

KÜLTÜREL DEĞERLER: TURİZM ÇALIŞANLARI ÖRNEKLEMİNDE YAPILMIŞ ARAŞTIRMALARIN ANALİZİ

Çağdaş Ertaş

Şırnak Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu

Yrd. Doç. Dr.

E-posta: ertascagdas@hotmail.com

Özet

Örgütsel uygulamalarda, kültürel değerler dikkate alınması gereken bir faktördür. Çünkü çalışanların kültürel değerlerini göz ardı ederek onları yönetmek, pek mümkün olmamaktadır. Özetle, kültürel değerler; bireyin düşüncesini ve davranışlarını yönlendiren, önemli bir faktördür.

Buraya kadar yapılan açıklamalar doğrultusunda, kültürel değerlerin çalışanların örgütsel davranışları üzerinde önemli bir etkide bulunabileceği söylenebilir. Turizm işletmeleri bakımından düşünüldüğünde, kültürel değerler, turizm işletmelerinde uygulanacak birtakım yönetsel ve örgütsel süreçle ilgili referans kaynağı olabilecektir. Bu nedenle, çalışanların kültürel değerlerinin örgütsel davranışları üzerindeki muhtemel etkilerinin tespit edilmesi önem taşımaktadır. Ancak bu etkilerin tespitinden önce, konuyla ilgili turizm alanında yapılmış muhtemel araştırmaların incelenmesi gerekmektedir. Bu amaçla tasarlanan bu araştırmanın temel amacı, turizm çalışanları örnekleminde kültürel değerler üzerine yapılmış araştırmaları inceleyerek, konuyla ilgilenen turizm araştırmacılarına ışık tutmaktır.

Anahtar Sözcükler: *Kültürel değerler, Turizm çalışanları, Örgütsel davranış psikolojisi*

Alan Tanımı: Turizm İşletmeciliği (İnsan Kaynakları Yönetimi)

Abstract

CULTURAL VALUES: ANALYSIS OF RESEARCHES CONDUCTED IN THE SAMPLE OF TOURISM EMPLOYEES

In organizational practices, cultural values are a factor to be considered. Because it is not possible to manage them by ignoring the cultural values of employees. In summary, cultural values are an important factor that directs the individual's thinking and behavior.

In the light of these explanations, it can be said that cultural values can have a significant influence on the organizational behavior of employees. When considered in terms of tourism enterprises, cultural values can help managerial and organizational processes in tourism enterprises. For this reason, it is important to identify the likely effects of the cultural values on organizational behavior of employees. However before examining this impacts, it is necessary to analyze the related researches in tourism. For this purpose, the aim of this research, is to provide guidance to tourism reserachers who are interested in the issue, by examining the researches conducted in the sample of tourism employees.

Keywords: *Cultural values, Tourism employees, Organizational behavior psychology*

JEL Code: M12

1. GİRİŞ

Kültür, insanın doğduğu andan itibaren ölümüne kadar geçen zaman içinde değerler aracılığı ile tutum ve davranışlarını etkileyen bir faktördür (Mengenci, 2010: 16). Bu faktör, ayrıca birçok sorunun çözümünde etkili olabilmektedir (Mengenci, 2010: 16).

Kültür ile ilgili yapılmış çalışmalar incelendiğinde, kültüre ilişkin değişik bakış açılarıyla birçok tanımın yapıldığı görülmektedir. Nitekim kültür, uzun zamandır üzerinde çalışılan, sürekli tartışılan, ortak bir tanımın yapılamadığı bir kavramdır. Kültürün tanımı, esas itibarıyla Edward Tylor (1974) tarafından yapılmıştır (Tsoukatos ve Rand, 2007: 469). Buna göre kültür, insanların sahip olduğu ve düşündüğü her şeydir (Ueltschy vd., 2007: 6). Araştırmacılar tarafından, kültüre ilişkin üzerinde görüş birliğine varılmış bir tanımdan söz etmek mümkün olmasa da, günümüzde kültürle ilgili yapılan çalışmalarda en yaygın biçimde kullanılan tanım Hofstede'e (1980: 225) aittir. Bu tanıma göre kültür, "*bir grup insanı diğerlerinden ayıran kolektif zihinsel programlamadır*". Söz konusu zihinsel programlama bireyin ailesinde başlamakta, okulda, arkadaş çevresinde, iş yaşamında ve içinde yaşanılan toplumda devam etmektedir. Böylece kültür, çeşitli süreçlerden geçerek bireyin sosyal ortamla etkileşimi sonucunda edinilmektedir (Barutçugil, 2011: 14). İlgili tanım dikkate alındığında, kültürü "*doğuştan kazanılmayıp sonradan öğrenilen, grupları birbirinden ayırt eden (Hofstede, Hofstede ve Minkov, 2010: 6), nesilden nesile geçen ve belirli bir zamanda belirli bir toplum tarafından genel olarak paylaşılan temel değerler (Ralston, Holt, Terpstra ve Cheng, 1997)*" şeklinde tanımlamak mümkündür. Barutçugil (2011: 18) "*Bir insan için hafıza neyi ifade ediyorsa, bir toplum ya da organizasyon için*

de kültür onu ifade etmektedir.” diyerek, kültür kavramının ne denli önemli olduğunu vurgulamaktadır.

Hofstede, Hofstede ve Minkov’a (2010: 8) göre, kültürün çekirdeğini değerler oluşturmaktadır. Kültürün en temel dışavurumu olarak kabul edilen ve insanın çocukluğunda bilinçsiz bir şekilde sosyalleşme süreci kapsamında öğrendiği değerler, belirli ilişki durumlarını diğerlerine tercih etme yönündeki geniş eğilimlerdir (Reimann, Lünemann ve Chase, 2008: 3). Bireylerin değer öncelikleri, içinde yaşanılan toplumun kültürünün ürünü olarak değerlendirilmektedir (Meglino ve Ravlin, 1998: 352). Kültürel değerler, bireyin yaşamının ve davranışlarının temel tetikleyicisi olarak kabul edilmektedir (Tsoukatos ve Rand, 2007: 469). Dolayısıyla, bu araştırmada kültür, değerler temelinde ele alınmaktadır.

Liu, Furrer ve Sudharshan (2001: 121), Rozin (2003: 276), Sargut (2015: 137) gibi birtakım araştırmacının görüşüne göre, bireyin verdiği tepkilerin ya da olayları yorumlamasının altında yatan temel faktörlerden biri, edindiği kültürel değerlerdir. Bu görüşlerden yola çıkarak, bireyin kültürel değerlerinin çeşitli örgütsel davranışları üzerinde de önemli bir etkide bulunabileceği düşünülmektedir. Nitekim bu yönde araştırmalar da mevcuttur. Bu araştırmada da, kültürel değerler konusunu turizm çalışanları örnekleminde çalışmış muhtemel araştırmalar incelenerek, konuyla ilgilenen turizm araştırmacılarına ışık tutmak ve konunun önemine dikkat çekmek amaçlanmaktadır.

2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR VE BULGULARI

Turizm çalışanları örnekleminde yapılmış kültürel değerlere dönük Türkçe yazın incelemesi “DergiPark Akademik” veri tabanında, “Google Akademik” arama motorunda ve “YÖK’ün internet ortamındaki tez merkezi” kısmında; İngilizce yazın incelemesi ise, “Taylor & Francis Online, Wiley Online Library, Science Direct, JSTOR ve Springer Link” veri tabanlarında; 15.08.2017-20.08.2017 tarihleri arasında tekrarlı aramalarla yapılmıştır. Söz konusu veri tabanlarının gelişmiş arama seçeneğinde, Türkçe yazın incelemesi, “ulusal kültür”, “kültürel değerler”, “güç mesafesi”, “erillik”, “çoğulculuk”, “uzun dönem odaklılık”, “belirsizlikten kaçınma”; İngilizce yazın incelemesi ise, “national culture”, “cultural values”, “power distance”, “masculinity”, “collectivism”, “long term orientation”, “uncertainty avoidance” anahtar kelimeleri girilerek ve bu kelimelerin araştırmanın sadece “başlığında” aranması tercih edilerek yapılmıştır. Tarama sonucunda çıkan tüm araştırmalar incelenmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, kültürel değerler konusunu turizm çalışanları örnekleminde inceleyen

ampirik araştırmalar detaylı değerlendirmeye alınmıştır. Değerlendirmeye alınan araştırmalar, aşağıda Tablo 1’de ayrıntıları ile verilmiştir.

Tablo 1: Turizm alışanları rnekleminde Yapılmış Kültürel Değerler Araştırmalarına Dönük Yazın zeti

- Araştırmaacı(lar) - Yıl	Amaç	rneklem	Temel Bulgu(lar)
- Yüksel, M. ve Bolat, T. - 2016	Kültür boyutları (güç mesafesi, bireycilik, erillik, belirsizlikten kaçınma, uzun-dönem odaklılık/Hofstede) ile örgütsel politika algısı arasındaki ilişkiyi incelemek	Antalya’daki otel çalışanları (araştırma örnekleminin bir kısmı)	Sadece güç mesafesi ile örgütsel politika algısı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.
- Akdeniz, D. ve Seymen, O. - 2012	Hofstede’in ne sürdüğü ulusal kültür (güç mesafesi, belirsizlikten kaçınma, erillik, bireycilik, uzun-dönem odaklılık, hoşgrlk, anıtsalcılık/Hofstede) ile örgüt kültürü arasındaki ilişkiyi test etmek	İstanbul’daki otel alışanları	Hofstede’in ne sürdüğü ulusal kültür ile örgüt kültürü arasındaki ilişki desteklenmiştir.
- Çalışkan, N. ve zko, A. G. - 2016	Paternalist liderlik algısına etki eden ulusal kültür (oğulculuk, güç mesafesi, erillik, belirsizlikten kaçınma/Hofstede) boyutlarını belirlemek	Nevşehir’deki otel çalışanları	çoğulculuk, erillik ve belirsizlikten kaçınma boyutlarının paternalist liderlik algısı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir
- Ayoun, B. M. ve Moreo, P. J. - 2008	Belirsizlikten kaçınmanın (Hofstede) yöneticilerin strateji geliştirme yaklaşımına etkisini incelemek	Amerika, Malezya, Tayland ve Türkiye’deki otellerin st düzey yöneticileri	Belirsizlikten kaçınmanın strateji geliştirme üzerinde çok düşük bir etkide bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1 (devamı)

- Araştırmacı(lar) - Yıl	Amaç	Örneklem	Temel Bulgu(lar)
- Nazarian, A., Atkinson, P. ve Foroudi, P. - 2017	Ulusal kültürün (Hofstede) örgütsel performans üzerindeki etkisini incelemek	Londra'daki otel çalışanları	Otel çalışanlarının kültürünün örgütsel performans üzerinde anlamı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.
- Tungtakanpoung, M. ve Wyatt, M. - 2013	Kültürel değerlerin (Hofstede), çalışanların hizmet hakkındaki düşünceleri üzerindeki etkisini incelemek	Tayland Havayolları'ndaki kadın kabin görevlileri	Budist inanişaya dayanan geleneksel Tayland kültürel değerlerinin, hizmet çalışmalarıyla ilgili düşünme biçimlerini şekillendirmede etkili olduğu tespit edilmiştir.
- Kasa, M. ve Hassan, Z. - 2016	Tükenmişlik ile flow arasındaki ilişkide bireyciliğin (Hofstede) moderatör rolünü incelemek	Kucging'deki (Saravak) otel çalışanları	Tükenmişlik ile flow arasındaki ilişkide bireyciliğin herhangi bir moderatör rolü olmadığı tespit edilmiştir.
- Yayla-Kullu, H. M. vd. - 2015	Ulusal kültürün (Güç mesafesi, belirsizlikten kaçınma, bireycilik, çoğulculuk, erillik, cinsiyet eşitliği, kendine güven, uzun-dönem odaklılık, performans odaklılık, insan odaklılık/Hofstede- GLOBE) hizmet kalitesi üzerindeki etkisini incelemek	Havayolu çalışanları	Uzun dönem odaklı kültüre sahip çalışanların, daha kaliteli hizmet sunduğu; bireyci olan ve belirsizlikten kaçınma düzeyi yüksek olan çalışanların kötü performans gösterdiği;
- Ayoun, B., Palakurthi, R. ve Moreo, P. - 2010	Üç ülkeyi karşılaştırarak, erilliğin stratejik davranışlar üzerindeki etkisini incelemek	ABD, Tayland ve Türkiye'deki otel yöneticileri	Eril kültüre sahip yöneticilerin, dişil kültüre sahip yöneticilere kıyasla, başkalarının kararlara katılımında daha az duyarlı olduğu ve daha az rasyonel düşündüğü tespit edilmiştir.

Tablo 1 (devamı)

- Araştırmacı(lar) - Yıl	Amaç	Örneklem	Temel Bulgu(lar)
- Ay, D. (Doktora tezi) - 2014	Ulusal kültür (bireycilik/çoğulculuk, güç mesafesi) ile örgüt kültürü, örgütsel politika algısı ve sendika üyesi olma eğilimi arasındaki ilişkiyi incelemek	İstanbul'daki 5 yıldızlı otel çalışanları	Çoğulculuğun, klan örgüt kültürü ile anlamlı ve pozitif yönde ilişkili olduğu; çoğulculuk ile örgütsel politika algısı arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişkinin bulunduğu; ulusal kültür ile sendika üyesi olma eğilimi arasında doğrudan anlamlı bir ilişkiye rastlanmadığı tespit edilmiştir.
- Çalışkan, N. (Yüksek lisans tezi) - 2015	Ulusal kültür (güç mesafesi, çoğulculuk, erillik, belirsizlikten kaçınma) ile örgüt kültürü ve paternalist liderlik davranışları arasındaki ilişkileri incelemek	Nevşehir'deki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları	Çoğulculuğun ve belirsizlikten kaçınmanın klan örgüt kültürü üzerinde; güç mesafesi, erillik ve belirsizlikten kaçınmanın hiyerarşik örgüt kültürü üzerinde; güç mesafesi ve belirsizlikten kaçınmanın adhokrasi örgüt kültürü üzerinde; erilliğin pazar örgüt kültürü üzerinde; çoğulculuk ve belirsizlikten kaçınmanın paternalist liderlik üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1 (devamı)

- Araştırmacı(lar) - Yıl	Amaç	Örneklem	Temel Bulgu(lar)
- Ertaş, Ç. (Doktora tezi) - 2017	Kültürel değerlerin (güç mesafesi, çoğulculuk, erillik, belirsizlikten kaçınma, uzun-dönem odaklılık) örgütsel adalet algısına ve örgüt kültürüne etkisini incelemek	Ankara, Antalya, İstanbul ve İzmir'deki 5 yıldızlı otel çalışanları	Kültürel değerlerin gerek örgütsel adaleti, gerekse örgüt kültürünü etkileyen bir değişken olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 1 incelendiğinde, kültürel değerleri araştırma değişkeni ya da değişkenlerinden biri olarak turizm çalışanları örnekleminde çalışmış 12 adet araştırma bulunduğu görülmektedir. Bu araştırmaların 6'sı Türkçe, 6'sı İngilizce yazına aittir. Bu sonuç, söz konusu değişkenin, genel olarak turizm bilimi insanları tarafından göz ardı edildiği ve henüz ilgi görmediği şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca söz konusu araştırmalardan 2'si (bkz. Ertaş, 2017; Ay, 2014) doktora tezi, 1'si ise (bkz. Çalışkan, 2015) yüksek lisans tezi çalışmasıdır.

Tablo 1'de verilen araştırmaların *amaçlarına* bakıldığında; kültürel değerler ile örgütsel politika, örgüt kültürü, tükenmişlik, örgütsel adalet, liderlik algısı gibi çalışanların örgütsel davranışları arasındaki ilişkilerin esas alındığı görülmektedir. Araştırmalar *bulguları* açısından incelendiğinde ise, kültürel değerler ile örgütsel davranış değişkenleri arasında anlamlı ilişkilerin bulunduğu anlaşılmaktadır. Tablo 1 incelendiğinde, kültürel değerlerden en çok çalışılmış boyutların güç mesafesi, çoğulculuk ve belirsizlikten kaçınma boyutları olduğu görülmektedir.

3. SONUÇ

Bir araştırma yapılırken, öncelikle sorulması gereken temel sorunun “*Bu konuda/sorunda araştırma yapılmalı mıdır?*” şeklinde olması gerekir (Erdoğan, 2013: 2). Bu çalışmanın giriş kısmından da anlaşılacağı üzere, kültürel değerler, insanların ve dolayısıyla çalışanların davranışları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu sebeple, kültürel değerler konusunun incelenmesinin, örgütsel davranış psikolojisi açısından elzem bir durum olduğunu söylemek mümkündür. Nitekim kültürel değerlerin çalışanların örgütsel davranışları üzerindeki muhtemel etkileri, örgütsel davranış psikolojisi alanındaki bilgiye destek sağlayacaktır.

Çalışanların işlerinden tatmin olmamasının, örgütsel adalet algılarının olumsuz yönde olmasının, örgütsel sadakat düzeylerinin düşük olmasının, işe devam etme hususlarında sıkıntıların olmasının vs. altında birçok faktör yatabilir. Önemli olan bu faktörleri ortaya çıkarmaktır. Bu faktörlerden, belki de en önemlisi, kültürel

değerlerdir. Psikologların birçok insanın hastalığını teşhis etme noktasında çocukluğuna inmeleri, boşuna değildir. Dolayısıyla, örgütsel davranış psikolojisi alanıyla ilgilenen araştırmacıların da, kişinin ilk olarak çocukluk dönemlerinde edindiği kültürel değerler konusuyla ilgilenmesinin önemli bir husus olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışma, belirtilen önemine rağmen, kültürel değerlerin turizm çalışanları örnekleminde henüz yeterli ilgili görmediğini göstermektedir. Konunun sadece otel çalışanları örnekleminde, seyahat acenteleri, değişik yiyecek-içecek işletmeleri gibi diğer turizm işletmeleri çalışanları örnekleminde de çalışılması gerekmektedir. Dolayısıyla, turizm bilimi insanların ilgili konuya eğilmesi, kültürel değerlerin çeşitli örgütsel davranış faktörleriyle neden-sonuç ya da karşılıklı ilişkilerinin araştırılması, alana katkı sunması açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKLAR

Akdeniz Ay, Defne. “*Ulusal kültür, örgüt kültürü, örgütsel politika algısı ve sendika üyesi olma eğilimi ilişkisi*”, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir, 2014.

Ayoun, Baker, Palakurthi, Radesh ve Moreo, Patrick. “*Individualism-Collectivism Insights into the Strategic Behavior of Hotel Managers*”, Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism. 9, 2010, 47-70.

Akdeniz, Defne ve Aytemiz Seymen, Oya. “*Diagnosing National and Organizational Culture Differences: A Research in Hotel Enterprises*”, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2, 2012, 198-217.

Ayoun, Baker. M. ve Moreo, Patrick J. “*The Influence of the Cultural Dimension of Uncertainty Avoidance on Business Strategy Development: A Cross-National Study of Hotel Managers*”, International Journal of Hospitality Management. 27, 2008, 65-75.

Barutçugil, İsmet, Kültürler Arası Farklılıkların Yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayınları, 2011.

Çalışkan, Nurgül. “*Ulusal Kültürün Örgüt Kültürü ve Paternalist Liderlik Algısı Üzerindeki Etkisi*”, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir, 2015.

Çalışkan, Nurgül ve Özkoç, Aziz, Gökhan. “Örgütlerde Paternalist Liderlik Algısına Etki Eden Ulusal Kültür Boyutlarının Belirlenmesi”, Journal of Yasar University, 11: 44, 2016, 240-250.

Ertaş, Çağdaş. “Kültürel Değerlerin Örgütsel Adalet Algısına Etkisinde Örgüt Kültürünün Aracılık Rolü: Otel Çalışanları Örneği”, Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin, 2017.

Hofstede, Geert, Culture’s Consequences: International Differences in Work-Related Values, Beverly Hills, CA: Sage Publications, 1980.

Hofstede, Geert, Hofstede, Gert Jan ve Minkov, Michael, Cultures and Organizations: Software of the Mind, Berkshire, England: McGraw-Hill, 2010.

Kasa, Mark ve Hassan, Zaiton. “Burnout and Flow with Moderating Effect of Individualism/Collectivism. A Study in Malaysian Hotel Industry”, Procedia - Social and Behavioral Sciences. 219, 2016, 416-423.

Liu, Ben Shaw-Ching, Furrer, Olivier ve Sudharshan, D. “The Relationships Between Culture and Behavioral Intentions Toward Services”, Journal of Service Research. 4: 2, 2001, 118-129.

Meglino, Bruce M. ve Ravlin, Elizabeth C. “Individual Values in Organizations: Concepts, Controversies, and Research”, Journal of Management. 24: 3, 1998, 351-389.

Mengenci, Cengiz. “Ekip Kaynak Yönetimi Uygulamaları Üzerinde Toplumsal ve Örgütsel Kültürün Etkileri: Türk Sivil Havayolu Firmalarında Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2010.

Nazarian, Alireza, Atkinson, Peter ve Foroudi, Pantea. “Influence of National Culture and Balanced Organizational Culture on the Hotel Industry’s Performance”, International Journal of Hospitality Management. 63, 2017, 22-32.

Ralston, David A., Holt, David H., Terpstra, Robert H. ve Cheng, Yu. “The Impact of National Culture and Economic Ideology on Managerial Work Values: A Study of the United States, Russia, Japan, and China”, Journal of International Business Studies. 39: 1, 1997, 8-26.

Reimann, Martin, Lünemann, Ulrich F. ve Chase, Richard B. “Uncertainty Avoidance as a Moderator of the Relationship Between Perceived Service Quality and Customer Satisfaction”, Journal of Service Research, 11: 1, 2008, 63-73.

Rozin, Pual. “*Five Potential Principles for Understanding Cultural Differences in Relation to Individual Differences*”, Journal of Research in Personality. 37, 2003, 273-283.

Sargut, A. Selami, Kültürlerarası Farklılaşma ve Yönetim, Ankara: İmge Kitapevi, 2015.

Erdoğan, İrfan. “*Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Sorunlar ve Çözümler*”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 13 : 1, 2013, 1-12.

Tsoukatos, Evangelos ve Rand, Graham K. “*Cultural Influences on Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Greek Insurance*”, Managing Service Quality. 17: 4, 2007, 467-485.

Tungtakanpoung, Monrudee ve Wyatt, Mark. “*Spirituality and Cultural Values in the Reported Cognitions of Female Cabin Attendants on Thai Airways*”, Journal of Air Transport Management. 27, 2013, 15-19.

Ueltschy, Linda C., Laroche, Michel, Eggert, Axel ve Bindl, Uta. “*Service Quality and Satisfaction: An International Comparison of Professional Services Perceptions*”, Journal of Services Marketing. 21: 6, 2007, 410-423.

Yayla-Kullu, H. Muge, Tansitpong, Praowpan, Gnanlet, Adelina, McDermott, Christopher M. ve Durgee, Jeffrey F. “*Impact of National Culture on Airline Operations*”, Operatins Management Research. 8: 3, 2015, 101-107.

Yüksel, Murad ve Bolat, Tamer. “*Örgütsel Politika, Hofstede'in Örgüt Kültürü Boyutları, İş Tutumları ve İş Çıktıları İlişkisi*”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi. 11: 3, 2016, 173-204.