında ise 0,05'ten küçük olduğu için t testi için varyansların eşit varsayılmadığına göre veriler kullanılmıştır. Bu

Tablo 3. Çalışanlar İçin Cinsiyete Göre Faktörlere İlişkin t-Testi

		Varyansların eşitliği için Levene'nin testi			Ortalamaların eşitliği için t testi		
		F	Önem Düzeyi	t	df	Önem Düzeyi	Ortalama farkı
Duygusal Bağlılık	Varyansların eşit varsayıldığı	2,144	,144	,599	257	,550	,081
	Varyansların eşit varsayılmadığı			,636			
Devam Bağlılığı	Varyansların eşit varsayıldığı	,614	,434	-,412	257	,681	-,055
	Varyansların eşit varsayılmadığı			-,433			
Normatif Bağlılık	Varyansların eşit varsayıldığı	,640	,424	-,386	257	,700	-,038
	Varyansların eşit varsayılmadığı			-,400			

Tablo 4. Çalışanlar İçin Turizm Eğitimi Alıp Almamalarına Göre Faktörlere İlişkin t-Testi

		Varyansların eşitliği için Levene'nin testi			Ortalamaların eşitliği için t testi		
		F	Önem Düzeyi	t	df	Önem Düzeyi	Ortalama farkı
		(2 uçlu)					
Duygusal Bağlılık	Varyansların eşit varsayıldığı	,745	,389	2,800	253	,006	,338
	Varyansların eşit varsayılmadığı			2,799	250,145	,006	,338
Devam Bağlılığı	Varyansların eşit varsayıldığı	9,977	,002	,660	253	,510	,080
	Varyansların eşit varsayılmadığı			,666	251,198	,506	,080
Normatif Bağlılık	Varyansların eşit varsayıldığı	2,601	,108	1,008	253	,315	,090
	Varyansların eşit varsayılmadığı			1,006	248,281	,316	,090

değerlere bakıldığında, çalışanların turizm eğitimi alıp almamalarına göre devam bağlılığı ve normatif bağlılık faktörlerine bakış açıları arasında farklılık yoktur ($p>,05$). Buna göre, Çalışanların turizm eğitimi almaları ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,6}$) ve Çalışanların turizm eğitimi almaları ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,6}$) hipotezleri reddedilmez. Duygusal bağlılık için ise, çalışanların turizm eğitimi almaları ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,4}$) hipotezi reddedilir.

Katılımcıların Diğer Demografik Özelliklerine Göre Farklılıklar

Bu bölümde gerçekleştirilen hipotez sınamalarının genel sonucu tablo 5'te verilmiştir. Farklı yaş gruplarına ait çalışanların duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık faktörlerine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>,05$). Bu durumda $H_{0,7}$, $H_{0,8}$ ve $H_{0,9}$ hipotezleri reddedilmez. Farklı eğitim düzeylerine sahip çalışanların, devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır. Bu nedenle katılımcıların eğitimleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,1}$) hipotezi reddedilmez ($p>,05$). Değişik eğitim düzeylerinde yer alan çalışanların, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık faktörlerine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($p<,05$). Bu sonuca göre katılımcıların eğitimleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,10}$) ve katılımcıların eğitimleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,12}$) hipotezleri reddedilir.

Farklı departmanlarda çalışanların, normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık

olmadığı anlaşılmaktadır ($p>,05$). Bu sonuca göre, katılımcıların departmanları ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,15}$) hipotezi reddedilmez. Değişik departmanlarda yer alan çalışanların, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı faktörlerine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($p<,05$). Bunun sonucunda katılımcıların departmanları ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,13}$) ve katılımcıların departmanları ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,14}$) hipotezleri reddedilir. Farklı deneyim yıllarına sahip çalışanların, devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p>,05$) Bu sonuca göre, katılımcıların deneyimleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,17}$) hipotezi reddedilmez. Değişik deneyim gruplarında yer alan çalışanların duygusal ve normatif bağlılık faktörlerine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($p<,05$). Bu durumda, katılımcıların deneyimleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,16}$) ve katılımcıların deneyimleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,18}$) hipotezleri reddedilir. Farklı turizm deneyimine sahip çalışanların, duygusal ve devam bağlılığı faktörlerine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır ($p>,05$). Bu sonuca göre, katılımcıların turizm deneyimleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,19}$) ve katılımcıların turizm deneyimleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur ($H_{0,20}$) hipotezleri reddedilmez. Değişik turizm deneyimlerine sahip çalışanların, normatif bağlılık faktörlerine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($p<,05$). Bu sonuca göre, katılımcıların turizm deneyimleri ile

Tablo 5. Faktörlerin Demografik Özelliklere Göre Durumu

Yaş	F	Önem	Hipotez
H ₀ -7: Katılımcıların yaşları ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.	,951	,435	Kabul
H ₀ -8: Katılımcıların yaşları ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	,709	,586	Kabul
H ₀ -9: Katılımcıların yaşları ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	,894	,468	Kabul
<i>Eğitim</i>			
H ₀ -10: Katılımcıların eğitimleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.	6,194	,000	Red
H ₀ -11: Katılımcıların eğitimleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	,036	,991	Kabul
H ₀ -12: Katılımcıların eğitimleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	5,661	,001	Red
<i>Departman</i>			
H ₀ -13: Katılımcıların departmanları ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.	5,438	,000	Red
H ₀ -14: Katılımcıların departmanları ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	2,850	,007	Red
H ₀ -15: Katılımcıların departmanları ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	1,629	,128	Kabul
<i>Deneyim</i>			
H ₀ -16: Katılımcıların deneyimleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.	3,339	,003	Red
H ₀ -17: Katılımcıların deneyimleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	1,838	,092	Kabul
H ₀ -18: Katılımcıların deneyimleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	8,450	,000	Red
<i>Turizm Deneyimi</i>			
H ₀ -19: Katılımcıların turizm deneyimleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.	,865	,505	Kabul
H ₀ -20: Katılımcıların turizm deneyimleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	2,217	,053	Kabul
H ₀ -21: Katılımcıların turizm deneyimleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	2,908	,014	Red
<i>Gelir</i>			
H ₀ -22: Katılımcıların gelirleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.	2,606	,039	Red
H ₀ -23: Katılımcıların gelirleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	3,323	,013	Red
H ₀ -24: Katılımcıların gelirleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	4,999	,001	Red
<i>Medeni Durum</i>			
H ₀ -25: Katılımcıların medeni durumları ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur.	,732	,533	Kabul
H ₀ -26: Katılımcıların medeni durumları ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	1,063	,365	Kabul
H ₀ -27: Katılımcıların medeni durumları ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur	1,298	,276	Kabul

normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H₀₋₂₁) hipotezi reddedilir. Farklı gelir gruplarından olan çalışanların, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık faktörlerine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır (p<0,05). Bu sonuca göre, katılımcıların gelirleri ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H₀₋₂₂) katılımcıların gelirleri ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H₀₋₂₃) ve katılımcıların gelirleri ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H₀₋₂₄) hipotezleri reddedilir. Farklı medeni duruma sahip çalışanların, duygusal bağlılığı, devam bağlılığı ve normatif bağlılık faktörlerine bakış açıları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmaktadır (p>0,05). Bu durumda, katılımcıların medeni durumları ile duygusal bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H₀₋₂₅), katılımcıların medeni durumları ile devam bağlılığı faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H₀₋₂₆) ve ka-

tılımcıların medeni durumları ile normatif bağlılık faktörüne bakış açıları arasında fark yoktur (H₀₋₂₇) hipotezleri reddedilmez.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzün artan rekabet ortamında, örgütlerin rekabet üstünlüğü yaratması için kalifiye çalışanların işletmede tutulması bir zorunluluk haline gelmiştir. Rekabet ortamında, kalifiye çalışanları örgütte tutmanın tek yolu maddi olanaklar değildir. Kalifiye çalışanların, fazla ücret aldıkları bir örgütten ayrıldığı ve daha az ücretle başka bir örgütte çalışmaya başladığı görülmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden biri, örgütün çalışanları örgüte bağlama başarısızlığıdır (Özdevecioğlu 2003). Konaklama sektöründeki örgütlerde, işgören devir hızının yüksek olması bu örgütlerde örgütsel bağlılık kavramının önemini artırmaktadır. Ancak, çalışanların örgütsel bağlılıklarını bir çok

unsur etkilemektedir. Bunların en önemlilerinden bir tanesi de, demografik özelliklerdir. Bu çerçevede araştırma, çalışanların demografik özelliklerine göre örgütsel bağlılık boyutlarına bakış açılarındaki farklılıklar olup olmadığını belirlemek üzere gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada ilk olarak, örgütsel bağlılık, demografik özellikler ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler kuramsal düzeyde incelenmiş daha sonra, katılımcıların örgütsel bağlılıklarının nasıl olduğu incelenmiştir. Örgütsel bağlılık değişkenleri için yapılan faktör analizi sonucunda, ölçeğin alındığı Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeğine uygun olarak duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları belirlenmiştir. Yapılan analiz sonucunda, farklı cinsiyet gruplarından olan katılımcıların örgütsel bağlılık faktörlerine bakış açılarındaki istatistiksel önemi olan bir fark bulunmamıştır. Literatürde bazı çalışmalarda, cinsiyet ile örgütsel bağlılık faktörleri arasında ilişki bulunmazken (Yalçın ve İplik 2005; Durna ve Eren 2005) bazı çalışmalarda cinsiyet ile örgütsel bağlılık boyutlarından duygusal bağlılık arasında ilişki bulunmuştur (Güçlü 2006) Bazılarında ise, normatif bağlılık ve cinsiyet arasında ilişki olduğu bulunmuştur (Özkaya vd 2006). Yapılan analiz sonuçları, literatürdeki örgütsel bağlılık ile cinsiyet arasında ilişki olmadığını savunan çalışmaları destekler niteliktedir. Literatürde farklı çalışmalarda yer alan, örgütsel bağlılık ve cinsiyet arasındaki ilişkilerin uyuşmaması çalışma yapılan sektörden, katılımcıların diğer özelliklerinden, aynı sektörde yapılmış olsa bile, örgütlerin kurumsallaşmaları ya da henüz kurumsallaşmalarını tamamlamış olmalarından kaynaklanabilir. Literatür incelendiğinde, turizm sektöründe yapılan çalışmalarda dahi farklı ilişkilerin olduğu görülmektedir. Turizm örgütlerinde, işgören devir hızının yüksek olması buna sebep olmuş olabilir.

Yapılan analiz sonuçlarına göre, duygusal bağlılık ile turizm eğitimi arasında anlamlı bir ilişki bulunurken diğer faktörler arasında ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların, turizm eğitimi almış olmaları bu sektöre daha duygusal bakmalarına neden olmuş olabilir. Bu nedenle turizm eğitimi alıp almama duygusal boyutta verilen cevapları etkilemiş olabilir.

Yapılan analiz sonucunda, katılımcıların farklı yaş gruplarından olmaları ile örgütsel faktörlere bakış açılarındaki bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık ve işgörenin yaşı arasındaki ilişki

incelendiğinde, pek çok çalışmada yaş ilerledikçe örgütsel bağlılığın da arttığına ilişkin bulgular elde edilmiştir. Literatür incelendiğinde, yapılan bazı çalışmalarda yaş ilerledikçe örgütsel bağlılığın arttığına dair bulgular elde edilmiştir. Bu çalışmalarda, işgörenlerin yaşı ilerledikçe alternatif eğitim alma imkanlarının azaldığı, bunun sonucunda da işgörenlerin çalıştıkları örgüte bağlılıklarının arttığı vurgulanmıştır (Keleş 2006; Yalçın ve İplik 2005). Boylu vd (2007), Özkaya vd. (2006) yapmış oldukları çalışmada çalışanların yaşları ile devam bağlılığı arasında anlamlı farklılıklar bulmuşlardır. Durna ve Eren (2005) yaptıkları çalışmada, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile yaş arasında ilişki bulurken devam bağlılığı ile yaş arasında ilişki olmadığı sonucuna varmışlardır. Literatür bilgilerine göre, yaş ilerledikçe bireylerin eğitimlerinin artması nedeni ile örgütsel bağlılık ve yaş arasında ilişki bulunmaktadır. Katılımcıların, büyük bir bölümü lise düzeyinde eğitim almışlardır. Bu nedenle, yaş ile bağlılık boyutları arasında ilişki çıkmamış olabilir. Bunun yanında, konaklama örgütlerinde işgören devir hızının yüksek olması bu durumu etkilemiş olabilir.

Analizler sonucunda, eğitim ile devam bağlılığı arasında istatistiksel önemi olan bir ilişki bulunmamıştır. Ancak, eğitim ile duygusal ve normatif bağlılık arasında istatistiksel öneme sahip bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Özkaya vd. (2006) yapmış oldukları çalışmada, devam ve normatif bağlılık ile eğitim arasında farklılıklar olduğunu tespit etmişlerdir. Güçlü (2006) ise, yaptığı çalışmada cinsiyet ile örgütsel bağlılık boyutları arasında ilişki olmadığını tespit etmiştir. Katılımcıların, eğitimi arttığında örgütlerine olan duygusal bağlılıkları ve örgüte olan sorumlulukları azalmış olabilir. Katılımcıların, çalıştıkları departman ile duygusal bağlılık ve devam bağlılığı arasında ilişki varken normatif bağlılık arasında ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Şahin (2007) yapmış olduğu çalışmada ise, normatif bağlılık ile departman arasında ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Gözen (2007) ise, çalışmasında tüm bağlılık boyutları ile departman arasında farklılık olduğunu çıkarmışlardır. Literatür bilgilerine göre, çalışılan departman ile farklı örgütsel bağlılık boyutları arasında ilişkilerin bulunduğu görülmektedir. Turizm işletmeleri, emek yoğun bir sektördür ve bazı departmanlar birebir müşterilerle ilişki içerisindedir. Doğrudan müşteri ile ilişkisi olan ve departmanlarda sorumlulukları fazla olan kişilerin, işletmelerine karşı duygusal bir bağ geliştirmiş olabilecekleri düşünülmektedir.

Katılımcıların deneyimleri ile duygusal ve normatif bağlılık arasında ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Gözen (2007) yaptığı çalışmada, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı, Şahin (2007) ise, duygusal bağlılık ile deneyim arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Deneyimin genel olarak, duygusal bağlılık üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Katılımcıların örgütte geçirdikleri süre arttığında, örgüte duygusal olarak bağlanmalarının arttığı düşünülmektedir. Katılımcıların, turizm deneyimleri ile duygusal ve devam bağlılığı arasında istatistiksel öneme sahip ilişki yoktur. Katılımcılar, daha önceki turizm deneyimleri arttıkça daha fazla işletmede çalışmış olabilirler. Bu nedenle de daha önce bir çok işletmede çalışan bireyler şu an çalıştıkları işletmeye karşı duygusal bir bağ hissetmiyor olabilirler. Bu kişiler, şu an çalıştıkları işletmelerin dışında bir başka işletmede de çalışsalar aynı durumda çalışacaklarını düşünüp devam zorunluluğu hissetmeyebilirler. Katılımcıların, gelir düzeyleri ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel öneme sahip bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Gözen (2007) yaptığı çalışmada, ücret ile örgütsel bağlılık boyutlarından sadece, normatif bağlılık arasında ilişki olduğunu bulmuştur. Yalçın ve İplik (2005) ise, devam bağlılığı ile ücret arasında ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Literatürde farklı sektörlerde, farklı zamanlarda yapılan çalışmalarda farklı sonuçlar çıktığı görülmektedir. Katılımcıların örgütlerinden aldıkları yüksek ücretlerin, onların örgütlerine olan bağlılıklarını arttırmaması olasıdır. Bu nedenle, düşük ücret alan katılımcıların düşük, yüksek ücret alan katılımcıların ise yüksek örgütsel bağlılığa sahip olmaları olağandır. Elde edilen bulgular, literatürü destekler niteliktedir. Katılımcıların, medeni durumları ile örgütsel bağlılık boyutlarına bakış açıları arasında ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir. Güçlü (2006) yaptığı çalışmada, bu yönde bir sonuç bulmuştur. Gözen (2007) yaptığı çalışmada, medeni durum ile tüm boyutlar arasında ilişki olduğunu saptarken, Durna ve Eren (2005) ile Özkaya vd. (2006), medeni durum ile duygusal ve normatif bağlılık arasında ilişkiler olduğunu tespit etmişlerdir. Çalışmamızda, katılımcıların evli, bekar, dul ya da boşanmış olmaları onların örgütsel bağlılıklarını etkilememektedir.

Çalışanların, örgütsel bağlılıklarını örgütsel faktörler kadar onların demografik özelliklerinde etkilemekte olduğunun bilinmesi, çalışanların seçim aşamasında bu yönden ele alınmasında etkili olacaktır. Örgütler hangi demografik özelliklerin örgüte olan bağlılığı etkilediğini bilmeleri onların

seçim sürecinde buna göre davranmalarına neden olacaktır. Bu durum, çalışanların seçimi ile başlayarak onların örgütte geçirdikleri süre içerisinde de etkili olacaktır.

Çalışma, araştırmacılar ve yöneticiler açısından bir takım önerileri de beraberinde getirmiştir. Çalışmada gerçekleştirilen, çalışanların demografik özelliklerine göre örgütsel bağlılık boyutlarını algılama farklılıkları yapılacak yeni çalışmalar da karşılaştırma açısından önem taşımaktadır. Çalışma, konaklama ve turizm işletmeleri açısından kendi işletmelerindeki örgütsel bağlılık hakkında bilgi edinmeleri açısından önemlidir. Çalışma, işletme yöneticilerine kendi örgütlerinde çalışan farklı demografik özelliklere sahip çalışanların örgütsel bağlılıklarını geliştirmede neler yapabileceklerine dair rehber niteliğindedir. Yöneticiler, örgütlerinde çalışanların bağlılıklarını artırmak üzere onların demografik özelliklerini de dikkate alarak taktikler geliştirebilirler.

KAYNAKÇA

- Allen, N. J. ve Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organizations, *Journal of Occupational Psychology*, 63: 1-18.
- Allen, N. J. ve Meyer, J. P. (1993). Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effects? *Journal of Business Research*, 26: 49-61.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Baysal, A. C. ve Paksoy M. (1999). Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli, *İ.Ü.İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(1): 7-15.
- Boylu, Y. Pelit E. ve Güçer E. (2007). Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44(511):55-74
- Chen, Y. (2007). Relationship Among Service Orientation, Job Satisfaction and Organizational Commitment in the International Tourists Hotel Industry, *Journal of American Academy of Business*, 11(2): 71-82.
- Cohen, A. (1993). Age And Tenure in Relation to Organizational Commitment: A Meta-Analysis, *Basic and Applied Social Psychology*, 14(2):143-159.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2):153-168.
- Çırpan, H. (1999). Örgütsel öğrenme iklimi ve Örgüte Bağlılık İlişkisi: Bir Alan Araştırması (*Yayımlanmamış Doktora Tezi*). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dale, K. ve Fox, M. L. (2008). Leadership Style and Organizational Commitment: Mediating Effect of Role Stress, *Journal of Managerial Issues*, 20(1): 109-130.

- Demircan, N. (2003). Örgütsel Güvenin Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Gebze: Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2007). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendiriminin Yeri ve Önemi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29(Temmuz-Aralık):37-61.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2):210-219.
- Erdem, R. (2007). Örgüt Kültürü Tipleri ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki:Elazığ İl Merkezindeki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(2): 63-79.
- Ferik, F. (2002). Yetenekli Çalışanları İşte Tutabilmek. (http://www.insankaynaklari.com/bireyler/trends/makale/iyetenekli_tut.asp.) 5 kasım 2006.
- Ferrira, M. M. F. (2007). Nurses Organizational Commitment The Discriminating Power of Gender, *Nurs Admin Q*, 31(1): 61-67.
- Gonzales, T. F. ve Guillen, M. (2008). Organizational Commitment: A Proposal for a Wider Ethical Conceptualization of Normative Commitment, *Journal of Business Ethics*, 78:401-414.
- Gözen, E. D. (2007). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Ankara: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güçlü, H. (2006). Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Gül, H. (2002). Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirilmesi, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2(1):37-55.
- Hair, J. F. Anderson, R. E. Tahtam, R. L. ve Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis* (Dördüncü Baskı). USA: Prentice-Hall, Inc.
- İlsev, A. (1997). Örgütsel Bağlılık: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İnce, M. ve Gül, H. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. Çizgi Kitabevi Yayınları.
- Johnson, R. E. ve Chang, C. H. (2008). Relationships Between Organizational Commitment and Its Antecedents: Employee Self-Concept Matters, *Journal of Applied Social Psychology*, 38(2):513-541.
- Kazlauskaitė, R. Buciniene, I. ve Taraukas, L. (2006). Building Employee Commitment The Hospitality Industry, *Baltic Journal of Management*, 1(3): 300-314.
- Keleş, H.N. Ç. (2006). İş tatminin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*), Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Kitapçı, H. (2006). Tky'de karar Almaya Katılımın ve Örgütsel Bağlılığın Kişisel Performansa Etkisi, *Bilig*, 39(Güz):73-86.
- Luthans, B. Baack, D. ve Taylor, L. (1987). Organizational Commitment: Analysis of Antecedents, *Human Relations*, XXX(4): 219-236.
- McGEE, G.W. ve Ford, R. C. (1987). Two (or More?) Dimensions of Organizational Commitment: Reexamination of The Affective and Continuance Commitment Scales, *Journal of Applied Psychology*, LXXII(4): 638-644.
- Mercan, M., (2006). Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Yabancılaşma ve Örgütsel Vatandaşlık (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*): Afyon: Afyonkarhisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1984). Testing the 'Side-Bet Theory' of Organizational Commitment: Some Metodological Considerations, *Journal of Applied Psychology*, 69(3): 372-378.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1990). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Evaluation of Measures and Analysis of Concurrent and Time-Lagged Relations, *Journal of Applied Psychology*, 75(6):710-720
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1981). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89.
- Meyer, J. P. ve Allen, J. P. (1997). *Commitment In The Workplace: Theory, Research and Application*. United Kingdom: CA: Sage Publication.
- Mowday, R.T. Steers, R.M. ve Porter, L.W. (1982). *Employee-Organization Linkages, The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Pres.
- Nijhof, W. J. De Jong, M. J. ve Beukhof, G. (1998). Employee Commitment in Changing Organizations: An Explorations, *Journal of European Industrial Training*, 22(6):243-248.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Testing*. New York: McGraw-Hill.
- Özdevecioğlu M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 18(2):113-130.
- Özkaya, M. O., Kocakoç, İ. D. ve Karaa, E. (2006). Yöneticilerin Örgütsel Bağlılıkları ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkileri İncelemeye Yönelik Bir Alan Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi*, 13(2):77-96.
- Reichers, A. E. (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment, *Academy of Management Review*, 10(3): 465-476.
- Silva, P. (2006). Effects of Disposition on Hospitality employee Job Satisfaction and Commitment, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(4):317-328.
- Sökmen, A. (2000). Ankara'daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*), Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Subramaniam, N. McManus, L ve Mia, L. (2002). Enhancing Hotel Managers' Organisational Commitment: an Investigation of The Impact of Structure, Needfor Achievement and Participative Budgeting, *Hospitality Management*, 21: 303-320.
- Şahin N. (2007). Personel Güçlendiriminin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tayfun, A. Palavar, K. ve Yazıcıoğlu, İ. (2008). Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 9(4)
- Tsai, M. T. ve Huang, C. C. (2008). The Relationship among Ethical Climate Types, Facets of Job Satisfaction, and the Three Components of Organizational Commitment: A Study of Nurses in Taiwan, *Journal of Business Ethics*, 80: 565-581.

- Uygur, A. (2004). Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı. Türkiye Vakıflar Bankası Ankara, İstanbul ve İzmir İli Şubelerine Yönelik Alan Araştırması (*Yayınlanmamış Doktora Tezi*). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Vandenberghe, C. ve Tremblay, M. (2008). The Role of Pay Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Intentions: A Two-Sample Study, *Journal of Bus Psychol*, 22:275-286.
- Wasti, S. A. (2002). Affective and Continuance Commitment to the Organization: Test of an Integrated Model in The Turkish Context, *International Journal of Intercultural Relations*, 26: 525–550.
- Yalçın, A. ve İplik, F. N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Adana İli Örneği, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1): 395-412.