

TURİZM YAZININDA FARKLILIKLARIN YÖNETİMİ VE KAPSAYICILIK ARAŞTIRMALARININ BİBLİYOMETRİK ANALİZİ

A Bibliometric Analysis of Diversity Management and Inclusion Research in Tourism Literature

Dr. Öğretim Üyesi Cansu SOLMAZ

Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi

E-posta: cansu.solmaz@alanya.edu.tr

Orcid ID: 0000-0001-6291-0446

Öz

Farklılıkların yönetilmesi, farklılıkların yoğun olarak yaşandığı turizm sektörü için oldukça önemlidir. Son dönemlerde, sektörde faaliyet gösteren işletmelerin çeşitlilik ve kapsayıcılık stratejileri geliştirdiği, alanyazında bu konuda yapılan araştırmaların arttığı gözlemlenmektedir. Bu çalışmanın amacı, turizm yazınında farklılıkların yönetimi ve kapsayıcılık konularında yapılan akademik çalışmaları bibliyometrik analiz yöntemiyle değerlendirmektir. Bu doğrultuda Web of Science veri tabanından elde edilen 250 çalışma, R programı kullanılarak analiz edilmiştir. Bulgular, alanyazında özellikle iş yaşam dengesi, cinsiyet, yaş ve engellilik konularının yoğun bir şekilde ele alındığını ortaya koymuştur. Ancak cinsiyet kimliği, din, ırk, sosyal ve kurumsal geçmişe yönelik farklılık çalışmalarının sınırlı olduğu görülmüştür. Bu çalışma ulusal turizm yazınında farklılıkların yönetimi ve kapsayıcılık konusunda yapılan ilk bibliyometrik analiz çalışması olup, çalışmanın ilgili alanda araştırma yapacak olan akademisyenler için kaynak teşkil edebileceği düşünölmektedir. Ayrıca, çalışmanın sektör profesyonellerine farklılıkların yönetimi konusunda güncel gelişmeler ve eğilimler hakkında bilgi sağlayabileceği ve politika oluşturma süreçlerine katkı sunabileceği düşünölmektedir.

Anahtar kelimeler: Farklılıkların Yönetimi, Kapsayıcılık, Turizm Yazını, Bibliyometrik Analiz

Abstract

Managing diversity is crucial for the tourism sector where diversity is experienced intensively. Recently, tourism and hospitality enterprises have developed diversity and inclusion strategies, and research on this subject has increased. The aim of this paper is to evaluate the academic studies on diversity management and inclusion in the field of tourism through bibliometric analysis. In this direction, 250 studies obtained from the Web of Science database were analysed using R program. The findings revealed that work-life balance, gender, age and disability issues have been intensively addressed. However, limited number of studies have been conducted on the dimensions of gender identity, religion, race, social and institutional background difference. This study is the first bibliometric analysis study on diversity management and inclusion in the national tourism literature, and it is thought that this study can serve as a resource for academics

who will conduct research in the related field. In addition, this study can provide information to sector professionals about current developments and trends in diversity management and contribute to policy making processes.

Keywords: Diversity Management, Inclusion, Tourism Literature, Bibliometric Analysis.

Giriş

Turizm işletmeleri kültürel çeşitlilik ve farklılıkların yoğun olarak yaşandığı dinamik bir yapıya sahiptir. Bu farklılıklar hem çalışanlara hem de misafirlere ait cinsiyet, yaş, fiziksel yeterlilikler, kültür, dil, din etnisite, cinsel yönelim, sosyal ve kurumsal geçmiş gibi bireyler arasında algılanan çeşitli özelliklere ilişkin olabilmektedir (Thomas, 1991; Dobbs, 1999). Bu çalışmada iş gücünü oluşturan çalışanlar arasında algılanan farklılıklara odaklanılmaktadır.

Farklılık yönetimi kavramı çeşitli konularda farklılıkları olan iş görenleri etkili şekilde yönetmek, farklılıkların ve benzerliklerin değer gördüğü bir çalışma kültürü yaratmak için tasarlanan politika ve uygulamaları kapsayan bir süreç olarak ifade edilebilir (Nkomo ve Hoobler, 2014; Singh, 2018). Çeşitli farklılıklara sahip bireylerin örgüte katılımlarının sağlanması, farklarının tanınması her ne kadar önemli olsa da tüm çalışanların kendini örgüte ait hissetmesi için yeterli değildir. Bu noktada araştırmacılar, farklılıkların yönetilmesi kavramıyla bağlantılı şekilde “kapsayıcılık” kavramı üzerinde durmuşlardır. Kapsayıcılık farklı bakış açılarına gösterilen toleransın ötesinde farklılıkların değeri ve takdir edilmesiyle ilgilidir (Mor Barak vd., 2021). Farklılıkların yönetimine dayanan kapsayıcı bir örgütte bireylerin farklılıkları sadece tespit edilmekle kalmaktan ziyade örgüt kültürüne dahil edilmektedir (O'Donovan, 2017).

Küreselleşme, demografik ve teknolojik değişimler, uluslararası iş gücü hareketliliği, yetenek göçü, iş gücünün çeşitlenmesi, coğrafi sınırların giderek bulanıklaşması, bireysel ihtiyaçlar ve farklılıklar konusunda artan farkındalıklar ile birlikte farklılıkların yönetimi ve kapsayıcılık (FYK) konuları turizm endüstrisi dahil olmak üzere farklı endüstrilere hızla yayılmıştır (Kalantzis ve Cope, 2006; Manoharan ve Singal, 2017). Turizm ve otel işletmeleri çeşitli düzeylerde farklılıklara sahip çalışan ve misafirler arasında doğrudan etkileşimlere dayanan bir yapı sergilemekte ve bu etkileşimlerin derinliği, misafirlerin kalite ve hizmet değerine ilişkin algıları üzerinde etkili olmaktadır (Singal 2014; Higgins-Desbiolles, 2020). Dolayısıyla söz konusu farklılıkları yönetmek, adil ve kapsayıcı bir çalışma ortamı yaratmak turizm işletmelerinde önemli bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Buradan hareketle turizm araştırmacılarının FYK uygulamaları, farklılık algılamaları ve kapsayıcı örgüt iklimi oluşturulması gibi konularda çalışmalar yaptıkları görülmektedir. Söz konusu çalışmalar farklılıkları yönetmenin; olumlu bir organizasyon kültürü ve müşteri hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sunduğunu gösterirken (Manoharan ve Singal, 2017) iş tatmini ve işe bağlılık (García-Rodríguez vd., 2020; Mistry vd., 2021), iş performansı (Hsiao vd., 2015; Mistry vd., 2021) yaratıcılık (El-Said vd., 2013; Trong-Tuan, 2020), finansal performans (Singal, 2014) ve rekabet avantajı (Madera vd., 2018) elde edilmesi üzerinde etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmaların sonuçları turizm işletmeleri için farklılıkların

mutlaka yönetilmesi gereken bir olgu olduğunu ve pek çok örgütsel performans değişkeni ile olumlu ilişkiler içinde olduğunu göstermektedir.

Turizm yazınında FYK çalışmaları son yıllarda ivme kazanmış olsa da araştırmaların teorik ve metodolojik arka planlarında eksiklikler bulunduğu ve alanın henüz yeterince olgunlaşmadığı, daha çok araştırmaya ihtiyaç duyulduğu ifade edilmektedir (Manohoran ve Singal, 2017; Mistry vd., 2021). Bu nedenle turizm yazınında FYK çalışmalarının devam etmesi, kavramın daha net anlaşılması ve çeşitli örgütsel faktörler ile ne gibi bağlantıları olduğunun ortaya konulması önem taşımaktadır. Buradan hareketle bu çalışmada turizm yazınında FYK çalışmalarının incelenerek bu alanda çalışma yapacak turizm araştırmacılarına alanın mevcut durumu hakkında bilgi verilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca çalışmanın araştırmacılara farklılıkların hangi bağlamlarda ele alındığı ve potansiyel çalışma alanlarına yönelik bir anlayış kazandırarak yol haritası sunulması hedeflenmiştir. Araştırma ile alanın kavramsal, sosyal ve entelektüel yapısının ortaya konularak bu alanda çalışmak isteyen turizm araştırmacılarının çalışmalarını uygun ve güncel şekilde konumlandırmasına katkı sunulması hedeflenmiştir.

Son dönemlerde turizm disiplininin belirli alt araştırma alanlarında, yaşanan değişimlerin haritasını çıkarmak ve araştırmacılara alanın gelişimi ve araştırma eğilimleri hakkında daha net bir bakış açısı kazandırmak için sıklıkla bibliyometriden faydalanılmaktadır. Bibliyometrik analiz yöntemi, belli bir zaman diliminde alanın gelişimini ve yapısını görselleştirerek alanyazının kapsamlı olarak incelenmesini mümkün hale getirmektedir (Linnenluecke vd., 2020). Bu özellikleri nedeniyle bu çalışmada da bibliyometrik analiz yöntemi benimsenmiştir. Dolayısıyla çalışmanın amacı, turizm ve otelcilik alanyazınında farklılıkların yönetimi ve kapsayıcılık konusunda yapılan uluslararası çalışmaların bibliyometrik olarak değerlendirilmesidir. Bu doğrultuda çalışmada, aşağıda sunulan araştırma sorularına cevap aranmaktadır:

1. Turizm ve otelcilik alanyazınında farklılıkların yönetimi ve kapsayıcılık konusuna yönelik yapılan çalışmalara ilişkin genel sayısal veriler nedir?
2. Söz konusu alanda en üretken ve etkili yazarlar ile en çok atıf alan dokümanlara ilişkin veriler nelerdir?
3. Söz konusu çalışmaların yayımlandığı dergilerin dağılımı nasıldır?
4. Çalışmalarda hangi farklılık birimleri ele alınmıştır? Alana ilişkin temel çalışma konuları ve gelecekteki potansiyel çalışma alanları nelerdir?
5. İlgili alanyazının sosyal yapısı nasıldır?

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Farklılıklar, Farklılıkların Yönetimi ve Kapsayıcılık

Farklılık kavramı; cinsiyet, yaş, kişisel geçmiş, kurumsal geçmiş, eğitim, kişilik, yaşam tarzı, kültür, din, cinsel yönelim, coğrafi köken, engellilik, yönetimde olma ya da olmama gibi özellikler şeklinde oldukça geniş bir yelpazede incelenebilmektedir (Thomas, 1991; Esty vd., 1995). Çalışanlar arasında görülebilen bu farklılıklar; gözlemlenebilen (Milliken ve Martins; 1996), kolay tespit edilebilen ve altta yatan niteliklere (Jackson vd., 1995) dayalı farklılıklar şeklinde de incelenebilmektedir. Harrison vd. (1998) ise farklılıkları yüzeysel farklılıklar (fiziksel özelliklere dayalı ve

kolayca tanımlanabilen) ve derin farklılıklar (tutumlar, kişilik ve değerler vb. gibi altta yatan ve hemen tespit edilemeyen) olmak üzere iki boyutta ele almıştır. Görüldüğü üzere alanyazında çeşitli araştırmacılar tarafından çeşitli tanımlamalar getirilen farklılık kavramının; bireylerin ve grupların görünür ve görünür olamayan tüm farkları olarak ifade edilmesi mümkündür (Otake-Ebede ve Akobo, 2022).

Farklılıkların yönetimi kavramının ortaya çıkmasında Amerika Birleşik Devletleri'nde 1960'lı yıllarda yaşanan ayrımcılık karşıtı hareketlerin etkili olduğu ifade edilmektedir (Ivancevich ve Gilbert, 2000). Farklılıkların yönetimi kavramının bir insan kaynakları stratejisi olarak ortaya atan kişinin R. Roosevelt Thomas Jr. olduğu (Sürgevil-Dalkılıç, 2002) ve kavramın 1990'lı yıllarda oldukça popüler bir yönetim uygulaması haline geldiği söylenebilmektedir (Subeliani ve Tsogas, 2005).

Farklılıkların yönetimi, farklı özelliklere sahip iş gücünü yönetmek için oluşturulan ve uygulanan programları içermektedir (Manoharan vd., 2021). Farklılıkların yönetiminin, hiç kimsenin bir diğerinden üstün olmadığı eşit bir çalışma ortamında bireylerin tüm potansiyellerini kullanmaları için koşulların sağlanması olarak ifade edilmesi de mümkündür (Onnday, 2016). Kapsayıcılık ise; bireyleri farklı yapan tüm özellikleri ayrımcılık yapmadan bir araya getirmek ve bu farklılıklardan potansiyel bir güç yaratmak olarak tanımlanabilir (Deloitte, 2022).

2000'li yıllarla birlikte turizm endüstrisinde farklılıkların yönetimi araştırmalarının ve uygulamalarının ivme kazandığı görülmektedir (Solmaz, 2023). Turizm endüstrisi doğası gereği farklılıklardan beslenen ve yaş, kültür, din, etnik köken gibi pek çok farklılık türünün gözlemlenebileceği bir kesişim alanıdır. Öyle ki farklılıkların yönetilmesinin turizm sektörünün geleceği için hayati önemde olduğu belirtilmektedir (Mistry vd., 2021). Higgins-Desbiolles (2020) farklılıkların zenginliğine vurgu yaparak turizm işletmelerinde farklılıkların yönetilememesinin çalışanlarda baskı ve adaletsizlik algılamalarına yol açabileceği belirtmektedir. Otel işletmelerinde örgütsel farklılıkların; bağlılık, üretkenlik, memnuniyet gibi göstergeler üzerinde olumlu etkileri olduğu belirtilmektedir (Sourouklis ve Tsagdis, 2013). Benzer şekilde farklılık yönetimi uygulamaları ile iş performansı, inovatif hizmet davranışı, çalışan bağlılığı (Mistry vd., 2021) ve çalışan yaratıcılığı (Trong-Tuan, 2020) arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Bunlara ek olarak farklılıkların yönetiminin, kapsayıcılık iklimi ile olumlu yönde ilişkili olduğu ve farklılıkların yönetimi uygulamalarının çalışanlar arasındaki ilişkisel bağlılığı (Kundi ve Aboramadan, 2023) ve hizmet kalitesi ile inovasyonu (El-Said, 2013) geliştirdiği belirlenmiştir.

Alanyazın incelendiğinde farklılıklar yönetiminin getirilerine ek olarak araştırmacıların turizm ve otel işletmelerinde farklılık yönetimi program ve uygulamaları üzerinde de çalışmalar yaptıkları görülmektedir. Örneğin Madera (2013), ABD'de farklılık yönetimi konusunda en iyi performans gösteren şirketleri inceleyerek yedi adet farklılık yönetimi uygulama teması belirlemiştir. Bu temalar; (1) kurumsal farklılık konseyleri kurmak, (2) farklılık eğitimleri düzenlemek, (3) tedarikçi çeşitliliği sağlamak, (4) çalışan bağlantı ağları (network) kurmak ve mentorluk faaliyetleri hazırlamak, (5) kültürel farkındalık yaratmak, (6) kadınlar, lezbiyen, gey, biseksüel ve transgender bireyler için bağlantı (network) programları hazırlamak ve (7) hemcins evliliği destekleri (same sex benefits) olarak belirlenmiştir. Gajjar ve Okumuş (2018) farklılıkların yönetimi konusunda en iyi

işletmeler listesinde bulunan yedi turizm işletmesinin uygulamalarını incelemiş ve gazilere, engellilere yönelik uygulamalar ve kuşaklar (yaş) arası uygulamalar olmak üzere üç tema daha tespit ederek Madera'nın (2013) bulgularını geliştirmişlerdir.

Kalargyrou ve Volis (2014) ise benzer şekilde engelli bireyleri işgücüne dahil etme konusunda en iyi performansı gösteren sekiz işletmenin en iyi uygulamalarını araştırmışlardır. En yaygın olarak kullanılan uygulamalar; (1) farklılıkları dahil etme, ekipleri veya kurulları oluşturmak, (2) sosyal hizmet ve mesleki rehabilitasyon kurumlarıyla ortaklık kurmak, (3) engelli olmayan personele, engelli personel ile çalışma ve etkileşim kurma konusunda eğitim sağlamak, (4) resmi ve gayri resmi performans değerlendirmeleri yoluyla engelli çalışanların performansını değerlendirmek ve (5) işyerinde engelli çalışanları desteklemek için barınma ile ilgili çeşitli desteklerin verilmesi olarak belirlenmiştir.

Gursoy ve Maier (2023) çalışmalarında farklılık, eşitlik ve kapsayıcılık uygulamalarına ilişkin olarak otel işletmelerine bazı önerilerde bulunmuşlardır. Bu öneriler; (1) azınlık grupların da dahil olduğu farklılık ve kapsayıcı liderlik uygulamaları geliştirmeleri ve uygulamaları, (2) ayrımcılık ve tacizi önleyen saygı ve kapsayıcılık kültürünü teşvik etmeleri, (3) çalışanları farklı kültürleri ve bakış açılarını öğrenmeye ve anlamaya teşvik etmeleri, (4) somut ölçütler geliştirmeleri ve ilerleme raporları hazırlamaları (5) tüm misafirler için eşit deneyim alanları sunan kapsayıcı hizmet sunum tasarımı oluşturmaları, (6) azınlık paydaş gruplarına ulaşmaları ve onlarla işbirliğine gitmeleri ve son olarak (7) barınma ve adil ücret konusunda ekonomik destek ve kaynakları teşvik etmek gibi uygulamaları benimsemeleri olarak sıralanmıştır.

Bunların dışında turizm ve otelcilik alanyazında; farklılıkların yönetilmesi konusundaki eğitimler (Madera vd.,2011; Waight ve Madera, 2011), grup çeşitliliği (dışadönüklük ve açıklık) (Yang vd., 2021) engelli bireylerin istihdam edilmesi (Houtenville ve Kalargyrou, 2012; Houtenville ve Kalargyrou, 2015), LGBT+ bireyler (Ineson vd., 2013; Vongvisitsin ve Wong, 2021); etnik, cinsiyet ve dini farklılık yönetimi uygulamaları (Elkhwesky vd., 2019; Hsiao vd., 2020) gibi alanlarda çalışmaların yürütüldüğü görülmektedir.

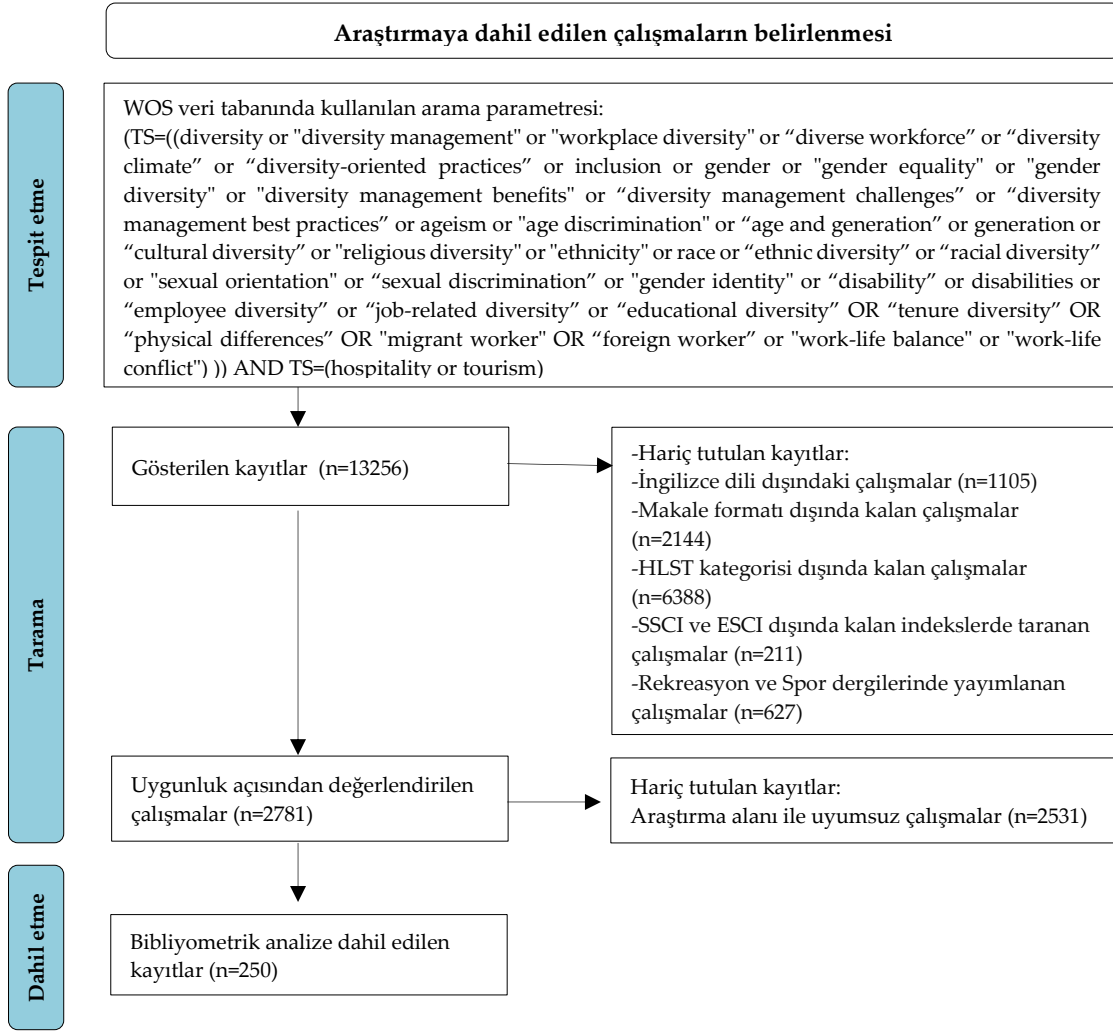
Farklılıkların yönetimi ve bu bağlamda uygulamaların geliştirilmesi konusunda dikkat edilmesi gereken önemli noktalardan biri; örgütlere, toplumlara, ülkelere özgü fark birimleri olduğu gerçeğidir. Örneğin ırk, etnik köken gibi farklılıkları ele alan uygulamalar, farklı tarihsel arka plana sahip dezavantajlı grupları barındıran toplumlar için anlamsız olabilir (Nishii ve Özbilgin, 2007). Dolayısıyla örgüt dokusuna özgü bir yönetim modeli geliştirilmesinin faydalı olduğu önerilmektedir (Aytemiz-Seymen, 2006). Buradan hareketle örgütlerin, örgüt içerisindeki farklılıkları tanıması, bunları bir tehditten ziyade zenginlik olarak ele alması ve çalışanların tüm potansiyelinin işletmenin stratejik hedefleri doğrultusunda kullanılabilmesini teşvik etmesi önemli görülmektedir. Hızla küreselleşen ve farklılıkların her geçen gün daha görünür olduğu dünyada turizm işletmelerinde farklılıkların yönetilmesi ve kapsayıcılık konularında tüm paydaşlar (turizm işletmeleri, çalışanlar, misafirler, araştırmacılar) için somut veriler ortaya koyacak daha çok çalışmaya ihtiyaç vardır. Bu doğrultuda çalışmada; turizm işletmelerinde FYK araştırmalarının geliştirilmesi noktasında alanyazının bibliyometrik analizi yapılarak alanyazının mevcut durumu ortaya konulacaktır.

2. Yöntem

Bibliyometrik yöntemlerle yapılan bilimsel haritalama tekniği, çalışılan alana ilişkin farklı bir bakış açısı sunmaktadır. Geleneksel alanyazın taraması alana ilişkin derinlik sağlarken bibliyometrik yöntemler daha makro odaklıdır ve pek çok çalışmanın incelenmesini olanaklı hale getirerek inceleme alanının grafiksel tanımı yapılabilmektedir (Zupic ve Cater, 2015). Bibliyometri yöntemi ile spesifik bir alanda üretilen araştırmalar bibliyometrik özellikleri (konu, yıl, kullanılan anahtar sözcükler, atıflar, ortak atıflar gibi) bakımından incelenerek alanyazının nicelleştirilmesi sağlanmakta (Çiçek ve Kozak, 2012) ve bilimsel iletişime ilişkin veriler elde edilmektedir (Al ve Coştur, 2007). Buna ek olarak bibliyometri yöntemi ile çalışılan alanın gelişim seyrinin ve gelecekte ortaya çıkabilecek çalışma alanlarının belirlenmesi mümkün hale gelmektedir.

Son dönemlerde turizm ve otelcilik alanyazınında araştırmacıların ilgili alt alanlarda bibliyometrik çalışmalara yöneldiği görülmektedir. Kimi araştırmacılar inceleme kapsamına belirli veri tabanlarında taranan dergilerde yayımlanan makaleleri alırken kimi araştırmacılar da ilgili alanda çalışılmış lisansüstü çalışmaları bibliyometrik özellikleri bakımından analiz etmişlerdir. Çalışmalarda genellikle atıf analizi (citation analysis), ortak yazar analizi (co-author analysis), bibliyometrik eşleştirme (bibliographic coupling), ortak atıf analizi (co-citation analysis), ortak kelime analizi (co-word analysis) gibi bibliyometrik analiz yöntemlerinin kullanıldığı görülmektedir.

Bu çalışmada da araştırma yöntemi olarak belirli bir alanın gelişim seyrinin tespit edilmesinde yaygın olarak kullanılan bibliyometrik analiz ve bilimsel haritalama (Dereli vd., 2011) kullanılmıştır. Turizm ve otel işletmeciliği alanyazınında FYK araştırmalarının kavramsal, sosyal ve entelektüel yapısının bibliyometrik analiz yöntemleri ile ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bibliyometrik analizlerde araştırmacılar; Scopus, Web of Science (WOS), Pubmed gibi veri tabanları üzerinden çalışmalara ulaşabilmektedirler. Bu çalışmada dünyanın en güvenilir ve yayıncı kuruluşlardan bağımsız küresel atıf veritabanı olarak değerlendirilen (Sökmen vd., 2023) WOS veri tabanı tercih edilmiştir. Araştırmada incelenen çalışmalar 10.06.2024 tarihinde yıl sınırlandırması yapılmaksızın arama parametresinin, ilgili veri tabanında yer alan çalışmaların başlık, özet ve anahtar kelimeleri içerisinde taranmasıyla elde edilmiştir. Arama parametresinde yer alan kelimeler, alanyazın taraması sonucu elde edilen ana başlıklara göre belirlenmiştir (Kalargyrou ve Costen, 2017; Manohoran ve Singal, 2017; Mohammadi vd., 2022). Bu doğrultuda; cinsiyet, yaş, engellilik, ırk ve etnisite, göçmen çalışanlar, dini farklılıklar, cinsel eğilim farklılıkları, kültürel farklılıklar, farklılık yönetimi uygulamaları gibi oldukça geniş bir yelpazede araştırmaların taranması amaçlanmıştır. Her çalışanın farklı bir sosyal kimliğe sahip olduğu, iş ve yaşamlarını bu doğrultuda uyumlaştırma ihtiyacı hissettiği belirtilmektedir (Kossek, 2016). Dolayısıyla çalışanların; kapsayıcılık bağlamında iş-yaşam destek programları ile desteklenmesi önemli görülmektedir (Syed, 2022). Bu nedenle araştırma parametreleri arasına “iş-yaşam dengesi” ve “iş-yaşam çatışması” da eklenmiştir (Şekil 1).



Şekil 1. PRISMA Akış Diyagramı (Page vd., 2021)

Araştırmaya dahil edilen çalışmaların belirlenme sürecinde Page vd.'nin (2021) önerdiği "Sistemik Derleme ve Meta-Analizler için Tercih Edilen Raporlama Öğeleri" (PRISMA-Preferred Reporting Items for Sistemik Reviews and Meta-Analyses) diyagramı kullanılmış ve Şekil 1'de detaylı olarak sunulmuştur. Buna ek olarak çalışma kapsamında incelenen çalışmaların dahil etme ve hariç tutma ölçütleri Tablo 1'de gösterilmiştir. Bu doğrultuda, WOS veri tabanı, Hospitality Leisure Sport Tourism (HLST) kategorisinde, İngilizce dilinde, çalışanlar perspektifinden farklılıkların yönetimi ve kapsayıcılık konusunu ele alan 250 makale üzerinden bibliyometrik analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırma bağlamı ile en ilgili çalışmaların HLST kategorisi altında listeleneceği düşüncesinden hareketle ilgili kategori tercih edilmiştir. Analize sadece makale formatındaki çalışmaların dahil edilmesinde, söz konusu çalışmaların ciddi bir hakemlik sürecinin ardından alanında saygın dergilerde yayımlanması etkili olmuştur. Analize dahil edilen her bir makalenin; başlık, özet ve anahtar kelimeleri tek tek okunarak dahil etme kriterlerine uygun olup olmadığı kontrol edilmiştir. Bu süreçte araştırma alanı ile çok az ilgisi bulunan ya da ilgisi bulunmayan çalışmalar veri setine dahil edilmemiştir. Buradan hareketle Arts and Humanities Citation Index (AHCI) ve HLST kategorisi altında listelenen Rekreasyon, Etkinlik ve Spor dergilerinde

yayımlanan çalışmaların, araştırma alanı ve amacı ile uyumsuz olması nedeniyle söz konusu dergiler araştırma kapsamı dışında tutulmuştur.

Tablo 1. Dahil Etme ve Hariç Tutma Kriterleri

Dahil etme kriterleri	Hariç tutma kriterleri
WOS veri tabanında yer alan çalışmalar	Kitap, kitap bölümü ve bildiriler
HLST kategorisinde listelenen çalışmalar	İngilizce dışındaki dillerdeki çalışmalar
İngilizce dilindeki çalışmalar	Rekreasyon, Etkinlik ve Spor dergilerinde yayımlanan çalışmalar
Makale formatındaki çalışmalar	FYK'yi misafirler bağlamında ele alan perspektifinden ele alınan çalışmalar/Çalışma grubunun turizm ve otel işletmesi çalışanlarını kapsamaması
Turizm ve otel işletmesi çalışanları	Araştırma alanı ile çok az ilgili/ilgisiz çalışmalar

Çalışmada R programında kullanılan bibliometrix (Aria ve Cuccurullo, 2017) paketi tercih edilmiş olup görselleştirmeler için programın "biblioshiny" ara yüzü kullanılmıştır. İnceleme alanının kavramsal yapısını, gelişimini ve çalışma alanlarını ortaya koymak için tematik harita analizi gerçekleştirilmiştir. Alanın sosyal yapısını ortaya koyarken işbirliği ağı ve ülke işbirlikleri analizlerinden faydalanılmış ve son olarak birlikte atıf analizi (co-citaton) ile alanın entelektüel yapısı ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırma, etik kurul izni gerektiren analizleri kapsamamaktadır. Bu nedenle etik kurul izni alınmamıştır.

3. Bulgular

3.1. Betimsel Bulgular

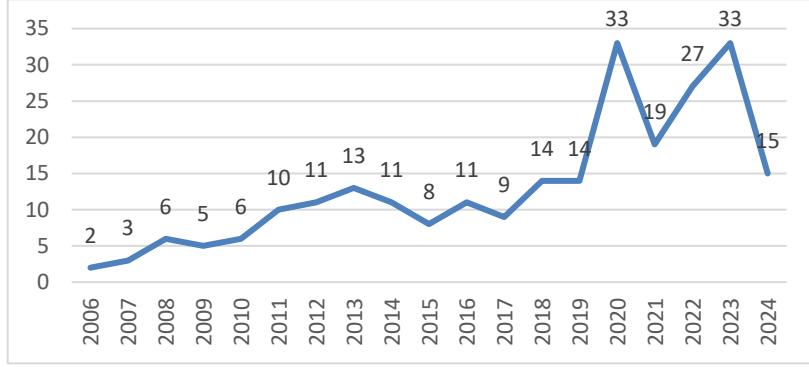
Veri setine dahil edilen 250 çalışmanın toplamda 539 yazar ile üretildiği ve 36 farklı dergide yayımlandığı görülmektedir. 28 çalışmanın (%11.2) tek yazarlı olduğu görülmekte ve yayın yaşının (yayımlandığı sürenin üzerinde geçen süre) ortalama 6 olduğu söylenebilmektedir. Çalışmalar doküman başına 31,6 atıf alırken, eş yazarlık oranının 2,75 olduğu anlaşılmaktadır. Çalışmaların betimsel özelliklerine ilişkin diğer veriler Tablo 2'de sunulmaktadır.

Tablo 2. Betimsel Bulgular

Zaman aralığı	2006-2024	Yazarlar	539
Kaynaklar (Dergiler)	36	Tek yazarlı dokümanlar	28
Dokümanlar	250	Doküman başına yazar	2.05
Yıllık büyüme oranı %	11.84	Yazar başına doküman	0.48
Ortalama yayın yaşı	6.4	Doküman Başına eşyazar	2.75
Doküman başına ortalama atıf	31.6	Uluslararası ortak yazarlık (%)	28.49
Referans	12939	Collaboration index (CI)	2.21
Anahtar kelimeler	912		

İncelenen çalışmaların 2006 ve 2024 yılları arasında yapılmış olduğu görülmekte ve söz konusu yayınların yıllar içerisindeki seyri Şekil 2'de gösterilmektedir. Şekil 2'ye göre 2020 yılında çalışma sayısında bir sıçrama yaşandığı görülmüş, 2021 yılı dışında, yayın sayılarının artarak devam ettiği anlaşılmıştır. 2021 yılındaki düşüşün nedeninin COVID-19 pandemisi kaynaklı olabileceği düşünülmektedir. 2024 yılının tamamlanmamış

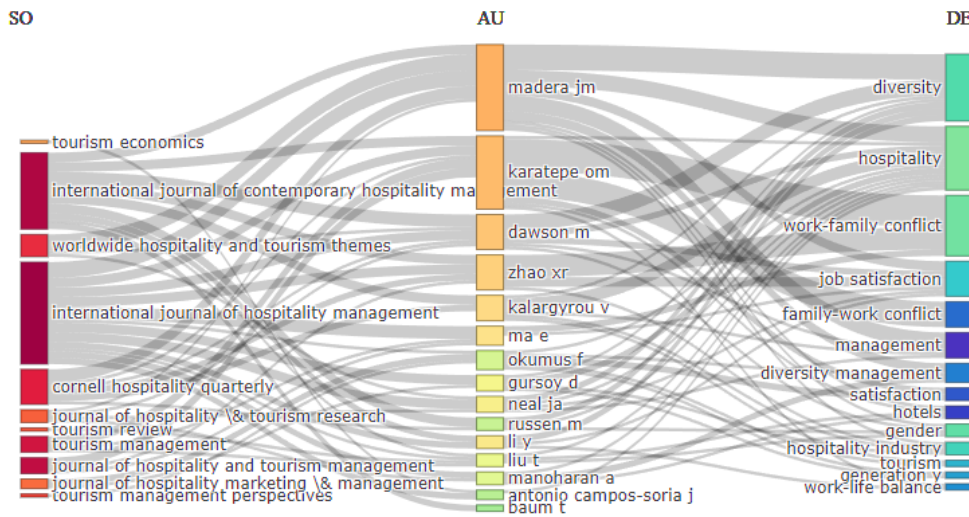
olması nedeniyle çalışma sayısı 15 olarak görünmekle birlikte yılsonunda bu sayının artacağı düşünülmektedir.



Şekil 2. Çalışma Sayılarının Yıllara Göre Seyri

3.2. Yazar ve Dergilerle İlgili Bulgular

Şekil 3'te yer alan turizm ve otelcilik alanyazınında FYK konusunda çalışma yapan araştırmacılar, bu araştırmacıların yayın yaptığı dergiler ve kullandıkları anahtar kelimelere ilişkin olarak üretilen Sankey diyagramı (üç alan diyagramı) alanyazına ilişkin genel bir bakış açısı sunmaktadır. İlgili diyagram; sol bölümünde dergiler (sources), orta bölümde yazarlar (authors) ve sağ bölümde de yazarların kullandığı anahtar kelimeler yer alacak şekilde tasarlanmıştır. Diyagram incelendiğinde J. M. Madera, O. M. Karatepe, M. Dawson ve X. R. Zhao gibi isimlerin alana en çok katkı veren araştırmacılar olduğu, bu isimlerin araştırmalarında "diversity, diversity mangement, hospitality, family-work conflict, job satisfaction ve gender" anahtar kelimelerini sıklıkla kullandıkları görülmektedir. Araştırmacıların yayınlarını en çok; International Journal of Hospitality Management, International Journal of Contemporary Hospitality Management ve Cornell Hospitality Quarterly dergilerinde yayımlamayı tercih ettikleri anlaşılmaktadır.



Şekil 3. Farklılıkların Yönetimi ve Kapsayıcılık Çalışmalarına İlişkin Üç Alan Diyagramı

Alanın önemli yazarlarına ilişkin detaylı bilgiler Tablo 3'te sunulmaktadır. Tabloda en üretken ve en etkili 10 yazarın ürettikleri yayın sayıları, aldıkları toplam atıf sayıları ile h ve g indeks değerleri sunulmuştur. "h indeks", araştırmacıların en çok atıf alan çalışmalarına ve diğer yayınlarda aldığı atıflara odaklanan bir ölçüm metriğidir (Hirsch, 2005). Egghe (2006) tarafından tanımlanan "g indeks" ise daha çok atıf alan makalelere daha fazla değer vermesinden dolayı, h indeksten büyük veya eşit değer almaktadır (Sökmen vd., 2023). Tablo 3'te en çok atıf alan yazarlar h indeks değerleri esas alınarak sıralanmıştır. Şekil 3 ve Tablo 3'te görülebileceği gibi alana katkı veren yazarlar arasında; 18 yayınlı J. M. Madera, O. M. Karatepe, ve M. Dawson öne çıkmaktadır. Yazarlar; elde ettiği atıflar bağlamında değerlendirildiğinde bu alanda en erken (2006) çalışması bulunan O. M. Karatepe'nin 1071 atıfla en etkili yazar olduğu görülmektedir. O. M. Karatepe'nin ardından J. M. Madera, X. R. Zhao, V. Kalargyrou ve M. Dawson'ın toplam atıf sayısı, h ve g indeks değerleri bakımından ön plana çıkan araştırmacılar olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Yazarlara İlişkin Bilgiler

En üretken yazarlar		En çok atıf alan yazarlar				
Yazar	Makale Sayısı	Yazar	Toplam Atıf	h indeks	g indeks	Yayın başlangıcı
Madera, J. M.	18	Karatepe, O. M.	1071	13	14	2006
Karatepe, O. M.	14	Madera, J. M.	328	9	17	2011
Dawson, M.	10	Zhao, X. R.	368	7	8	2011
Zhao, X. R.	9	Dawson, M.	185	6	10	2011
Kalargyrou, V.	6	Kalargyrou, V.	230	6	6	2012
Ma, E.	6	Ma, E.	72	4	6	2015
Li, Y.	5	Manoharan, A.	55	4	4	2019
Neal, J. A.	5	Neal, J. A.	118	4	5	2011
Gursoy, D.	4	Okumus, F.	150	4	4	2018
		Antonio				
		Campos-Soria,		3	3	2018
Liu, T.	4	J.	136			

Çalışmalar yayımlandıkları dergiler bakımından incelendiğinde; 61 makale ile International Journal of Hospitality Management, 54 makale ile International Journal of Contemporary Hospitality Management dergileri diğer dergilere oranla oldukça ön plana çıkmıştır. Tablo 4'te farklılık yönetimi ve kapsayıcılık konularında yapılan çalışmalara en çok yer veren 10 dergi ve bu dergilerin etkinlikleri sunulmuştur. Dergiler etkinlikleri bakımından incelendiğinde en çok çalışma yayımlanan dergilerin yine ilk iki sırada olduğu, bu dergileri Tourism Management ve Cornell Hospitality Quarterly dergilerinin takip ettiği görülmektedir.

Tablo 4. Çalışmaların Yayımlandığı Dergilere İlişkin Bilgiler

Çalışmaların yayımlandığı dergiler		En çok atıf alan dergiler				
Dergi	Makale Sayısı	Dergi	Toplam atıf	h indeksi	g indeksi	Yayın başlangıcı
International Journal of Hospitality Management	61	International Journal of Hospitality Management	2926	32	53	2008
International Journal of Contemporary Hospitality Management	54	International Journal of Contemporary Hospitality Management	1738	23	41	2010
Journal of Hospitality and Tourism Management	15	Tourism Management	826	10	14	2006
Tourism Management	14	Cornell Hospitality Quarterly	426	9	13	2008
Cornell Hospitality Quarterly	13	Journal of Hospitality and Tourism Management	363	8	15	2007
Worldwide Hospitality and Tourism Themes	11	Tourism Management Perspectives	324	7	7	2014
Journal of Sustainable Tourism	7	Journal of Sustainable Tourism	133	6	7	2010
Tourism Management Perspectives	7	Journal of Hospitality & Tourism Research	96	5	5	2010
Tourism Review	7	Worldwide Hospitality and Tourism Themes	74	5	8	2011
Journal of Hospitality & Tourism Research	5	Tourism and Hospitality Research	204	4	4	2009

Veri setinde yer alan çalışmalar aldığı atıflar bakımından incelenmiş ve en çok atıf alan ilk 10 çalışma Tablo 5’te sunulmuştur. Sıralama oluşturulurken çalışmaların tüm dünyadan (veri seti dışından) aldığı atıflar esas alınmıştır. Tabloda söz konusu çalışmalara yapılan yerel (veri seti içinden) atıflara da yer verilmiştir. Tablo 5 incelendiğinde yaş (kuşak) farklılıkları, iş yaşam dengesi/çatışması konusunda yapılan çalışmaların en fazla atıf alan çalışmalar olduğu anlaşılmaktadır. Alanın önemli yazarlarından olan Gursoy vd.’nin (2008), otel işletmesi çalışanlarının iş değerlerinin kuşak farklılıkları bağlamında araştırıldığı çalışmaları açık ara en çok atıf alan çalışma olmuştur. Benzer şekilde alanın en etkin ve üretken yazarlarından olan O. M. Karatepe’nin iş yaşam dengesi ve iş-aile çatışması konularına odaklanan üç çalışması en çok atıf alan çalışmalar arasındadır.

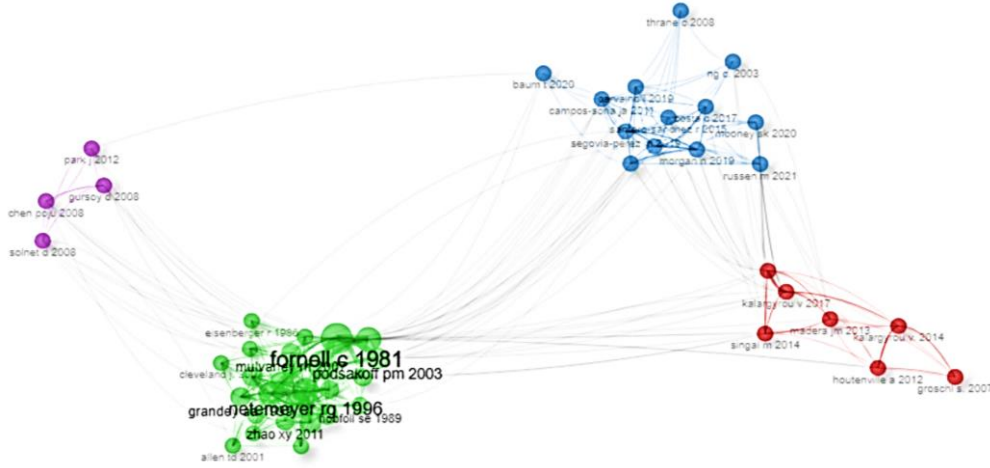
Tablo 5. En Çok Atıf Alan Çalışmalar

Başlık	Yazar(lar)	Yıl	Dergi	Atıf*	Toplam atıf**
Generational differences: An examination of work values and generational gaps in the hospitality workforce	Gursoy, D; Maier, T. A.; Chi, C.G.	2008	International Journal of Hospitality Management	15	332
The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics	Jung, H. S., Jung, Y. S., & Yoon, H. H.	2021	International Journal of Hospitality Management	0	194
Revisiting talent management, work-life balance and retention strategies	Deery, M., Jago, L.	2015	International Journal of Contemporary Hospitality Management	0	186
A workforce to be reckoned with: The emerging pivotal Generation Z hospitality workforce	Goh, E.; Lee, C.	2018	International Journal of Hospitality Management	12	173
Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees	Karatepe, O. M., Kiliç, H.	2007	Tourism Management	20	173
The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion	Karatepe, O. M.	2013	International Journal of Contemporary Hospitality Management	0	150
The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees	Karatepe, O. M., Sokmen, A.	2006	Tourism Management	13	144
The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry	Chiang, F. F., Birtch, T. A., & Kwan, H. K.	2010	International Journal of Hospitality Management	6	143
Different or alike? Exploring the psychological contract and commitment of different generations of hospitality workers.	Lub, X., Nije Bijvank, M., Matthijs Bal, P., Blomme, R., & Schalk, R.	2012	International Journal of Contemporary Hospitality Management	0	139
Generational differences in work values and attitudes among frontline and service contact employees.	Gursoy, D., Chi, C. G. Q., & Karadag, E.	2013	International Journal of Hospitality Management	8	138

*Veri setindeki dokümanlardan gelen atıf ** Tüm alanlardan gelen atıf

3.3. Entelektüel Yapıya Yönelik Bulgular

Farklılıkların yönetimi ve kapsayıcılık alanyazının entelektüel yapısını ortaya koymak için birlikte atıf analizinden faydalanılmıştır. Ortak atıf analizi, veri setindeki çalışmaların atıfta bulunduğu ikincil belgelere odaklanmaktadır. Dolayısıyla bu analiz sonucu elde edilen ortak atıf ağında veri setinde bulunmayan makale, kitap ve kitap bölümü gibi çalışmalar yer alabilir. Birlikte atıf analizi, iki makalenin birlikte atıflanması esasına dayanır. Ortak atıf ağında iki yayın, başka bir yayının referans listesinde birlikte yer aldığı birbiriyle bağlantılır (Donthu, 2021). Bu analizin temel varsayımı, iki çalışmanın ne kadar çok birlikte atıflanırsa içeriklerinin ilişkili olma ihtimalinin de o kadar yüksek olacağı düşüncesine dayanır (Zupic ve Cater, 2015). Bu analiz, alanyazındaki ufuk açıcı yayınlar ve alanyazını şekillendiren ekoller ile araştırmalara ilişkin tematik kümelerin anlaşılabilmesine dair bir anlayış sunmaktadır (Donthu, 2021). Analiz sonucunda elde edilen birlikte atıf ağı Şekil 4'te görülmektedir. Birbirleri ile bağlantılı farklı renkte 4 küme ve kümeler içinde düğümler görülmektedir. Düğümler çalışmaları, düğümler arası bağlantılar ise birlikte atıf aldıklarına işaret etmektedir. Düğümler atıf alma oranına göre büyüyüp küçülmektedir. Louvain kümeleme algoritması kullanılarak 50 çalışma görselleştirilmiştir.



Şekil 4. Birlikte Atıf Analizi

Şekil 4 incelendiğinde yeşil kümenin 26 çalışma ile en yoğun küme olduğu görülmektedir. Bu kümenin genel olarak nicel araştırma yöntemi ve iş yaşam dengesi ve çatışması konuları ile ilgili olduğu ifade edilebilir. Kümenin en güçlü çalışmaların Fornel ve Larcker'in (1981) yapısal eşitlik modelleri ve Hair vd.'nin (2006) çok değişkenli veri analizi çalışmaları olduğu görülmektedir. Bunları, Podsakoff vd.'nin (2003) ortak yöntem yanlılığı konusundaki çalışması takip etmiştir. Bunların dışında yeşil kümede Mulvaney vd.'nin (2007) otel müdürlerinin iş-aile dinamiklerine ilişkin model önerilerini sunduğu çalışması, Netemayer vd.'nin (1996) geliştirdiği iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçekleri ve Hobfoll'un (1989) kaynakları koruma kuramı çalışması öne çıkan araştırmalardandır. Buradan, iş aile dengesi araştırmaların çoğunlukla nicel yöntemlerle yürütüldüğü ve kaynakları koruma kuramının çalışmalarda teorik bir çerçeve olarak kullanıldığı düşünülebilir.

13 çalışma barındıran kırmızı kümenin ise genellikle cinsiyet çalışmalarına odaklandığı anlaşılmaktadır. Kümenin en etkin çalışması, Segovia-Pérez vd.'nin (2019) Risman'ın "Sosyal yapı olarak cinsiyet" modeli doğrultusunda kadınların yönetim pozisyonlarına terfisini engelleyen veya kolaylaştıran çeşitli faktörleri, konaklama endüstrisindeki kadın yöneticilerin perspektifinden inceleyerek, kadınların kariyer gelişimini toplumsal cinsiyet bakış açısı ile anlamaya çalıştıkları nitel çalışmadır. Ardından Boone vd.'nin (2013) "Otel işletmelerinde cam tavanı yeniden düşünmek" çalışması ve Dashper'in (2020) cinsiyet eşitliği kapsamında mentorluk uygulamasını ele aldığı çalışma kümenin önemli bileşenleridir. Bunlara ek olarak ücret farklılıkları, sektördeki yatay ve dikey ayrışma gibi konular da kümede odaklanılan konular arasındadır.

7 çalışmanın yer aldığı kırmızı küme genel olarak farklılıkların yönetimi ve engelli bireyler konusundaki çalışmaları kapsamaktadır. Kalargyrou ve Costen'in (2017) farklılık yönetiminin dünü, bugünü ve geleceğini inceledikleri kavramsal çalışma ile Manoharan ve Singal'in (2017) farklılıklar ve farklılıkların yönetilmesine ilişkin sistematik literatür derlemesi kümenin en etkin çalışmaları olmuştur. Küme içerisinde Houtenville ve Kalargyrou' nun (2012) engelli bireylerin istihdamını işverenler gözünden araştırdıkları çalışma ve Gröschl' ün (2007) engelli bireylerin entegrasyonu ile ilgili insan kaynakları uygulamalarını incelediği çalışma da dikkat çekmektedir.

Son olarak mor kümenin genellikle yaş (kuşak) çalışmaları ile ilgili olduğu görülmüştür. Solnet ve Hood'un (2008) Y kuşağı turizm çalışanlarının işe alınması, seçilmesi, eğitilmesi konusunu ele aldıkları kavramsal çalışma kümede ön plana çıkmaktadır. Kümede yer alan diğer çalışmaların konaklama işletmelerinde iş değerlerinin algılanması ve işe bağlılık konusunda kuşaklararası farklılıklar ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

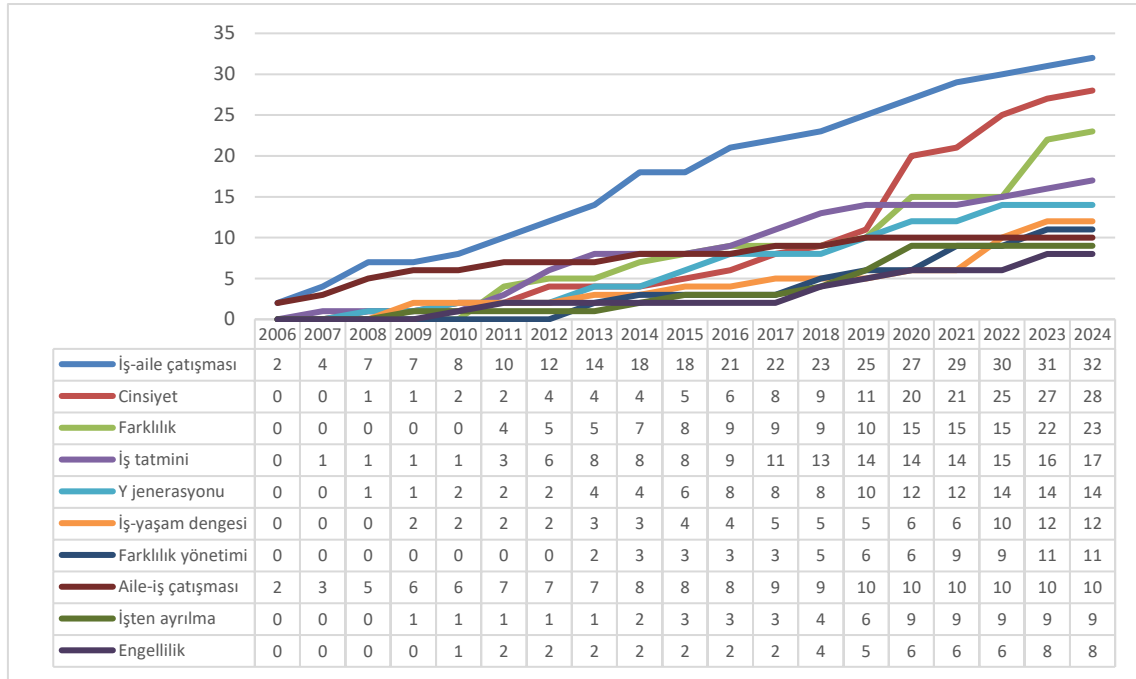
Genel olarak bakıldığında analiz sonuçları yazının teorik altyapısı ile ilgili fikir vermektedir. Sonuçlar doğrultusunda turizm alanyazınında farklılıkların yönetimi ve kapsayıcılık araştırmalarının; iş-yaşam dengesi-çatışması, cinsiyet, engellilik ve yaş çalışmaları kapsamında ele alındığı söylenebilir.

3.4. Kavramsal Yapıya Yönelik Bulgular

3.4.1. Anahtar Kelimelerin Zaman İçerisindeki Gelişimi

Çalışmalarda yazarların en sık kullandığı ilk 10 anahtar kelime incelenerek çalışma temalarının seyri belirlenmeye çalışılmıştır. Anahtar kelimeler incelemeye tabi tutulurken neredeyse tüm çalışmalarda sektörü tanımlayan etiketler olarak kullanılan "hospitality", "hospitality industry" ve "tourism" kelimeleri çıkarılarak diğer önemli çalışma alanlarını belirlemek hedeflenmiştir. Şekil 5 incelendiğinde; iş-aile çatışması (f=32), cinsiyet (f=28), farklılık (diversity) (f=23), iş memnuniyeti (f=17), y jenerasyonu (f=14), iş-yaşam dengesi (f=12), farklılık yönetimi (f=12), aile-iş çatışması (f=10), memnuniyet (f=10), ve otel (f=9) anahtar kelimelerinin en sık tekrar eden kelimeler olduğu görülmektedir. Bu verilerin aynı zamanda birlikte atıf analizi sonucunda erişilen bulguları da desteklediği görülmektedir. Tüm anahtar kelimelerin yıllar içerisinde kullanımının yükselmesi, araştırmacıların alana ilgisinin artmasına işaret etmektedir. "iş-aile çatışması"nın alanyazınında 2006 yılından günümüze değin önemini yitirmeyen

önemli bir çalışma teması olduğu görülmektedir. Bununla birlikte iş-yaşam dengesi ve aile-iş çatışması kavramlarının da araştırma konusu olarak ilgi gördüğü anlaşılmaktadır. 2020 yılında “cinsiyet” ve “farklılık” çalışmalarının yükselişe geçtiği görülürken, “farklılık yönetimi” anahtar kelimesinin 2023 yılında sıçrama yaptığı görülmektedir. “iş memnuniyeti” ve “işgücü devri” anahtar kelimeleri çeşitli farklılıkların iş memnuniyeti ve çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerinin araştırma konusu edildiğine ilişkin içgörüler sunmaktadır. “Y kuşağı” çalışmalarının alanda önemli bir tema olduğu, Z kuşağına ilişkin çalışmaların henüz yeterli olgunluğa ulaşmadığı düşünülebilir. Son olarak “engellilik” çalışmalarının 2018 yılından itibaren ivme kazandığı anlaşılmaktadır.



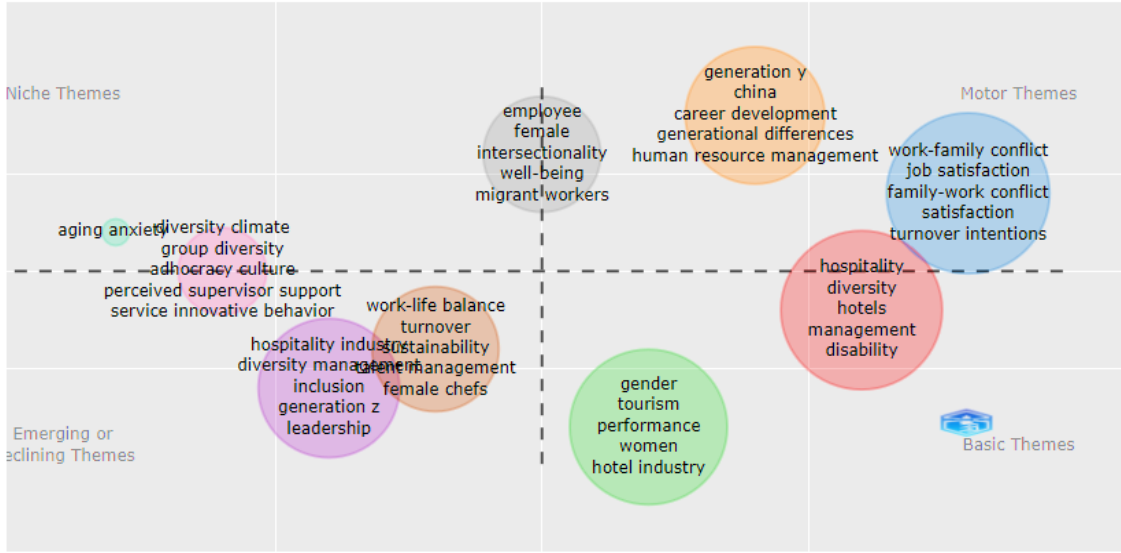
Şekil 5. Anahtar Kelimelerin Zaman İçerisindeki Gelişimi

3.4.2. Tematik Analiz

Bir önceki bölümde anahtar kelimelerin kullanım sıklıklarının yıllara göre dağılımı üzerinde durulmuştu. Bu analizi bir adım daha ileri taşımak için Biblioshiny programının sunduğu analizlerden biri olan tematik analiz kullanılmıştır. Bu analiz alanyazının zaman içerisindeki gelişimini göstermesi nedeniyle FYK alanyazının kavramsal yapısını ortaya koymak için tercih edilmiştir. Bu analiz ortak atıf analizi gibi atıf tabanlı olmayıp yazarların kullandığı anahtar kelimelerin sıklığına ve görünme eğilimine dayanan bir kelime analizidir. Analizde en az beş kez ortaya çıkan anahtar kelimeler kullanılmıştır.

Şekil 6 incelendiğinde alanyazında ortaya çıkan çalışma alanlarının dört ana bölüme ayrıldığı görülmektedir. Sağ üst bölüm motor temalar olarak adlandırılmakta, yoğunluk ve merkezilik noktasında alanyazının en gelişmiş konularını temsil etmektedir. Merkezilik bakımından yüksek fakat yoğunluk bakımından düşük değerlere sahip olan

sağ alt bölüm ise temel temalar olarak adlandırılır. Bu temalar alan için önemli ama yeterince gelişmemiş temalardır. Alan içerisindeki farklı çalışma alanlarına çapraz bağlı konularla ilişkili olması dolayısıyla da önemlidir (Aşkun, 2024). Düşük merkezilik ve yoğunluk değerlerine sahip temaları içeren sol alt kadran, yeni ortaya çıkan ya da yavaş yavaş alanyazın için önemini yitiren çalışma konularına işaret etmektedir. Düşük merkezilik ve yüksek yoğunluk değerine sahip sağ üst kadran ise alanyazın için sınırlı önemde, izole ve çevresel temaları ifade etmektedir. Şekil 6'daki farklı renkteki kümelerin büyüklüğü barındırdığı anahtar kelimelerin kullanım sıklığı ile doğru orantılıdır ve en sık kullanılan anahtar kelimeler ile etiketlenmiştir.



Şekil 6. Tematik Analiz

Bu bilgiler doğrultusunda 2006-2024 tarihleri arasında FYK alanyazınının kavramsal gelişimi incelendiğinde dokuz temanın ortaya çıktığı görülmektedir. “y kuşağı”, “Çin”, “kariyer gelişimi”, “jenerasyon farklılıkları”, “y jenerasyonu” anahtar kelimelerini barındıran özellikle y kuşağı çalışmalarının ve “iş-aile çatışması”, “iş memnuniyeti”, “aile-iş çatışması” ve “memnuniyet” anahtar kelimelerinin içinde olduğu kümeler motor temalar içinde yer almakta yani alanyazının en gelişmiş temalarını yansıtmaktadır. “Çalışan”, “kadın”, “kesişimsellik”, “iyi oluş”, “göçmen çalışanlar” ve “ırk” anahtar kelimelerinin yer aldığı kümenin ise sınırlı öneme sahip alan ve motor temalar arasında bir noktada kaldığı görülmektedir. Bu kümede ifade edilen özellikle göçmen çalışanlar, kesişimsellik, mental ve fiziksel iyi oluş çalışmalarının önümüzdeki dönemlerde daha önemli hale geleceği söylenebilir. Temel temalar kadranında “otelcilik”, “farklılık”, “oteller”, “yönetim” ve “engellilik” anahtar kelimelerinin yer aldığı küme dikkat çekicidir. Bu temalar alan içi önemli, diğer alanlarla bağ kurma potansiyeline sahip temalardır. Bu alanda ayrıca “cinsiyet” etiketli kümede “üst yönetimde cinsiyet çeşitliliği”, bu çeşitliliğin “işletme performansı” ile ilişkisi ve “kurumsal sosyal sorumluluk” konularının çalışıldığı görülmektedir.

Niş temalara bakıldığında “yaşlanma kaygısı” ve “farklılık iklimi” altında “grup çeşitliliği”, “adokrasi kültürü”, “algılanan yönetici desteği”, “yenilikçi davranış”

anahtar kelimelerini barındıran iki küme ortaya çıkmıştır. Bu iki küme niş tema ve azalan veya beliren temaların sınırında yer almaktadır. İlerleyen süreçlerde farklılıkları, daha çok örgütler düzeyinde ele alan bu çalışmaların yükselen bir trende sahip olacağı söylenebilir. Sol alt kadrana bakıldığında “otelcilik endüstrisi”, “farklılık yönetimi”, “kapsayıcılık”, “z jenerasyonu”, “liderlik” ve “göçmenler” temasının dikkat çekici olduğu ve ilerleyen dönemlerde ivme kazanarak temel temalar bölümüne geçebileceği düşünülmektedir. Bu alanda “iş-yaşam dengesi”, “işgücü devri”, “sürdürülebilirlik”, “yetenek yönetimi”, “kadın şefler”, “çalışanı elde tutma” anahtar kelimelerinin bir diğer küme olduğu görülmektedir. Anahtar kelimeler incelendiğinde söz konusu çalışma konularının da bu alandaki diğer temaya benzer şekilde gelişerek daha önemli hale geleceği düşünülmektedir.

3.5. Sosyal Yapıya Yönelik Bulgular

Araştırmacılar, ülkeleri bağlamında incelendiğinde elde edilen sonuçlar Tablo 6’da sunulmuştur. Farklılıkların yönetimi kavramının ortaya çıktığı Amerika Birleşik Devletleri (ABD), hem en çok makale üreten hem de en çok atıf alan ülke olurken, iş birliği bakımından Çin daha önde görünmektedir. Çin en çok ABD ile iş birliği yapmıştır (n=26). Çin-Birleşik Krallık (n=8), ABD-Birleşik Krallık (n=8) ve ABD-Türkiye (n=6) iş birlikleri dikkat çeken diğer önemli iş birlikleridir. En üretken ve iş birliği bakımından etkin ülkeler olan ABD, Çin ve Avustralya aynı zamanda en çok atıf sahibi ülkeler olmuşlardır. Türkiye’nin ürettiği 16 çalışma ile atıf bakımından ikinci sırada olması dikkat çekicidir. Alanın en etkili yazarı olan Karatepe’nin bu sonuçta büyük rol oynadığını ifade etmek gereklidir.

Tablo 6. Yazarların Ülkelerine İlişkin Bilgiler

Ülke	Makale	TÜY*	ÇÜY**	Atıf	Ortalama atıf
ABD	72	60	12	2051	28.5
Çin	44	18	26	1086	24.7
Avustralya	28	19	9	1168	41.7
Birleşik Krallık	17	9	8	305	17.9
İspanya	16	15	1	424	26.5
Türkiye	16	14	2	1192	74.5
Kore	6	3	3	398	66.3
Yeni Zelanda	6	4	2	99	16.5
Kıbrıs	5	4	1	122	24.4
İtalya	4	2	2	44	11

*Tek ülke yayını ** Çoklu ülke yayını (birden fazla ülkeden yazarın katkı sunduğu yayımlar)

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada turizm ve otelcilik alanyazınında FYK çalışmalarının kavramsal, entelektüel ve sosyal yapısının bibliyometrik analiz yöntemi ile ortaya konulması amaçlanmıştır. Çalışma sonuçlarının, bu alanda araştırma yapmayı planlayan araştırmacıların alanyazının temel bileşenlerini hızla anlamalarına katkı sağlaması hedeflenmiştir. Bu bağlamda, çalışmada elde edilen bulgular araştırmacılar için bir kılavuz niteliğinde değerlendirilebilir.

Araştırma bulguları FYK çalışmalarının 2006 yılına değin ihmal edildiğini ve 2011 yılına gelinceye kadar yapılan yıllık araştırma sayısının 10'un altında kaldığını göstermektedir. 2020 yılında ise çalışma miktarının neredeyse ikiye katlandığı görülmüştür. Küreselleşme, örgütlerde artan farklılıklar ve bunların yönetilmesine ilişkin artan farkındalıklar, FYK alanyazınındaki genişlemenin nedeni olarak değerlendirilebilir (Mohammadi vd., 2022).

Çalışma sonuçları Manoharan ve Singal (2017) ve Mohammadi vd.'nin (2022) bulgularına benzer şekilde, turizm ve otel işletmeciliği FYK alanyazınında; iş-yaşam dengesi, cinsiyet, engellilik, jenerasyon (kuşak) konularının en fazla çalışılan farklılık boyutları olduğunu ortaya koyarken, cinsiyet kimliği, LGBTQ+, din, dil, ırk, sosyal ve kurumsal geçmişe yönelik farklılık araştırmalarının daha az çalışıldığını ortaya koymuştur. Özellikle iş-yaşam dengesi ve cinsiyet çalışmaları alanı domine etmektedir.

Çalışmalarda; iş memnuniyeti, işten ayrılma niyeti, işletme performansı, inovatif iş davranışı gibi örgütsel değişkenlerin sıklıkla kullanıldığı görülmüş, bunların yanında iyi oluş gibi birey düzeyindeki değişkenlerin araştırmalara daha az konu edildiği görülmüştür. Bu nedenle FYK araştırmalarının bireysel ve grup düzeyindeki çıktılarına odaklanan araştırmalar yazındaki hâlihazırdaki bulguları zenginleştirebilir.

Çalışmalarda sıklıkla kullanılan anahtar kelimeler araştırmaların genellikle otel işletmesi çalışanlarına yönelik gerçekleştirildiğini göstermiştir. Dolayısıyla turizmin alt alanları olan seyahat acentaları, restoranlar ve hava yolları çalışanlarının dahil edildiği çalışmaların planlanması daha kapsamlı bulgulara ve yorumlara götürebilir, karşılaştırmalar yapılabilir.

Tematik analiz; z kuşağı, göçmen çalışanlar, kesişimsellik (birden fazla fark biriminin ortaya çıktığı durumlar) örgütlerde farklılık iklimi ve çeşitli örgütsel kavramlarla ilişkisi ve kültürel farklılıklara yönelik konuların gelişme potansiyeli taşıdığını ve ilerleyen dönemlerde daha önemli hale gelebileceğini göstermiştir.

Bunlara ek olarak farklılıkların yönetimi konusundaki eğitimler, farklılıkların yönetimi uygulamalarının geliştirilmesi ve etkinliklerinin ölçülmesi ile farklılıkların yönetimi ve işletme performansı ilişkisi konularında yapılacak araştırmaların da alanyazına katkı sunabileceği düşünülmektedir. Bu açıdan bakıldığında araştırmacılar için çalışma konuları bakımından oldukça geniş bir alan mevcuttur. Araştırmacıların görece daha az çalışılmış alanlarda araştırmalar tasarlamaları alanyazınındaki mevcut bilgi birikiminin çeşitlenmesine katkı sunacaktır ki turizm ve otelcilik endüstrisinin farklılıklar yönünden zengin demografik yapısının araştırmacılar için benzersiz bir araştırma alanı yaratabileceği vurgulanmaktadır (Kalargyrou ve Costen, 2017).

Araştırma sonucunda yazındaki en üretken yazarların aynı zamanda en çok atıf alan yazarlar olduğu görülmüştür. Özellikle Madera, Karatepe, Dawson ve Zhao gibi isimler çalışmalarıyla alana katkı sağlayan etkili yazarlardır. Bununla birlikte aldığı atıf bakımından diğer yazarların çok önünde olan Karatepe, alanın en etkili yazarıdır. *International Journal of Hospitality Management* dergisi en çok çalışma yayımlayan ve aynı zamanda en çok atıf alan dergisidir. Alanın sosyal arka planı incelendiğinde ABD, Çin ve Avustralya'nın en üretken ve etkili ülkeler olduğu anlaşılmaktadır. Manoharan ve Singal (2017), farklılık yönetimi alanyazınında yapılan çalışmaların genellikle ABD odaklı olduğunu vurgulamışlardır. Ancak, bu araştırma ABD dışındaki ülkelerde,

örneğin Çin, Avustralya, Birleşik Krallık ve İspanya gibi ülkelerde de farklılıkların yönetimi üzerine çalışmaların arttığını göstermiştir. Farklılıkların algılanma şeklinin coğrafya, toplum ve kültüre bağlı olarak değişebileceği düşünüldüğünde, bu bulgu daha da önem kazanmaktadır. Bu nedenle, farklı coğrafyalara özgü farklılık birimlerini inceleyen çalışmalar, alanyazına özgün katkılar sağlayabilir.

Araştırma bulguları, FYK alanında çalışma yapmak isteyen turizm araştırmacılarına alanın önde gelen araştırmacıları, kurumları, çalışmaların yayımlandığı dergiler ve uluslararası işbirlikleri ile ilgili içgörüler sunmaktadır. Buna ek olarak birlikte atıf ve tematik analiz ile alanın entelektüel yapısı ve zaman içerisindeki gelişimi, çalışma temalarının evrimi ortaya konmuş ve potansiyel çalışma konuları hakkında önemli bulgular elde edilmiştir. Araştırmacılar alanın önemli yazarlarını ve çalışmalarını inceleyebilir, en uygun dergileri belirleyebilir ve alanyazındaki araştırma boşluklarını tespit etme sürecinde araştırma sonuçlarından yararlanabilirler.

FYK konusundaki çalışmalarda eğilimleri gösteren bu çalışmanın bulguları işletme ve yöneticiler için de yol gösterici olabilir. Çalışmanın sektör profesyonellerine farklılıkların yönetilmesi konusundaki gelişme ve eğilimler hakkında katkı sunacağı ve bu konuda geliştirecekleri politikaları ve uygulamalarda yardımcı olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. İlk olarak, çalışmada kullanılan arama parametreleri ve dahil etme/hariç tutma kriterleriyle ilgili sınırlamalar mevcuttur. Farklı arama parametrelerinin kullanılması, veri setinin ve sonuçların değişmesine neden olabilir. İkinci olarak, çalışmada farklılıkların sadece çalışanların perspektifinden ele alınması bir diğer kısıtlamadır. Buna ek olarak, araştırmaya sadece WOS veri tabanında yayımlanan makalelerin dahil edilmesi de bir kısıtlama olarak değerlendirilebilir. Veri setinin genişletilmesi, kitaplar, kitap bölümleri ve bildiriler gibi diğer çalışma türlerinin yanı sıra farklı veri tabanlarından elde edilen çalışmaların da dikkate alınması daha kapsamlı sonuçların ortaya konmasına katkı sağlayabilir. Bu çalışma FYK çalışmalarını bibliyometrik analiz tekniği ile ele almıştır. Gelecek araştırmalar sistematik literatür taraması ile alanyazını derinlemesine ele alarak, çalışmalarda kullanılan araştırma yöntem, teknik ve analizleri, teorik arka planda kullanılan kuramları ortaya koyabilirler. Araştırmalarda kullanılan aracı ve düzenleyici değişkenlerin incelenerek FYK'nın öncül ve ardıllarına ilişkin model önerilerinin sunulması bu alandaki çalışmalara farklı bakış açıları getirebilir. Buna ek olarak turizm yazınındaki çalışmaların teorik ve metodolojik arka planlarında eksiklikler olduğu hatırlanırsa (Manohoran ve Singal, 2017; Mistry vd., 2021) tematik analiz sonuçlarının işaret ettiği araştırma alanlarında özellikle sosyal psikoloji ve sosyoloji kuramları ile farklı araştırma yöntemleri kullanılarak tasarlanacak çalışmaların alanı güçlendirebileceği düşünülmektedir. Bahsedilen sınırlılıklarla birlikte çalışma, turizm ve otelcilik alanyazınında FYK çalışmalarının genel görünümü hakkında bilgiler sunmaktadır. Çalışma bulguları doğrultusunda, turizm ve otelcilik alanyazınında FYK çalışmalarının çeşitlenerek devam etmesi ve bu alanda daha çok araştırma yapılması gerektiği düşünülmektedir.

Kaynakça

- Al, U. ve Coştur, R. (2007). Türk Psikoloji Dergisi'nin bibliyometrik profili. *Türk Kütüphaneciliği*, 21(2), 142-163
- Aria, M. & Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, 11(4), 959-975.
- Aşkun, V. (2024). İşletme ve yönetimde karmaşık uyarlanabilir sistemler: Bibliyometrik bir analizle yazın taraması ve evrimsel süreci. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(1), 46-66.
- Aytemiz Seymen, O. (2006). The cultural diversity phenomenon in organisations and different approaches for effective cultural diversity management: A literary review. *Cross Cultural Management*, 13(4), 296-315.
- Boone, J., Veller, T., Nikolaeva, K., Keith, M., Kefgen, K. & Houran, J. (2013). Rethinking a glass ceiling in the hospitality industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(3), 230-239.
- Chiang, F. F., Birtch, T. A. & Kwan, H. K. (2010). The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 25-32.
- Çiçek, D. ve Kozak, N. (2012). Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi'nde yayımlanan hakem denetimli makalelerin bibliyometrik profili. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(4), 734-756.
- Dashper, K. (2020). Mentoring for gender equality: Supporting female leaders in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102397.
- Dereli, T., Baykasoglu, A., Altun, K., Durmusoglu, A. & Türksen, I. B. (2011). Industrial applications of type-2 fuzzy sets and systems: A concise review. *Computers in Industry*, 62(2), 125-137.
- Dobbs, M. F. (1996). Managing diversity: Lessons from the private sector. *Public Personnel Management*, 25(3), 351-367.
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N. & Lim, W.M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: an overview and guidelines, *Journal of Business Research*, 133, 285-296.
- Egghe, L. (2006). Theory and practise of the g-index. *Scientometrics*, 69(1), 131-152.
- Elkhwesky, Z., Salem, I. E. & Barakat, M. (2019). Diversity management in hotels: The moderating role of empowerment and capability development. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 2(2), 166-185.
- El-Said, O. A. (2013). Effects of creativity support and diversity management on employee's perception of service quality in hotels. *Journal of Human Resource in Hospitality & Tourism*, 12(3), 291-312.
- Esty, K., Griffin, R. & Hirsch, M. S. (1995). *Workplace diversity: A manager's guide to solving problems and turning diversity into a competitive advantage*. Adams Media Corporation.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50
- García-Rodríguez, F. J., Dorta-Afonso, D. & González-de-la-Rosa, M. (2020). Hospitality diversity management and job satisfaction: The mediating role of organizational commitment across individual differences. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102698.
- Gröschl, S. (2007). An exploration of HR policies and practices affecting the integration of persons with disabilities in the hotel industry in major Canadian tourism destinations. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 666-686.

- Gursoy, D. & Maier, T. (2023) Diversity, equity and inclusion in hospitality: Value centered leadership as a conduit for change. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32(4), 445-453,
- Gursoy, D., Chi, C. G. Q. & Karadag, E. (2013). Generational differences in work values and attitudes among frontline and service contact employees. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 40-48.
- Gursoy, D., Maier, T. A. & Chi, C. G. (2008). Generational differences: An examination of work values and generational gaps in the hospitality workforce. *International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 448-458.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010) *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition, New York: Pearson.
- Harrison, D. A., Price, K. H. & Bell, M.P. (1998). Beyond relational demography: Time and the effects of surface and deep level diversity on workgroup cohesion. *Academy of Management Journal*, 41(1), 96-107.
- Higgins Desbiolles, F. (2020). Diversity in tourism: A perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 29-32.
- Hirsch, J. E. (2005). An index to quantify an individual's scientific research output. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 102(46), 16569-16572.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513.
- Houtenville, A. & Kalargyrou, V. (2012). People with disabilities: Employers' perspectives on recruitment practices, strategies, and challenges in leisure and hospitality. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(1), 40-52.
- Houtenville, A. & Kalargyrou, V. (2015). Employers' perspectives about employing people with disabilities: A comparative study across industries. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56(2), 168-179.
- Hsiao, A., Auld, C. & Ma, E. (2015). Perceived organizational diversity and employee behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 48, 102-112.
- Hsiao, A., Ma, E., Lloyd, K. & Reid, S. (2020). Organizational ethnic diversity's influence on hotel employees' satisfaction, commitment, and turnover intention: Gender's moderating role. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44(1), 76-108.
- Ineson, E. M., Yap, M. H. & Whiting, G. (2013). Sexual discrimination and harassment in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 1-9.
- Ivancevich, J. M. & Gilbert, J. A. (2000). Diversity management: Time for a new approach. *Public Personnel Management*, 29(1), 75-92.
- Jackson, S. E., May, K. E. & Whitney, K. (1995). *Understanding the Dynamics of Diversity in Decision-making Teams*; In: R. A. Guzzo and E. Salas (Eds.), *Team Effectiveness and Decision Making in Organizations* (p. 204-261), Jossey-Bass.
- Jung, H. S., Jung, Y. S. & Yoon, H. H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102703.
- Kalantzis, M. & Cope, B. (2006), "On globalisation and diversity", *Computers and Composition*, 23 (4), 402-411,
- Kalargyrou, V. & Costen, W. (2017). Diversity management research in hospitality and tourism: past, present and future. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 68-114.

- Kalargyrou, V. & Volis, A. A. (2014). Disability inclusion initiatives in the hospitality industry: An exploratory study of industry leaders. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 3(4), 430-454.
- Kossek, E. E. (2016). Managing Work-Life boundaries in the Digital Ages, *Organizational Dynamics*, 45, 258-270.
- Kundi, Y. M. & Aboramadan, M. (2023). A multi-level examination of the link between diversity-related HR practices and employees' performance: Evidence from Italy. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(2), 245-255.
- Linnenluecke, M. K., Marrone, M. & Singh, A. K. (2020). Conducting systematic literature reviews and bibliometric analyses. *Australian Journal of Management*. 45(2), 175–194.
- Lub, X., Nije Bijvank, M., Matthijs Bal, P., Blomme, R. & Schalk, R. (2012). Different or alike? Exploring the psychological contract and commitment of different generations of hospitality workers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(4), 553-573.
- Madera, J. M. (2013). Best practices in diversity management in customer service organizations an investigation of top companies cited by Diversity Inc. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 124-135.
- Madera, J. M., Dawson, M. & Neal, J. A. (2018). Why investing in diversity management matters: Organizational attraction and person-organization fit. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 42(6), 931-959.
- Madera, J. M., Neal, J. A. & Dawson, M. (2011). A strategy for diversity training: Focusing on empathy in the workplace. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 35(4), 469-487.
- Manoharan, A. & Singal, M. (2017). A systematic literature review of research on diversity and diversity management in the hospitality literature. *International Journal of Hospitality Management*, 66, 77-91.
- Manoharan, A., Gross, M. J. & Sardeshmukh, S. R. (2021). Antecedents and outcomes of a culturally diverse workforce in hotels. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 45(8), 1383-1416.
- Milliken, F. J. & Martins, L. L. (1996). Searching for common threads: Understanding the multiple effects of diversity in organizational groups. *Academy of Management Review*, 21(2), 402-433.
- Mistry, T.G., Okumus, F. & Orłowski, M. (2021). Managers' psychological diversity climate and fairness: The utility and importance of diversity management in the hospitality industry. *International Hospitality Review*, Ahead of print.
- Mohammadi, Z., Bhati, A. & Ng, E. (2023). 20 years of workplace diversity research in hospitality and tourism: A bibliometric analysis. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 42(4), 551-571.
- Mor Barak, M. E., Luria, G. & Brimhall, K. C., (2021), "What leaders say versus what they do: Inclusive leadership, policy-practice decoupling, and the anomaly of climate for inclusion", *Group and Organization Management*, 47(4), 840-871.
- Mulvaney, R. H., O'Neill, J. W., Cleveland, J. N. & Crouter, A. C. (2007). A model of work-family dynamics of hotel managers. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 66-87.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400.
- Nishii, L. H. & Özbilgin, M. F. (2007). Global diversity management: Towards a conceptual framework. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(11), 1883-1894.

- Nkomo, S. & Hoobler, J. M. (2014). A historical perspective on diversity ideologies in the United States: Reflections on human resource management research and practice. *Human Resource Management Review*, 24(3), 245-257.
- O'Donovan, D. (2018). *Diversity and Inclusion in the Workplace*; In: C. Machado and J.P. Davim (Eds.), *Organizational Behaviour and Human Resource Management: A Guide to a Specialized MBA Course*. (p. 73-108), Springer.
- Onday, O. (2016). Global workforce diversity management and the challenge of managing diversity. *Global Journal of Human Resource Management*, 4(1), 31-51.
- Otaye- Ebede, L. & Akobo, L. (2022). *Sosyolojik ve Psikolojik Bakış Açısıyla Farklılıklar*. J. Syed & M. Özbilgin (Ed.) ve O. Sürgevil-Dalkılıç (Çev. Ed.). *Farklılıkların Yönetimi ve Kapsayıcılık Uluslararası Yaklaşım içinde* (s. 15-41). Ankara: Nobel.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *Bmj*, 372. 1-9.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y. & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879.
- Segovia-Pérez, M., Figueroa-Domecq, C., Fuentes-Moraleda, L. & Muñoz-Mazón, A. (2019). Incorporating a gender approach in the hospitality industry: Female executives' perceptions. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 184-193.
- Singal, M. (2014). The business case for diversity management in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 10-19.
- Singh, S. (2018). Diversity management in the age of globalization. *Journal of Management*, 5(3), 251-257.
- Solmaz, C. (2023). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Farklılıkların Yönetimi*. A. A. Aksu ve V. R. Ehtiyar (Ed.) *Uluslararası Perspektifte Turizmde İnsan Kaynakları Yönetimi içinde* (s. 276-301). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sökmen, S., Doğan, M. ve Atabay, E. (2023). Turizm araştırmalarında nedensellik: Q1 dergilerde deneysel tasarımın kullanımına yönelik bir inceleme. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(3), 657-684.
- Solnet, D. & Hood, A. (2008). Generation Y as hospitality employees: Framing a research agenda. *Journal of hospitality and Tourism Management*, 15(1), 59-68.
- Sourouklis, C. & Tsagdis, D. (2013). Workforce diversity and hotel performance: A systematic review and synthesis of the international empirical evidence. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 394-403.
- Subeliani, D. & Tsogas, G. (2005). Managing diversity in the Netherlands: A case study of Rabobank. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(5), 831-851.
- Sürgevil-Dalkılıç, O. (2022). *Çalışma yaşamında farklılıkların yönetimi* (2. basım). Nobel.
- Syed, J. (2022). *İş-yaşam dengesi*. J. Syed & M. Özbilgin (Ed.) ve O. Sürgevil-Dalkılıç (Çev. Ed.). *Farklılıkların yönetimi ve kapsayıcılık uluslararası yaklaşım içinde* (s. 311-353). Ankara: Nobel.
- Thomas, R. R. Jr. (1991). *Beyond, race, and gender: Unleashing the power of your total workforce by managing diversity*. Amacom.
- Trong Tuan, L. (2020). Can managing employee diversity be a pathway to creativity for tour companies?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 81-107.

Vongvisitsin, T. B. & Wong, A. K. F. (2021). Organisational change towards LGBTQ+ inclusion in hospitality and tourism: Managerial perspectives. *Tourism Management*, 86, 104331.

Waight, J. & Madera, J. M. (2011). Diversity training: Examining minority employees' organizational attitudes. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 3(4), 365-376.

Yang, M., Luu, T. T. & Qian, D. (2022). Group diversity and employee service innovative behaviour in the hospitality industry: A multilevel model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(2), 808-835.

Zupic, I. & Cater, T. (2015). Bibliometric methods in management and organization. *Organizational Research Methods*, 18(3), 429-472.