

**KONAKLAMA İŞLETMESİ ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL BAĞLILIKLARI, İŞLETMEDE KALMA NİYETİ VE PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ: ANTALYA OTEL İŞLETMELERİNDE ARAŞTIRMA**

Filiz Arslan

Akdeniz Üniversitesi, Göynük Mutfak Sanatları M.Y.O., Öğr. Gör.

filizarslan@akdeniz.edu.tr

**Özet**

Değişen ve sürekli gelişen iş dünyasında insan kaynaklarının önemini kavrayan günümüzün başarılı işletmeleri, çalışanlarını örgüte duygusal yönlü bağlamak istemektedirler. Çalışanların örgütün amaç, değer ve hedeflerini kabullendiği, bunları gerçekleştirme ve örgütte kalma doğrultusunda güçlü istek duyduğu duygusal bağlılık örgütün başarısında oldukça önemlidir. Bu çalışmanın amacı, çalışanlarının duygusal bağlılıkları, işletmede kalma niyeti ve performansı arasındaki ilişkileri incelemektir. Çalışma, araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan bir anket aracılığı ile Antalya ili Beldibi ve Göynük bölgelerinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde; Güvenilirlik Analizi, Faktör Analizi, Korelasyon ve Regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda duygusal bağlılık, işletmede kalma niyeti ve işgören performansı boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Bağlılık, İşletmede Kalma Niyeti ve İşgören Performansı

**Alan Tanımı:** Turizm ve Otel İşletmeciliği (Yönetim ve Organizasyonlarda Davranış)

**THE RELATIONSHIP BETWEEN AFFECTIVE COMMITMENT, INTENTION TO STAY AT WORK AND WORKER PERFORMANCE OF ACCOMMODATION COMPANIES EMPLOYEES: A RESEARCH IN ANTALYA HOTEL BUSINESS**

Today's successful businesses that understand the importance of human resources in a changing and constantly evolving business world want to connect their employees emotionally. The affective Commitment that the employees are willing

to accept, realize, and stay in the organization's goals, values and goals is a very important commitment for the organization. The aim of this study is to examine the relationship of workers between emotional commitment, intention to stay at work and performance. The study was conducted in a hotel operated in the provinces of Beldibi and Göynük in the province of Antalya through a questionnaire prepared for the purpose of the research. In the analysis of the obtained data; Reliability Analysis, Factor Analysis, Correlation and Regression Analyzes were performed. As a result of Correlation and Regression analyzes, a significant and positive relationship was found between emotional commitment, intention to stay in the business and performance in the work place.

**Keywords:** Affective Commitment, Intention to Stay at Work, Worker Performance

**Jel Code:** L8-L83

## 1. GİRİŞ

Günümüzün bilgi çağında sürekli değişen müşteri ihtiyaç ve beklentileri, artan kalite anlayışı, işletmeleri örgüt hedeflerini gerçekleştirmek adına örgütüne güçlü bağlılık duyan çalışanlara sahip olmayı gerektirmiştir. Örgütsel bağlılık olgusunun işletmeler açısından bu kadar önemli bir etkiye sahip olması bu konunun giderek artan bir şekilde araştırma alanı haline gelmesine neden olmuştur. Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılığı, üç olgu (duygusal, normatif ve devam) ile açıklanabileceğini belirtmektedir. Bu çalışmada örgütsel bağlılığın duygusal boyutu incelenmektedir. Bunun nedeni olarak duygusal bağlılıkta çalışanların hiçbir neden ve zorunluluk gerektirmeksizin örgütünün varlığı ve başarısı için gönülden adanmışlığın etkisi ile çalışmasını belirtebiliriz.

Örgütsel bağlılık olgusunun işletmede kalma, işgören performansı gibi istenen birçok iş davranışı üzerinde olumlu etki yaratması bu konuya verilen önemi artırmıştır. Sosyal bilimciler insanlar neden örgütlerinde kalır veya niçin örgütlerinden ayrılırlar sorusuna cevap aramışlardır. Bunun için birçok alternatif geliştirmişlerdir (Mitchell, Holton, Lee ve Erez, 2001:1102). Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmesi çalışanlarının duygusal bağlılıkları, işletmede kalma niyeti ve işgören performansı arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaç doğrultusunda öncelikle literatür kapsamında kavramsal çerçeve sunulmuş ve bunu takiben Antalya ili Beldibi ve Göynük bölgelerinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde gerçekleştirilen araştırma bulguları özetlenmiş ve tartışılmıştır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1950’li yıllardan günümüze kadar önemli bir araştırma alanı haline gelen örgütsel bağlılık konusu, 1960’lı yıllarda yazın literatüründe vurgu yapmış, 1970 ve 1980’li yıllarda ise, kişi ve örgüt arasında anahtar bir unsur haline gelmiştir (Commeiras ve Fournier, 2001:239; Alper, 2007). Meyer ve Allen (1991) tarafından ifade edildiği gibi örgütsel bağlılık normatif, devam ve duygusal bağlılık boyutları ile açıklanan bir kavramdır. Wiener (1982), Normatif Bağlılığı (Normative Commitment), ahlaki değerleri, inançları içerdiğini ve örgütte kalmanın ahlaki bir zorunluluk olarak algılanmasından kaynaklanan bir bağlılık türü olduğunu ifade eder. Kanter (1968) Devamlılık Bağlılığını (Continuance Commitment), bireyin genellikle ekonomik kaygı ve engellerinden dolayı örgütte kalması olarak açıklar.

Mowday, Porter, Steers (1979, 1982) tarafından karakterize edilen *Duygusal Bağlık*; örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir inanış ve kabullenme, örgüt adına bunları gerçekleştirme doğrultusunda güçlü bir istek duyma ve örgüt üyeliğini devam ettirme isteğidir (Commeiras ve Fournier, 2001:239). Meyer ve Allen (1991) çalışmalarının bir boyutunu oluşturan duygusal bağlılık, araştırmacılar tarafından çalışanların organizasyona olan duygusal ilgileri, örgüte katılma ve örgütle özdeşleşme isteği olarak tanımlanmıştır (Hartmann ve Bambacas, 2000:91). Bu istek bireyin örgütle özdeşleşme ve örgütsel amaçlara ulaşma konusunda örgüte yardım etme isteğinin derecesine göre değişebilmektedir. Güçlü duygusal bağlılığa sahip bireyler örgütün amaç ve değerlerini benimseyerek, örgüt yararına beklenenden daha fazla çaba sarf eder ve örgüt üyeliklerini devam ettirirler (Çöl ve Gül, 2005:293). Bu nedenle örgütler çalışanlarının kendilerine duygusal yönlü bağlılığını ister (Balay, 2000:86). Örgütsel bağlılığın sonuçları olan davranışsal etkiler, araştırmacılar tarafından üzerinde durulmaktadır (Arnold, Cooper ve Robertson, 1998:204). Bu çalışmada duygusal bağlılığın işletmede kalma ve performansı üzerindeki etkileri incelenmektedir.

Çalışanların işletmede kalma niyeti, bireyin üyesi olduğu örgütte bu üyeliğini koruma arzusu (Tsui, Egan ve O’Reilly, 1992:555) olarak tanımlanabilir. Bu kavramın tam tersi davranış ise işletmeden ayrılma eğilimidir. İşten ayrılma eğilimi, çalışanların çalışmış olduğu iş yerinden bilinçli olarak ayrılma kararıdır. Çalışanların işten ayrılma eğiliminin yüksek olması işletmelerin üretim maliyetlerini yükseltmekle birlikte işletmelerin rekabet gücünü zayıflatmaktadır. İşyerinde beklentilerini karşılayamayan bireyler işlerinden ayrılma davranışı sergileyebilmektedirler (Arnold ve Feldman, 1986). Ayrıca ekonomik kaygılar,

yeni iş bulma olasılığının düşük olması gibi durumlar çalışanın işletmede kalmasına neden olmaktadır (Rothman, 1987:236). Turizm sektörü yerine iş ikamesi yüksek olan bir sektördür. Bu özelliği nedeniyle çalışanların işten ayrılma eğilimini hızlandırır.

İşgören performansı, örgütün çalışanlardan en iyi şekilde yapmalarını istediği bir davranıştır. Bireyin örgütün amaç ve hedefleri yönünde ne ölçüde çalıştığının, istenen standartlara ne ölçüde ulaşabildiğinin göstergesidir (Somers ve Birnbaum, 1998; Kirkman ve Rosen, 1999; Sigler ve Pearson, 2000; Rodwell, vd., 1998; Chen ve Francesco, 2003). Çalışanların etkin bir performans göstermesi işletmeler açısından oldukça önemlidir. Çünkü örgütlerin istediği sonuçları elde etmesi, işletme devamlılığını sağlaması ve sürdürülebilir rekabet üstünlüğü elde etmesinde önem taşır.

### **3. DUYGUSAL BAĞLILIK, İŞLETMEDE KALMA NİYETİ VE İŞGÖREN PERFORMANSI**

Bağlılık, sadakat örgütler için önemlidir. Çünkü örgüt için değerli olan çalışanların işletmede kalmasını sağlar (Mitchell, Holton, Lee ve Erez, 2001:1102; Dubrin, 2005:59). Bir işgörenin işletmeden ayrılması o işgörenin işe seçimi, eğitimi gibi birçok unsurun boşa gitmesini ifade eder. Eğer çalışanlar sadakat hissederse örgütlerine daha çok verimli olur, örgütünde kalır ve örgütünün başarısı için extra çaba harcarlar.

Bu yönde literatürde önemli yer tutan araştırmacılar (Tett ve Meyer, 1993; Meyer, Allen ve Smith, 1993; Meyer, Stanley, Hercovits ve Topolnytsky, 2001; Mitchell, Holtom, Lee ve Erez, 2001; Somers, 1995; Hartman ve Bambacas, 2000; Jaros, 1995; Porter, Steers, Mowday ve Boulian, 1974) işten ayrılma ile bağlılık arasında ilişkiyi incelemektedir. Meyer, Stanley, Hercovits ve Topolnytsky (2001:21) yapmış oldukları araştırma sonucunda örgütsel bağlılığın üç unsurunun da işten ayrılma oranı ile negatif ilişkili bulunmuş olup, duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti ile daha kuvvetli bir ilişkiye sahip olduğu saptanmıştır. Meyer, Allen ve Smith (1993), Meyer ve Allen üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğine dayanarak gerçekleştirdikleri çalışmalarında, duygusal ve normatif bağlılığın çalışanların örgütten ayrılma niyetlerini azalttığını devamlılık bağlılığının ise olumsuz yönde etkilediğini bulmuşlardır (Jaros, 1995:317; McConnell, 2003:140). Hartmann ve Bambacas (2000:101) ve Jaros (1995:320) tarafından, Meyer ve Allen'in üç boyutlu bağlılık ölçeğine göre gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına göre çalışanların duygusal, normatif ve devam bağlılığının örgütte kalma niyetleri ile

ilişkili bulmuşlardır. Bu çalışmada da işte kalma niyeti ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkinin belirlenmesinde Meyer ve Allen ölçeğinin duygusal bağlılık boyutu kullanılmıştır.

Obstroff (1992) çalışanların örgütüne duyduğu bağlılığın daha iyi örgütsel performans ve düşük iş bırakma gibi eğilimlerle ilişkili olduğunu belirtmektedir (Gül, vd., 2008:4). Örgütüne bağlı çalışanların örgütsel etkililik, verimlilik, maliyetlerde azalma ve performans artışı açısından oldukça önemli sonuçlar doğurmakta olduğu literatürde belirtilmektedir (Rodwell, Kienze, Shadur, 1998; Somers ve Birnbaum, 1998; Chen, 2004; Chen ve Francesco, 2003; Gibson, 2000; Luthans, 1995; McConnell, 2003; vd.). Somers ve Birnbaum (1998) tarafından gerçekleştirilen araştırmada da bağlılık ve performans arasındaki ilişki incelenmektedir (Somers ve Birnbaum, 1998:621). Çalışmacıların görüşleri doğrultusunda performansın yüksek olması örgütün istediği kazanımları elde etmesi yönünde oldukça önemli bir faktör olarak belirtilmektedir.

Meyer ve Allen, duygusal bağlılığın performans ile pozitif ilişkili olduğunu belirtmektedir (Finegan, 2000:152). Allen ve Meyer (1997) örgütsel kazanımlar olan performans artışı, verimlilik ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında pozitif bir ilişki bulunduğunu belirtirken, devamlılık bağlılığı ile bu sonuçlar arasında negatif bir ilişkinin olduğunu belirtmektedir (Gautam, Dick ve Wagner, 2004:304). Chen, Tsui ve Farh (2002) yapmış oldukları araştırma yöneticiye duyulan sadakat ile çalışanların extra rol davranışı ve performans arasındaki ilişkinin bağlılıkla karşılaştırmasını ele almıştır. Araştırma sonuçları, değişkenler arasında güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir (Chen, Tsui ve Farh, 2002:339). Literatürde birçok araştırmacı tarafından belirttiği gibi bağlılık tutumunun birçok olumlu sonuçları vardır ve bağlılık bireysel ve grup performansı üzerinde etkilidir (DeCotiis ve Summers, 1987; Mathieu ve Zajac, 1990:171).

Literatür doğrultusunda bu çalışmada test edilmeye çalışılan hipotezler:

H1: Duygusal bağlılık ile işgören performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır.

H2: Duygusal bağlılık ile işletmede kalma niyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır.

H3: İşletmede kalma niyeti ile işgören performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır.

#### 4. ARAŞTIRMA

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmeleri çalışanlarının duygusal bağlılıklarının işletmede kalma niyeti ve işgören performansı arasındaki ilişkileri araştırmaktır. Bu amaç doğrultusunda gerçekleştirilen bu çalışma, Antalya ili Beldibi ve Göynük bölgelerinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Anketler beş yıldızlı otel işletmelerinin çeşitli departmanlarında görev alan personelden elde edilmiştir. Dağıtılan anket sayısı 650 adet olup geriye dönen anket sayısı 190 adettir. Otel işletmeleri insan kaynakları yöneticileri ile gerçekleştirilen görüşmelerde otel yoğunluğu, çalışanların anketleri cevaplanmaktan kaçınmaları nedenleri ile 400 anket boş olarak alınmış ve 60 anket ise çift cevap işaretlemeleri ve birçok sorunun boş bırakılması nedeniyle değerlendirilmeye alınmamıştır.

Araştırmada veri toplama yönetimi anket tekniği ile gerçekleşmiştir. Araştırmada kullanılan ölçekler;

***Duygusal Bağlılık Ölçeği:*** Ölçek, Allen & Meyer (1990)'in çalışmasından alınmış olup, sekiz maddeden oluşmaktadır. Araştırmacıların bu ölçeği kullanarak elde etmiş olduğu iç tutarlılık tahminleri (Cronbach Alpha değeri) 0,74 ile 0,87 arasında değişmektedir. Bu ölçekle işgörenlerin kariyer hayatının geriye kalanını bu kurumda geçirmek isteyip istemediği, örgütüne yönelik güçlü bir aidiyet duygusu hissedip hissetmediği yönünde tutumları ölçülmeye çalışılmıştır.

***İşgören Performansı:*** Çalışmada kullanılan işgören performansı ölçeği literatürde önemli bir yer tutan çalışmacılar (Kirkman ve Rosen, 1999; Sigler ve Pearson, 2000) tarafından kullanılmıştır. Ölçekte yer alan tüm değişkenlerin Cronbach Alpha 0,70'lik düzeyinin üzerinde bulunmuştur. Bu ise ölçeğin kabul edilebilir güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Dört sorudan oluşmaktadır. Bu sorular; işgörenin görevlerini tam zamanında tamamlama, problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretme, sunduğu hizmet kalitesinde standartlara ve iş hedeflerine fazlasıyla ulaşma davranışları ölçülmektedir.

***İşletmede Kalma Niyeti:*** İşletmede kalma niyetini ölçmek amacıyla ankette yer alan sorular, Tsui, Egan ve O'Reilly (1992) çalışması ışığında düzenlenmiştir. Yöneltilen sorularda çalışanların buldukları otel işletmesinde kalmak isteyip istemedikleri, başka bir iş fırsatı arayıp aramadıkları sorgulanmıştır.

Elde edilen veriler SPSS 21.0 paket programı aracılığı ile analize tabi tutulmuştur. Gerçekleştirilen analizler; Faktör, Güvenilirlik, korelasyon ve regresyon analizleridir.

## 5. BULGULAR

Araştırmada kullanılan tüm soruların güvenilirliğini ölçmeye yönelik güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonucunda ankette yer alan tüm soruların Cronbach Alpha Değeri= 0,931 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç anket formunun oldukça güvenilir olduğu görüşüne bizi ulaştırmaktadır. Duygusal bağlılık ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,904 olup, işgören performansını ölçen soruların Cronbach Alpha değeri ise 0,910 olarak bulunmuştur.

Ölçekte yer alan soruların yapı geçerliliğini analiz etmek için Faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Varimax rotasyon yöntemi kullanılarak yapılan faktör analizi ile her grubu oluşturan değişkenlerin birbiriyle uyumlu korelasyona sahip oldukları ve anlamlı bir grup oluşturdukları sonucuna varılmıştır. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0,890, Barlett's Test of Sphericity 1793,093 ve P (Sig.) = 0,000 ( $p < 0,0001$ ) anlamlı değeri ile örneğin ölçümüne uygun olduğu tespit edilmiştir. Ölçekte yer alan sorular ise toplam varyansın % 73,455'ini açıklamaktadır. Elde edilen bu sonuçlar kullanılan ölçeklerin ve ölçekte yer alan değişkenlerin içerik açısından uygun, tutarlı ve geçerli olduklarını ortaya koymaktadır.

Değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda (Tablo 1) duygusal bağlılık ile işgören performansı ( $p < 0,01$ ;  $r = 0,700$ ) ve duygusal bağlılık ile işletmede kalma niyeti ( $p < 0,01$ ;  $r = 0,340$ ) değişkenleri arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Ayrıca çalışanların performansı ile işte kalma niyeti arasında da anlamlı bir ilişki vardır ( $p < 0,01$ ). Elde edilen bu bulgular doğrultusunda H1, H2 ve H3 hipotezleri kabul edilmektedir. Diğer bir değişle çalışanların duygusal bağlılıkları arttıkça işte kalma niyeti ve performans düzeyi artar.

**Tablo 1. Korelasyon Analizi**

DEĞİŞKENLER	Duygusal Bağlılık	İşgören Performansı	İşletmede Kalma Niyeti	Ort. (Mean)	St. Sapma
Duygusal Bağlılık	1			3,26	0,878
İşgören Performansı	,700** (a) ,000* (p) 190 (n)	1		3,38	1,033
İşletmede Kalma Niyeti	,340** ,000* 189(n)	,457** ,000* 189(n)	1	2,24	1,022

(a) Korelasyon Katsayısı \*\*, (p) Anlamlılık Düzeyi, (n) Ankete Katılan Kişi Sayısı

\*p<0,01 düzeyinde anlamlı (çift taraflı)

Ayrıca çalışmada bağımsız (duygusal bağlılık) ve bağımlı (işgören performansı, işletmede kalma) değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklamak için basit regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 2 ve Tablo 3'te özetlenmiştir.

**Tablo 2. Duygusal Bağlılık ve İşletmede Kalma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi**

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	BAĞIMLI DEĞİŞKEN		
	<i>İşletmede Kalma Niyeti</i>		
	$\beta$	T	P (Sig.)
<i>Duygusal Bağlılık</i>	0,340	3,528	0,000



F	24,362
R	0,340
$R^2$	0,115
<i>Düzeltilmiş <math>R^2</math></i>	0,111

\*p<0.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 2 sonuçlarına göre duygusal bağlılık ile işten ayrılma eğilimi arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişki incelenmiştir (p=0,000; p<0,05;  $\beta$ =0,340). İşten ayrılma eğiliminin duygusal bağlılıkla açıklanma derecesi olan  $r^2$  değeri (belirlilik katsayısı) 0,115 hesaplanmıştır. Yani bağımlı değişken olan işte kalma davranışının %11,5'inin çalışmanın bağımsız değişkeni olan duygusal bağlılıkla açıklandığı görülmektedir.

**Tablo 3. Duygusal Bağlılık ve İşgören Performansı Arasındaki Regresyon Analizi**

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN	BAĞIMLI DEĞİŞKEN		
	<i>İşgören Performansı</i>		
	$\beta$	T	P (Sig.)
<i>Duygusal Bağlılık</i>	0,700	3,313	0,000
F	180,890		
R	0,700		
$R^2$	0,490		
<i>Düzeltilmiş <math>R^2</math></i>	0,488		

\*p<0.05 düzeyinde anlamlı

Tablo 3 sonuçlarına göre duygusal bağlılık ile iş performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif ilişki bulunmaktadır ( $p=0,000$ ;  $p<0,05$ ;  $\beta=0,700$ ). İş performansının duygusal bağlılıkla açıklanma derecesi olan  $r^2$  değeri 0,490 hesaplanmıştır. Yani işgören performansının %49 oranında duygusal bağlılıkla açıklandığı görülmektedir.

## 6. SONUÇ

Turizm sektöründe önemli bir yer tutan konaklama işletmeleri için çalışanlarının tutum ve davranışlarının oldukça önemli olduğunu belirtebiliriz. Çünkü turizm sektöründe hizmet ve ürün üretildiği yerde tüketilir. Bu özelliği gereği turizm sektöründe örgütler, tüm işletmelere kıyasla insan kaynağına daha çok değer vermeli ve çalışanlarını örgütüne duygusal yönlü bağlı hale getiren mekanizmaları geliştirmelidir. Örgütüne yönelik duygusal yönlü bağlılık duyan çalışanların örgütüne yönelik bağlılık duymasının nedeni herhangi bir zorunluluk ve normatif olgu değildir. Kavramsal çerçevede de açıklandığı gibi duygusal bağlılık, örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir inancı ve bunları gerçekleştirme ve örgüt üyeliğini devam ettirme konusunda güçlü bir istek duymadır.

Literatürde önemli araştırmacılar tarafından ifade edildiği gibi duygusal bağlılığa sahip olan çalışanlar gönülden adanmışlığın etkisi ile extra performans gösterme, işletmede kalma gibi birçok istenen iş davranışını gerçekleştirir. Bu çalışmada Antalya ili Beldibi Göynük tatil bölgelerinde yer alan konaklama işletmeleri çalışanlarının duygusal bağlılıkları, işletmede kalma niyeti ve performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda konaklama işletmesi çalışanlarının duygusal bağlılıkları, işletmede kalma niyeti ve işgören performansı değişkenleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Elde edilen bu sonuçlar literatürde yer alan araştırmalarda (Meyer, Stanley, Hercovits ve Topolnytsky, 2001; Meyer, Allen ve Smith, 1993; Hartmann ve Bambacas, 2000; Jaros, 1995; Somers ve Birnbaum, 1998; Obstroff, 1992, vd.) öne sürülen duygusal bağlılık ile işten ayrılma ve işgören performansı arasındaki araştırma bulgularını destekler niteliktedir. Bu araştırma sonuçları doğrultusunda günümüzün işletmelerinin artan rekabet ortamında hayatta kalması ve başarısında çalışan tutum ve davranışlarına önem vermek gerektiğini söyleyebiliriz. İşletme yöneticileri işe alımından itibaren sürekli olarak insan kaynaklarının gelişimi sağlamalı, çalışanlarının motivasyonunu artırmalı, işletmede kalma isteğine sahip

ve kendilerini ailenin bir üyesi gibi hissedenden çalışanlar ve örgüt iklimi yaratmalıdır.

#### KAYNAKLAR

- Arnold J., Cooper C. L., Robertson I. T., Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace, Great Britain: Ashford Colour Press, 1998.
- Balay, R., Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Ankara: Nobel Yayınları, 2000.
- Chen Z. X., Tsui A. S., Farh J. “*Loyalty to Supervisor vs. Organizational Commitment: Relationship to Employee Performance in China*”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 75, 2002, 339- 356.
- Chen, L.Y. “*Examining The Effect of Organization Culture and Leadership Behaviors on Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance at Small and Middle Sized Firms of Taiwan*”, Journal of American Academy of Business, 5, 2004, 432-438.
- Chen, Z.X., Francesco, A.M. “*The Relationship Between The Three Components Of Commitment and Employee Performance in China*”, Journal of Vocational Behavior, 62:3, 2003, 490-516.
- Commeiras N., Fournier C. “*Critical Evaluation of Porter et al.’s Organizational Commitment Questionnaire: Implication for Researchers*”, The Journal of Personal Selling & Sales Management, 21:3, 2001, 239- 245.
- Çöl G., Gül H. “*Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri ve Kamu Üniversitelerinde Bir Uygulama*”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 19:1, 2005, 291- 306.
- DeCotiis T. A., Summers T. P. “*A Part Analysis of a Model of the Antecedents and Consequences of Organizational Commitment*”, Human Relations, 40:7, 1987, 445- 470.
- Dubrin A. J. Fundamentals of Organizational Behavior, Canada: Thomson South-Western, 2005.

- Finegan, J. E. “*The Impact of Person and Organizational Values on Organizational Commitment*”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73, 2000, 149-169.
- Gautam, T., Dick R,V., Wagner U. “*Organizational Identification and Organizational Commitment: Distinct Aspect of Two Related Concept*”, Asian Journal as Social Psychology, 7, 2004, 301-315.
- Gibson J. G., Ivancevich J. M., Donnelly J. H., Organizations Behavior Structure Progresses, Tenth Edition, United States of America:McGraw-Hill, 2000.
- Gül, H. Oktay, E., Gökçe, H. “*İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*”, Akademik Bakış (E-Dergi), 15, 2008, 1-11.
- Hartmann L. C., Bambacas M. “*Organizational Commitment A Multi Method Scale Analysis and Test of Effects*”, International Journal of Organizational Analysis, 8:1, 2000, 89- 108.
- Jaros S. J. “*An Assessment of Meyer and Allen’s (1991) Three-Component Model of Organizational Commitment and Turnover Intentions*”, Academy of Management Journal, 1995, 317- 321.
- Luthans F., Organizational Behavior, Seventh Edition, Singapore: McGrawHill, 1995.
- Mathieu J. E. Ve Zajac D. M. “*A Review and Meta-Analysis of the Antecedents Correlates and Consequences of Organizational Commitment*”, Psychological Bulletin, 108:2, 1990, 171- 194.
- McConnell C. J. “*A Study of the Relationships Among Person-Organization Fit and Affective, Normatif and Continuance Components of Organizational Commitment*”, The Journal of Applied Mangement and Entrepreneurship, 8:4, 2003, 137- 156.
- Meyer J. P., Stanley D. J., Herscovitch L., Topolnytsky L. “*Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-*

*Analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences*”, Journal of Vocational Behavior, 61, 2001, 20- 52.

- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. “*A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment*”, Human Resources Management Review, 1, 1991, 61-89.
- Mitchell T. R., Holtom B. C., Lee T. W., Erez M. “*Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover*”, Academy of Management Journal, 44:6, 2001, 1102- 1121.
- Porter L. W., Steers, R. M., Mowday, R.T. ve Boulian, P. V. “*Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians*”, Journal of Applied Psychology, 19:5, 1974, 603-609.
- Rodwell J. J., Kienzle R., Shadur M. A. “*The Relationships Among Work-Related Perceptions, Employee Attitudes and Employee Performance: The Integral Role of Communication*”, Human Resource Management, 37:3, 1998, 277- 293.
- Somers M. J., Birnbaum D. “*Work-related Commitment and Job Performance: It’ s Also The Nature of the Performance that Counts*”, Journal of Organizational Behavior, 19:6, 1998, 621- 634.
- Tett Robert P., Meyer John P. “*Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analyses on Meta-Analytic Findings*”, Personnel Psychology, 6:2, 1993, 259-293.