



KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE PSİKOLOJİK SÖZLEŞME VE ÖRGÜTSEL ÇEKİCİLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ

Haluk TANRIVERDİ¹, Dilbar GULIYEVA¹

¹Department of Tourism Management, Faculty of Economics, İstanbul University, İstanbul, Turkey

Sorumlu yazar:

E-posta: dilberemrayeva@yahoo.com

Özet

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde Örgütsel Çekicilik ve Psikolojik Sözleşme arasındaki ilişkiyi incelemektir. Anket çalışması toplam 38 konaklama işletmesinde uygulanmıştır. Araştırmalar Azerbaycan ve Türkiye dahil olmak üzere iki farklı ülkede gerçekleştirilmiştir. SPSS.20 analiz programı kullanarak toplam 318 anket incelenmiştir. Türkiye’de 21 konaklama işletmesinde 205 anket ve Azerbaycan’da 17 konaklama işletmesinde 113 anket toplanmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre örgütsel çekicilik ile psikolojik sözleşme düzeyi arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur ($f = 1,977$; $p = 0,000 > 0,050$). Psikolojik sözleşme düzeyinin belirleyicisi olarak bilinen örgütsel çekiciliğin değişkenleri arasındaki ilişki ($R^2 = 0,003$) bulunmuştur. Bu, konaklama işletmelerinde örgütsel çekiciliğin seviyesinin psikolojik sözleşmeye yükseltildiği anlamına gelmektedir ($B = 0,200$).

Anahtar Sözcükler: Örgütsel Çekicilik, Psikolojik Sözleşme, Konaklama İşletmeleri

ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL ATTRACTIVENESS AND PSYCHOLOGICAL CONTRACT IN ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS

Abstract

The purpose of this study is to analyze the relationship between organizational attractiveness and psychological contract in accommodation establishments. The study of the survey was applied in total of 38 accommodation establishments. Surveys were conducted in two different countries, including Azerbaijan and Turkey. A total of 318 surveys were completed by people using SPSS.20. 205 surveys in the 21 accommodation establishments in Turkey and 113 surveys in the 17 accommodation businesses in Azerbaijan were collected. According to the results of the study, the relationship between the organizational attractiveness and psychological contract level was found a significant effect ($f = 1,977$; $p = 0,000 > 0,050$). It was found the relationship of the variables of the organizational attractiveness known as the determinant of the level of psychological contract ($R^2 = 0,003$). This means the level of the organizational attractiveness was increased to psychological contract in the accommodation establishments. ($B=0,200$).

Keywords: Organizational Attractiveness, Psychological Contract, Accommodation Establishments.

GİRİŞ

Pazardaki işgücünün daralması sonucu işletmelerin kendilerini rakiplerinden ayıran ve onları diğer işletmelere göre daha çekici kılan niteliklere sahip olması gerekmektedir. Keza, bu farklı ve özel niteliklere ilişkin değerler kategorisi bizim yapmış olduğumuz araştırmanın da sorunsalını oluşturmaktadır. Bu bağlamda işletmelerin ve yapılan işlerin son dönemler aynı olduğu ve bu benzerliklerin işçi çekme açısından zamanla zorlaştığı ortaya çıkmaktadır. Konuya ilişkin bilimsel araştırmalar genel olarak Lievens ve Hihghouse, Thomas ve Wise (2003) tarafından daha kapsamlı bir biçimde yapılmaktadır. ‘Psikolojik Sözleşme, Kişi Örgüt Uyumu, Örgütsel Çekicilik ve Duygusal Emek Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi’ tüm bu kavramların kapsamlı biçimde araştırılması ve onlar arasındaki ilişkinin oluşturduğu düzenin otel işletmelerine olan etkisi önemli konudur.

Günümüzdeki koşullar doğrultusunda yaklaştığımız zaman var olan birçok işletmenin bir-birine benzerlik teşkil ettiğini görülmektedir. Özellikle hizmet sektöründe ve daha kesin bir biçimde ifade edilirse, araştırmanın deneysel kısmını oluşturan otel işletmelerinde çalışma koşulları, iş niteliği, çalışma saatleri, ücretler bir biriyle benzerlik teşkil ettiği için işletmeler pazarda daha yetenekli çalışan tarafından tercih edilmek için ve çalışanlarının daha özveriyle çalışmaları için birçok uygulamalar yapmalıdır. Kendini enformasyon toplumunun koşulları doğrultusunda gerçek bir imaj ve marka olarak sunmalı, burada çalışanın ayrıcalıklara sahip olduğu olgusunu yaratmalıdır. Buna ilişkin olarak yapılan bir araştırmadan saptama yapmak daha doğru bir biçimde mevcut olguyu ifade etme olanağı sağlayacaktır. Ona göre, çağdaş dönemde konaklama işletmelerinde personele karşı tutum ciddi anlamda değiştiği görülmektedir. Özellikle, insan kaynaklarının yönetilmesi olarak bilinmekte olan durum artık yetenek yönetimine doğru değişmektedir. Konaklama işletmeleri rekabetin yoğun yaşandığı bölgelerde yetenekli bireyleri tutmakta zorluk çekiyor. Örgütlerin personeli elde tutabilmesi için yapmak zorunda olduğu pek çok faaliyet alanı belirlenmiştir. Bu anlamda personelin güçlendirilmesi ve Psikolojik Sözleşme ilkesi gibi önemli olan etki gücünün daha fonksiyonel çalışmasının temin edilmesi düşünülmektedir (Doğan, Demirel, 2009; 49).

1. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME

Psikolojik Sözleşme kurum ve işçi ilişkilerinin karşılıklı beklenti ve sorumlulukları çalışanların algılama biçimlerine göre oluşan yazılı olarak ifade edilmeyen bir sözleşme biçimidir. Genel olarak psikolojik sözleşmenin oluşum sürecinde iki önemli tarafın bulunduğu belirtilmektedir. Bu taraflar işçi ve kurum olarak bilinmektedir. Birinci tarafı temsil eden kurumun sahibi, her hangi bölüm amiri, ustabaşı vb. olarak bilinmektedir. Genelde psikolojik sözleşmeyi çalışanın algısı merceğinden konumlandırılmış olsa da, taraflar karşılıklı olarak yükümlülükleri yerine getirmekten sorumludurlar. İşletmenin bu doğrultuda beklentileri de karşılanmadığı takdirde de taahhüdün yerine getirilmediği görülmektedir.

Psikolojik Sözleşme tanımını bilimsel anlamda kapsamlı bir biçimde kullanan Argyis (1960) olmuştur. Sonradan Levinson, Price, Munden, Mandl (1962), Schein (1965), Rousseau (1995) gibi bilim adamları tarafından çalışan ve işveren arasındaki var olan ilişkiler düzeyini analiz etmek için kullanılmıştır. Yalnız birçok bilim adamı bu kavramın ilk çıkış noktası olarak Bernard (1938), March ve Simon (1958) tarafından öne sürüldüğünü ifade etmişler.

Bernard ise konuya ilişkin olarak 'Örgütsel Karşılıklı' kavramını kullanmış ve çalışanların genelde o örgüt, grup tarafından gördükleri ilginin boyutuna göre işletmeye katkıda bulduklarını ifade etmiştir. O, genelde bu tür çalışana yönelik teşvikleri yönlendirmeler, ödemeler tarzında ifade etmektedir (Karcıoğlu vd.2014; 77).

Bernard, (1938) Psikolojik Sözleşmenin çalışan ve işveren arasındaki işbirliğinin sözleşme düzeyine göre değişkenlik göstermiş olduğunu belirtmektedir. Önemli elemanların işletmede faaliyetinin devam ettirmesi için bu çok önemli etkidir. Onun için işletme bunu kullanarak daha çok çalışanın işletmeye ilgisini maksimize edebilir. Diğer taraftan karşılıklı eğitim sürecinin de bu olguyu arttırdığı yönünde de çalışmalar yapılmaktaydı (March ve Simon; 1958). Bernard'ın bilime kazandırdığı 'Karşılıklı Değişim' süreci sonradan March ve Simon (1958) tarafından 'Teşvik-Katılım' modeli biçiminde değiştirilmiştir. Buradaki önemli etmen katılım sürecinde bireyin birçok kararları alma yetkisinin olmasıdır. Yönetimin onun görüşlerine önem verdiğini gören çalışan işe katılım sürecinde daha da güçlü bir boyutta olacaktır.

Psikolojik Sözleşmenin sınıflandırılmasına ilişkin olarak ilk defa Levinson (1962) tarafından yapılmış tasnif önem arz etmektedir. Levinson, Psikolojik Sözleşmenin 5 önemli özelliğini sıralamaktadır. Bunlardan birincisi olarak, yükümlülükler, ikinci sırada sözleşme taraflarının bağımsızlığı, üçüncü kategoride psikolojik mesafe, dördüncü sırada Psikolojik Sözleşmenin dinamikliği ve sonuncu olarak ise Psikolojik Sözleşmenin duygusallığı tasnif edilmektedir (Türker, 2010; 3).

Psikolojik Sözleşmenin özelliğine ilişkin olarak, Schein (1962) çalışanın örgüt otoritesini gönüllü bir biçimde kabullenerek işletmenin faaliyetini etkilemesi ilkesini temel alarak iki boyut daha eklemiştir. Bunu bilim tarihinde önemli katkı niteliğinde değerlendirdiğimizde bu iki boyut genellikle 'Örgüt ve çalışan beklentilerinin karşılıklı düzeyde yerine yetirilmesi ilkesi ve ikinci olarak ise karşılıklı değişimde bulunulan özelliği tipinde kategorize edilmektedir.

Psikolojik Sözleşmenin özelliğine ilişkin yapılmış bilimsel çalışmalardan bir diğeri de Kotter'e (1973;93) aittir. O Psikolojik Sözleşmeyi birey ve örgüt arasındaki üstü kapalı anlaşma düzeyi olarak görmektedir.

Psikoloji sözleşme tanımına ilişkin farklı bilim adamları tarafından bir-birine benzer veya birisi diğer birisinden ayrı olarak bilinen tanımlar sunulmuştur. Ancak bunların hiçbiri genel olarak bu kavramın niteliğini ifade edecek boyutta değildir. İlk defa 'Psikolojik Sözleşme' tanımını literatürde bilimsel çerçevede kullanan yazar Argyvis (1960) olmuştur. "*Bir grup işçi ile bu işçilere amirlik eden ustabaşı arasında belirli bir liderlik biçimine ilişkin olarak ortaya çıkan üstü kapalı anlaşma*" biçiminde tanımlamaktadır. Levinson, Price, Munden, Mandl ve Solley (1962; 28) ise kavramı "*örgüt içerisinde mübadele ilişkisine taraf olanların (çalışan-işveren) tam olarak farkında olmadığı, fakat taraflar arasındaki ilişkiyi doğrudan etkileyen bir dizi karşılıklı beklenti*" olduğuna ilişkin tasnif etmekte.

'Psikoloji Sözleşme' kavramına ilişkin olarak ilk defa tecrübeye dayalı bilimsel çalışma üretmiş olan Kotter'in (1973; 91-99) yaptığı saptama daha çok bu tanımın bilimsel arketipini anlama olanağı sunmaktadır. Onun saptamasına göre "*birey ve örgütü arasında meydana gelen ve taraflardan birinin karşı tarafa verecekleri ile neyi elde etmeyi bekleyebileceğini belirleyen üstü kapalı anlaşma*" ifade etmektedir.

Aslında yukarıda bazı bilim adamlarının çalışmalarından yapılan saptamalara rağmen genel olarak hepsinin temel savı benzerlik teşkil etmektedir. Bu açıdan bakıldığında 'Psikolojik Sözleşme' kavramına olan yaklaşımının bazı farklı açılardan analizine ilişkin yapılan araştırmalara da dikkat edilmesi daha doğru olurdu. Bu bağlamda Psikolojik Sözleşme birey ve kurum arasındaki ilişkinin niteliğini tanımlarken Argyris (1960), Kotter (1973), Herriot ve Pemberton (1997) gibi bilim adamlarının çalışmaları örnek niteliği taşımaktadır. Kuşkusuz bu bağlamda bir de araştırmaların farklı açılara bakılması daha doğru olurdu. Şöyle ki, bazı araştırmacılar aslında Psikolojik Sözleşmenin öznel bir yapıda olduğunun ve her bireyin kendi çalıştığı kurumla arasındaki ilişkinin kendine has karakteristik özellikler doğrultusunda şekillendiğini ifade etmektedir. Bu açıdan Turnley ve Feldman'ın (1990; 367-369) yaptığı saptamalar çok önemlidir.

2. ÖRGÜTSEL ÇEKİCİLİK

Tezin genel seyri içerisinde araştırılan konu olan konaklama işletmelerindeki çalışma ortamının ve örgütün çekicilik düzeyinin artırılması için 'örgütsel çekicilik' önemli işleve sahiptir. Özellikle de otel işletmelerindeki marka değeri, işletmenin isminin bilinir olması (Hilton, Garden İn ve b.) bireylere orada çalışmak ayrıcalığı verebilir. Bu da diğer bireylerde kuruma olan ilginin artmasına neden olurken, diğer taraftan da örgütsel çekicilik önem kazanmaktadır. Kurumun marka değeri yüksek olurken, diğer taraftan da o örgüt içerisinde çalışmak, onlarla bir ortak mesai saatleri geçirmek çalışan için isteklendirme yükseltici bir nitelik de taşıyabilir.

Örgütsel Çekiciliğe ilişkin farklı perspektiften analizler yapılmıştır, fakat tanımına ilişkin açıklayıcı nitelik taşıyacak bir düşünce üretilmemiştir (Meyer ve Allen, 1991; 61).

Ancak genel anlamda bu yaklaşım iş görenlerin çalıştığı kurumu top yekun olarak değerlendirmesi ve bu değerlendirme sonucuna bağlı kurumla birlikte çalışma süresinin devamına ilişkin karara almasını ifade etmektedir. Örgütsel Çekicilik kendi içinde dinamik bir ilişkidir ve kişi ile örgüt arasındaki pasif ilişkiden daha çok şey ifade etmektedir. Burada çalışanlar örgütün daha verimli olabilmesi için her türlü fedakârlık yapma eğilimindedir (Vanderberg, 1994;536).

Balay'a (2000;58) göre, Örgütsel Çekicilik tanımlanırken kendinde beş önemli etmeni ifade etmektedir.

Birinci- Bireyin işe devamsızlığı, işi bırakma durumu, her an geri çekilme ve iş arama faaliyetleri; İkinci - Kişi çalıştığı işe bağlılığı, bilinçli yaklaşımı, yaptığı işe olan ihtiyaç durumu; Üçüncü- Kişinin duyduğu sorumluluk duygusu, işteki sürece katılım göstermesi, kendi işine ilişkin nitelikleri bilme durumu; Dördüncü- kişinin bireysel nitelikleri, yaşı, eğitim durumu, sağlık durumu; Beşinci- işgörenlerin kazanmış oldukları örgütsel bağlılık.

Genellikle örgütsel çekicilik içerisinde organizasyonların bireyler tarafından çalışılabilir bir mekân olmasına ilişkin algı ve düşüncelerinden oluşan bir imaj biçimidir. Kurum için örgütsel çekicilik nosyonunun daha da aktif bir boyutla inşası için kurum içindeki boş kadroların doldurulması ilkesidir. Genellikle kendi bünyesinde daha bilinçli bireylerin çalışılmasının sağlamak kendi içerisinde bir strateji olmaktadır. Bu anlamda işletmelerde boş olan kontenjanlar için zayıf bir adaydansa, daha güçlü bir aday çekme eğilimi daha aktif bir süreçte kendini göstermektedir. Genellikle bilimsel olarak kanıtlanmıştır ki, eğer kurum içerisinde zayıf adaylar çekilmişse, o aşamada ciddi bir seçim sürecine gerek yoktur, işlevselliğin artırılması için daha güçlü adayların çekilmiş olması gerekmektedir. Genel olarak daha güçlü bir adayın işletmeye çekilmesini istiyorsak, seçim sürecine daha ciddi yaklaşmak gerekiyor. Bu bağlamda devletin ve özel sektörün içerisinde aktif faaliyet gösteren iş bulma merkezlerine baş vurmak, aranan kontenjanı daha geniş bir bağlamda ilan etmek gerekmektedir (Robbins, Stagman, ve Smith; 2012).

‘Örgütsel Çekicilik’ kuramının altyapısına ilişkin farklı yaklaşımlara rağmen konuya ilişkin kapsamlı bir kuram bütün biçimleri ile geliştirilmemiştir. Örgütsel çekiciliğin temellerinin birçok açıdan analizine ilişkin kuramsal yaklaşımlar ise betimleyici ve daha kapsamlı olmamaktadır (Ehrhart, ve Ziegert, 2005; 901-919).

Örgütsel çekiciliğe ilişkin kuramların belirli bir kategori içerisinde sistemleştiren bilim adamları Ehrhart ve Ziegert (2005; 913) olmuştur. Onlar bu bağlamda önemli olduğuna inandıkları üç ana kuram öne sürmüşler. Onların belirlediği bu kuramların tasnifi aşağıdaki gibidir.

Birinci olarak belirlenen kuram ‘Çevre İşlem’ kuramı olarak bilinmektedir. Burada belirtilen ilke aslında bireylerin çevresel faktörleri dikkate alarak hareket ettikleri ve çevredeki faktörlerin etkisinin analizidir. Bu bağlamda bireyin ‘gerçek çevre’ ve ‘algılanan çevre’ tanımlarını bir-birinden ayırması olgusu gelişmektedir.

İkinci ‘Etkileşimci İşlem Ana Kuramı’ önemli işleve sahiptir. Bu kurama göre bireyin karakter özelliği ve kurumun özellikleri ile çevresel faktörler arasındaki uyumluluk taraflar arasındaki uzlaşmayı daha da hızlandırmaya hizmet edecektir (Ehrhart ve Ziegert, 2005; 909). Bu bağlamda aynı zamanda bireyin ‘işe uyumluluk teorisi’ (Dawis, Lofquist ve Weiss, 1968) ve ‘Çekme-seçme-aşındırma’ (Excoffier, Laval ve Schneider, 2005) teorisi bu kapsamda incelenmektedir.

Üçüncü yaklaşım olarak ise ‘Öz-İşlem Ana Kuramı’ olarak belirlenmiştir. Bazı bilim adamları aslında bireyin belirli bir kurumu ve işletmeyi seçerken etkin olan faktörlerden birisinin ve önemlisinin de onun kendi özüne karşı olan yaklaşımıdır. Birey kendi imkânlarını tanıyabildiği düzeyde işletmeye başvuruda bulunmaktadır. Bu bağlamda onu da belirtelim ki, ‘sosyal-öğrenme teorisinin’ (Bandura, 1982; 122) öz yeterlilikle ilgili olan kısmı bireyin uyumluluk ve kendi karakteristik özelliklerinin iş bulmada etkili olduğunu savunmaktadır. Bandura’nın (1982) tanımlamalarına göre birey kendini daha iyi tanımaya başladıkça kendi karşısında daha geniş perspektif açmaktadır. Bireyin daha kaliteli bir iş seçmesi ve kendini daha iyi yerde konumlandırması onun öz-yeterlilik düzeyi ile ilgilidir. Onun tanımına göre, insanlar aslında sadece başarabilecekleri alanlarda kendilerini ifade etmeye çalışırlar. Onları kısıtlayan ve ya kendilerini ifade etmekte sorun yaşayacakları alanlarda çalışmaktan kaçınırlar. Onun içindir ki, genelde bireyler başarabilecekleri işlere odaklanır ve oralara daha çok yönelirler. Bu anlamda Turizm işletmelerini incelersek aslında burada çalışanların daha da verimli olması için ortak bazı özellikleri kendilerinde birleştirmiş olmaları gerekmektedir. Özellikle bu anlamda belirtmemiz gerekir ki, bu kavramsal yaklaşımın niteliği içerisinde her bir alanına kendine has özelliği ortaya çıkmaktadır. Örneğin otel işletmelerinde çalışanlarda aranan niteliklere baktığımızda onu aşağıdaki saptamayla ifade edebiliriz. Burada konaklama işletmelerinin aradığı işçi niteliklerinden alıntı yapılmaktadır.

Onu da belirtelim ki, öz yeterliliği yüksek olan bireyler zayıf olanlara rağmen kurumunun onlardan beklediği nitelikleri ve onların ifadesinin gerçekleşmesine daha da çok önem vermektedirler. Bu özelliği taşıyan bireyler örgütle olan ilişkilerinde her zaman kendi performanslarının onlara katacağı değere odaklanırlar.

Korman'ın (Korman, A. K. (1966; 479) belirttiğine göre bireyler yüksek düzeyde 'öz-saygı' düzeyine sahip olunca 'Tutarlılık' ilkesi işlevsellik kazanır ve onlar daha yüksek düzeyde olan işleri tercih ederler. Bu bağlamda bireyler daha çok 'öz-imaajlarını' düşünmekte ve ona uygun işlerde çalışmaktalar. Bu bağlamda onu da belirtelim ki, 'öz-saygı' düzeyi yüksek olan bireyler uyum ve çekicilik kalitesinin yüksek olduğu kurumlarda çalışmaya üstünlük vereceklerdir. Ancak diğer taraftan 'öz-saygı' düzeyi düşük olan bireyler uyum ve çekicilik arasındaki ilişkinin düzeyine önem vermemekteler. Bu bireyler genellikle çekiciliği olan işletmelerde çalışmak isterler ancak uyumluluk ilkesine pek aldırılmazlar.

'Öz-saygı' düzeyinin belirlenmesindeki çevresel faktörlere ilişkin bilimsel araştırmalar yürüten diğer bilim adamı olarak ise Tajfel ve Turner (2004) tarafından geliştirilen 'Sosyal Kimlik Teorisi' kuramıdır (Demirtaş, H. A. (2003). 123-144). Bu kurama göre bireylerin 'öz-saygı' düzeyinin yükselmesine de onların faaliyet ve başarı özelliklerinin etraftan gelen tepkilerle de biçim kazanmış olmasıdır. Bunun diğer tarafı ise o bireylerin her hangi bir kurum içerisinde çalışması başkalarının da o kuruma olan ilgi ve çekiciliğini arttırabilir.

3. ARAŞTIRMANIN SORUNLARI VE HİPOTEZİ

Araştırma konusuna ilişkin olarak konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde bir ön çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmada farklı departmanlarda faaliyet gösteren konaklama işletmesi çalışanlarına sorular yöneltildi. 10 kişiye yöneltilmiş 6 adet sorunun sonuçlarının analizi neticesinde konuya ilişkin olarak Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Çekicilik düzeyleri arasında belli ilişkinin olduğu görülmüştür. Elde edilen veriler sonucu araştırmada ilişkisel tarama yöntemi ile tanımlayıcı özellikte olan bir anket yapılması maksada uygun bir yaklaşım olarak düşünülmüştür.

Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Çekicilik düzeylerinin konaklama işletmesinde faaliyet gösteren personelin çalışma sürecine nasıl etkide bulunduğu ayrılıkla ve ilişkisel bir perspektifte analiz edilmiştir. Bunun sonucu olarak teze ilişkin aşağıdaki hipotezlerin test edilmesinin olanaklı olacağını düşünüldü.

H.1. Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Çekicilik Uyumu arasında anlamlı ilişki vardır.

H.2. Örgütsel Çekicilik düzeyi ile Psikolojik Sözleşme arasında anlamlı ilişki vardır.

Araştırmamızın bu kısmında Psikolojik Sözleşme, Örgütsel Çekicilik düzeylerine ilişkin olan tanımlayıcı istatistikler ve ifade ettiğimiz değişkenler arası korelasyon ilişkisi verilmiştir.

Tablo 1. Konaklama İşletmelerinde çalışanların Psikolojik Sözleşme, Kişi Örgüt Uyumu, Örgütsel Çekicilik ve Duygusal Emek düzeyleri arasında tanımlayıcı istatistiksel veriler aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir. (Azerbaycan)

	N	Ort.	Standart Sapma	Min.	Max
P.S.	131	3,823	0,494	2,47	4,65
Ö.Ç.	131	3,903	0,294	2,80	4,47

Araştırmaya Azerbaycan, Bakü'deki konaklama işletmelerinden dâhil olan örneklemin analiz sonuçlarına göre, katılan çalışan ve işverenlerin 'Psikolojik Sözleşme' düzeyi zayıf (3,823±494), 'Örgütsel Çekicilik' düzeyi zayıf (3,903 ± 0,294),

Tablo 2. Konaklama İşletmelerinde çalışanların Psikolojik Sözleşme, Kişi Örgüt Uyumu, Örgütsel Çekicilik ve Duygusal Emek düzeyleri arasında tanımlayıcı istatistiksel veriler aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir. (Türkiye)

	N	Ort	Standart Sapma	Min.	Max
P.S.	205	3,862	0,381	1,76	4,88
Ö.Ç.	205	3,803	0,376	1,53	4,53

Araştırmamız evrenine dâhil olan iki farklı ülkedeki örneklemin kontrolü söz konusu olduğu için tanımlayıcı istatistiksel veriler tablosunu bir de Azerbaycan ve Türkiye olarak da ayrılıkta değerlendirildi. Tablo 2'da görüldüğü gibi örnekleminimize İstanbul'daki konaklama işletmelerinden dâhil olanlarda 'Psikolojik Sözleşme' düzeyinin zayıf (3,862±0,381), 'Örgütsel Çekicilik' düzeyinin zayıf (3,803±0,376).

Tablo 3. Konaklama İşletmelerinde çalışanların Psikolojik Sözleşme, Kişi Örgüt Uyumu, Örgütsel Çekicilik ve Duygusal Emek düzeyleri arasında tanımlayıcı istatistiksel veriler aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir. (Genel)

	N	Ort	Standart Sapma	Min.	Max
P.S.	336	3,882	0,428	1,76	4,88
Ö.Ç.	336	3,866	0,349	1,53	4,53

Araştırmamıza dâhil olan örneklem boyutunun genel analizlerinin sonuçlarını ifade eden Tablo 3 ise bu şekilde yorumlanabilir. ‘Psikolojik Sözleşme’ düzeyi zayıf ($3,882\pm 0,428$), Örgütsel Çekicilik Düzeyi zayıf ($3,866\pm 0,349$).

Konaklama İşletmelerinde çalışanların ‘Psikolojik Sözleşme’, ‘Örgütsel Çekicilik’ düzeylerine ilişkin korelasyon analizi aşağıdaki tabloda kapsamlı biçimde ifade edilmiştir.

Tablo 4. Konaklama İşletmelerinde çalışanların Psikolojik Sözleşme, Kişi Örgüt Uyumu, Örgütsel Çekicilik ve Duygusal Emek düzeyleri arasında Pearson Korelasyon Analizi verileri aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir. (Genel)

Genel	P.S.	Ö.Ç.
P.S.	R 1,000	
	P 0,000	
Ö.Ç.	R 0,245**	1,000
	P 0,000	0,000

Örgütsel Çekicilik düzeyi ile Psikolojik Sözleşme arasında çok zayıf, pozitif yönde anlamlı ($r=0,245$; $p=0,000<0,05$); Diğer değişkenler arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlılık ifade etmemektedir. ($p>0,05$).

Araştırmada aynı zamanda Psikolojik Sözleşme, Örgütsel Çekicilik düzeylerinin alt faktörleri arasındaki Pearson Korelasyon analizi sonucu ilişkileri de incelenmiştir.

Tablo 4. Psikolojik Sözleşme, Örgütsel Çekicilik düzeylerinin alt faktörleri arasındaki Korelasyon ilişkisi

		Psikolojik Sözleşme		Örgütsel Çekicilik			
		1.Faktör İşlemsel	2.Faktör İlişkisel	1.Faktör Genel Çekicilik	2.Faktör Takip Etme Niyeti	3. Faktör Prestij	
P.S.	F.1.	R	1,000				
		P	0,000				
	F.2.	R	0,346*	1,000			
		P	0,000	0,000			
Ö.Ç.	F.1.	R	0,093	0,278*	1,000		
		P	0,088	0,000	0,000		
	F.2.	R	0,053	0,150*	0,358*	1,000	
		P	0,337	0,006	0,000	0,000	
	F.3.	R	0,045	0,297*	0,170*	0,473*	1,000
		P	0,414	0,000	0,002	0,000	0,000

Araştırmada düzeylerin faktörleri arasındaki ilişkinin onucu olarak belirtilmesi gerekmektedir ki, Psikolojik Sözleşme (P.S.) düzeyinin 1.Faktörü (İşlemsel) ve 2. Faktörü (İlişkisel) arasındaki korelasyon analizi sonucu zayıf, pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,346$; $p=0,000<0.05$).

Örgütsel Çekicilik (Ö.Ç.) düzeyinin 1. Faktörü (Genel Çekicilik) ile P.S.'nin 2.Faktörü (İlişkisel) arasında pozitif yönde, anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0,278$; $p=0,000<0.05$). Ö.Ç.'nin 2. Faktörü (Takip Etme Niyeti) ve P.S.'nin 2.Faktörü (İlişkisel) arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0,150$; $p=0,006<0.050$). Ö.Ç. düzeyinin 3.Faktörü (Prestij) ile P.S.'nin 2.Faktörü arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,297$; $p=0,000<0.050$).

Ö.Ç.'nin 3.Faktörü (Genel Çekicilik) ve P.S.'nin 2.Faktörü (İlişkisel) arasında pozitif yönde, anlamlı ilişki vardır ($r=0,297$; $p=0,000<0.050$).

Diğer değişkenlerin alt faktörleri arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlılık ifade etmemektedir. ($p>0.05$).

Araştırmamızın bu kısmında Psikolojik Sözleşme düzeyinin Örgütsel Çekicilik düzeylerine etkisi test edilmiştir.

Tablo 5. Psikolojik Sözleşmenin Örgütsel Çekicilik üzerinde etkisi

Bağımsız Değişken	β	ÖRGÜTSEL ÇEKİCİLİK	
		T	P
Sabit	1,032	1,921	0,000
Psikolojik Sözleşme	0,253	15,468	0,000
F		239,254	
Model (P)		0,000	
R ²		0,060	

Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Çekicilik arasındaki regreasyon ilişkisi anlamlı bulunmuştur ($F=239,254$; $p=0,000<0,050$). Örgütsel Çekicilik düzeyinin belirleyicisi olarak bilinen Psikolojik Sözleşme değişkenleri ile ilişkisinin olduğu saptanmıştır ($R^2=0,060$). Bu da konaklama işletmelerinde çalışanların Psikolojik Sözleşme düzeyinin Örgütsel Çekiciliği arttırdığını ifade ediyor ($\beta=0,253$).

SONUÇ

Yapılan araştırmanın sonuçlarına göre İstanbul'da bulunan konaklama işletmeleri ve Azerbaycan, Bakü şehrindeki konaklama işletmelerinde çalışanların arasındaki ilişkide, işe olan motivasyonlarında birçok etken önemlidir. Araştırmanın genelinde Psikolojik Sözleşme, Örgütsel Çekicilik gibi değişkenlerin analizine odaklandığımız için buradaki araştırma sonuçlarının irdelenmesi daha uygun olacaktır.

Araştırmaya Azerbaycan, Bakü'deki konaklama işletmelerinden dâhil olan örneklemin analiz sonuçlarına göre, katılan çalışan ve işverenlerin 'Psikolojik Sözleşme' düzeyi zayıf ($3,823\pm 494$) ve 'Örgütsel Çekicilik' düzeyi zayıf ($3,903 \pm 0,294$) olarak saptanmıştır. Ayrıca, İstanbul'daki konaklama işletmelerinden dâhil olanlarda 'Psikolojik Sözleşme' düzeyinin zayıf ($3,862\pm 0,381$), 'Örgütsel Çekicilik' düzeyinin zayıf ($3,803\pm 0,376$) olarak saptanmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde ise, 'Psikolojik Sözleşme' düzeyi zayıf ($3,882\pm 0,428$), Örgütsel Çekicilik Düzeyi zayıf ($3,866\pm 0,349$) olarak saptanmıştır.

Sonuç olarak değişkenler arasındaki ilişkinin analizine göre, Örgütsel Çekicilik düzeyi ile Psikolojik Sözleşme arasında çok zayıf, pozitif yönde anlamlı ($r=0,245$; $p=0,000<0.05$) ilişki bulunmuştur.

Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Çekicilik arasındaki regresyon ilişkisi anlamlı bulunmuştur. Örgütsel Çekicilik düzeyinin belirleyicisi olarak bilinen Psikolojik Sözleşme değişkenleri ile ilişkisinin olduğu saptanmıştır. Bu da konaklama işletmelerinde çalışanların Psikolojik Sözleşme düzeyinin Örgütsel Çekiciliği arttırdığı ifade edilmiştir.

Örgütsel Çekicilik ve Psikolojik Sözleşme düzeyi arasındaki regreasyon ilişkisi anlamlı etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Psikolojik Sözleşme düzeyinin belirleyicisi olarak bilinen Örgütsel Çekicilik değişkenleri ile ilişkisinin olduğu saptanmıştır. Bu da konaklama işletmelerindeki Örgütsel Çekicilik düzeyinin Psikolojik Sözleşmeyi arttırdığı ifade edilmiştir.

Araştırmanın örneklem kısmında bulunan çalışan ve işverenlerin yaş değişkenine göre 25-31 yaş grubunun %42,9'luk bir oran teşkil etmesi işletmelerin işçi alma kriterlerinde 'genç, dinamik, istekli' gibi tanımlarla yola çıkmalarının neden olabileceği düşünülmektedir.

Örneklem kısmına dâhil olanların cinsiyet özelliklerine göre 108 (%32,1) kişi 'kadın', 228 (%67,9) kişi ise 'erkek' olarak bilinmektedir. Bunun her iki toplumun ataerkil bir yapıda olmasından kaynaklandığını belirtilmesi gerekmektedir.

Yapılan ankette 'Turizm Eğitimi Aldınız mı?' sorusuna ise 203 katılımcı 'Hayır' cevabını vermiştir. Bu ise katılımcıların % 60,4'lük kısmını teşkil etmektedir. Kuşkusuz buna neden turizm sanayisinin evrene dâhil olan Azerbaycan'da ve Türkiye'de daha geç bilimsel perspektiften izlenmesi olarak gösterilebilir. Çünkü bu alanlardaki gelişmenin ve özellikle de Azerbaycan'ın Turizm sanayisinin son 10 yılda oluştuğu ve geliştiğini dikkate alırsak sonuçların bu şekilde çıkmasının anlamlı olduğu anlaşılabilir. Özellikle de anketteki 'En Son bitirdiği okul derecesi' sorusuna lisans (159 kişi) ve Ön Lisans (75 kişi) cevap vermesi de bunun kanıtı olabilir. Bu alanda eğitilmiş insanlara ihtiyaç olduğu için, diplomanın ve sertifikanın geçerliliği işe alım sürecinde 'okuma-yazma bilme' kriterinin önde dayandığını göstermektedir.

Mesleğinde Çalıştığı Süre kısmındaki seçenekler üzerine dağılım göre ise 12-17 yıl sorusuna toplam %27,7'lik bir oran teşkil etmektedir. Bu değerlerde en düşük yüzde ise 29+yıl grubunda %0,3'lük bir oran teşkil etmektedir.

KAYNAKÇA

Argyris, C. (1960).	Understanding Organizational Behavior. Homewood: Dorsey Press
Balay, R. (2000).	Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
Bandura, A. (1982).	Self-efficacy mechanism in human agency. American psychologist, 37(2), 122.
Demirtaş, H. A. (2003).	Sosyal kimlik kuramı, temel kavram ve varsayımlar. İletişim Araştırmaları, 1(1), 123-144.
Doğan, S., ve Demiral, Ö. (2009).	Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme Ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (32), 47-80.
Excoffier, L., Laval, G., ve Schneider, S. (2005).	Arlequin (version 3.0): an integrated software package for population genetics data analysis. Evolutionary bioinformatics online, 1, 47.
Karçioğlu, F., ve Türker, E. (2010).	Psikolojik Sözleşme İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(2)

Korman, A. K. (1966).	Self-esteem variable in vocational choice. <i>Journal of Applied Psychology</i> , 50(6), 479.
Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J. ve Solley, C. M. (1962).	Men, Management and Mental Health. Cambridge: Harvard University Press.
Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1991).	“A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment”, <i>Human Resources Management Review</i> , Vol: 1, 61–89.
Rousseau, Denise M. (1995).	Psychological Contracts In Organizations: Understanding Written And Unwritten Agreements. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
Schein, E. H., ve Ott, J. S. (1962).	The legitimacy of organizational influence. <i>American Journal of Sociology</i> , 67(6), 682-689.
Simon, H.A., Smithburg, D.W. ve Thompson, V.A. (1950).	Public Administration. New York: Knopf.
Ehrhart, K. H.,& Ziegert, J. C. (2005).	Why are individuals attracted to organizations?.. <i>Journal of management</i> , 31(6), 901-919.