



**OTEL İŞLETMELERİNDE YENİLİKÇİLİĞİN
ÖNÜNDEKİ ENGELLER VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK
İLİŞKİSİ: BODRUM ÖRNEĞİ**

Gamze KILIÇ

**Yüksek Lisans Tezi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı
Yrd. Doç. Dr. Cem IŞIK
2016
Her Hakkı Saklıdır**

**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI**

Gamze KILIÇ

**OTEL İŞLETMELERİNDE YENİLİKÇİLİĞİN ÖNÜNDEKİ
ENGELLER VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ: BODRUM
ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEZ YÖNETİCİSİ
Yrd. Doç. Dr. Cem IŞIK**

ERZURUM-2016



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ



TEZ BEYAN FORMU

03/06/2016

SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum "*Otel İşletmelerinde Yenilikçiliğin Önündeki Engeller ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Bodrum Örneği*" adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

Tezim/Raporum sadece Atatürk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.

Tezimin/Raporumun 2 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

03/06/2016

Gamze KILIÇ



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Yrd. Doç. Dr. Cem IŞIK danışmanlığında, Gamze KILIÇ tarafından hazırlanan bu çalışma 03/06 /2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Yrd. Doç. Dr. Cem IŞIK

İmza:

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Burak MİL

İmza:

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Nilgün BİLİCİ

İmza:

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir. 03 / 06 / 2016

Prof. Dr. Mustafa YILDIRIM

Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	V
ABSTRACT	VI
KISALTMALAR DİZİNİ	VII
ŞEKİLLER DİZİNİ	VIII
TABLolar DİZİNİ	IX
ÖNSÖZ.....	XII
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM**OTEL İŞLETMELERİNDE YENİLİKÇİLİĞİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER**

1.1. YENİLİKÇİLİK KAVRAMI VE TANIMI.....	3
1.2. YENİLİKÇİLİK SÜRECİ	5
1.3. YENİLİKÇİLİĞİN ÖNEMİ	6
1.4. YENİLİKÇİLİK ÇEŞİTLERİ.....	8
1.4.1. Ürün Yenilikçiliği.....	9
1.4.2. Hizmet Yenilikçiliği	9
1.4.3. Süreç Yenilikçiliği.....	10
1.4.4. Organizasyonel Yenilikçilik.....	11
1.4.5. Pazarlama Yenilikçiliği	12
1.4.6. Teknolojik Yenilikçilik	13
1.4.7. Yönetim Seviyesinde Yenilikçilik.....	14
1.5. YENİLİKÇİLİK MODELLERİ.....	15
1.5.1. Doğrusal Yenilikçilik Modeli.....	15
1.5.2. Doğrusal Olmayan Yenilikçilik Modeli	15
1.6. YENİLİKÇİLİĞİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER.....	16
1.7. OTEL İŞLETMELERİNDE YENİLİKÇİLİK	20

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. ÖRGÜT KAVRAMI	23
2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE TANIMI	23
2.3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN ÖNEMİ	26
2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK YAKLAŞIMLARI	27
2.4.1. Becker’in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	27
2.4.2. Etzioni’nin Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	28
2.4.3. Kanter’in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı.....	28
2.4.4. Mowday’in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	29
2.4.5. O’Reilly ve Chatman Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı.....	30
2.4.6. Meyer ve Allen Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	31
2.5. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER	35
2.5.1. Kişisel Özellikler	36
2.5.1.1. İş Beklentileri.....	36
2.5.1.2. Psikolojik Sözleşme	37
2.5.1.3. Demografik Özellikler	37
2.5.2. Örgütsel Özellikler	39
2.5.2.1. Örgüt Büyüklüğü	40
2.5.2.2. Ücret	40
2.5.2.3. Örgüt kültürü	41
2.5.2.4. Örgütsel İletişim	41
2.5.2.5. Örgütsel Adalet.....	42
2.5.2.6. Algılanan Örgütsel Destek.....	42
2.5.3. İş ile ilgili Özellikler.....	43
2.5.3.1. İşin Niteliği	43
2.5.3.2. Rol Belirsizliği ve Çatışması	44
2.5.3.3. İş Stresi	44
2.5.3.4. Takım Çalışması	45
2.5.3.5. Aşırı İş Yükü.....	46
2.5.3.6. Ödüllendirme Sistemleri.....	46
2.5.4. İş Tecrübesi	47

2.5.4.1. İş Deneyimleri	47
2.5.4.2. İş Tatmini.....	48
2.5.4.3. İşgören-Yönetici İlişkileri.....	48
2.6. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SONUÇLARI.....	49
2.7. OTEL İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK.....	53

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI	56
3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ, ÖRNEKLEMİ VE SINIRLILIKLARI.....	56
3.3. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ	58
3.4. VERİ TOPLAMA ARACI	59
3.5. VERİ ANALİZİ.....	60
3.6. ARAŞTIRMANIN GÜVENİRLİĞİ	64
3.7. BULGULAR VE TARTIŞMA	66
3.7.1. İşgörenlerin Demografik Özellikleri	66
3.7.2. İşgörenlerin Anket Sorularına Verdikleri Cevaplara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	68
3.7.2.1. Örgütsel Bağlılık Anketine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	69
3.7.2.2. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Anketine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	72
3.7.3. T-Testi Analizi	75
3.7.3.1. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları İle İlgili T-Testi Sonuçları:	76
3.7.3.1.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Sonuçlar	76
3.7.3.1.2. İşinden Memnun Olma Durumu Değişkenine İlişkin Sonuçlar	78
3.7.3.2. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller İle İlgili T-testi Sonuçları:	83
3.7.3.2.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Sonuçlar:	83
3.7.3.2.2. İşinden Memnun Olma Durumu Değişkenine İlişkin Sonuçlar:	83
3.7.4. ANOVA-Welch Testi Analizi	84
3.7.4.1. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları İle İlgili Anova Testi Sonuçları:.....	84
3.7.4.1.1. Yaş Değişkenine İlişkin Sonuçlar:	84
3.7.4.1.2. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Sonuçlar:	88

3.7.4.1.3. Mesleki Çalışma Yılı Durumu Değişkenine İlişkin Sonuçlar:.....	91
3.7.4.2. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller İle İlgili Anova Testi Sonuçları:.....	95
3.7.4.2.1. Yaş Değişkenine İlişkin Sonuçlar:	95
3.7.4.2.2. Eğitim Değişkenine İlişkin Sonuçlar	96
3.7.4.2.3. Mesleki Çalışma Yılı Değişkenine İlişkin Sonuçlar	98
3.7.5. Korelasyon Analizi.....	98
3.7.6. Hipotez Sonuçları	101
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	103
KAYNAKÇA	111
EKLER.....	138
ÖZGEÇMİŞ.....	143

ÖZET**YÜKSEK LİSANS TEZİ****OTEL İŞLETMELERİNDE YENİLİKÇİLİĞİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER VE
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ: BODRUM ÖRNEĞİ****Gamze KILIÇ****Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Cem IŞIK****2016, 141 sayfa****Jüri: Yrd. Doç. Dr. Cem IŞIK
Yrd. Doç. Dr. Burak MİL
Yrd. Doç. Dr. Nilgün BİLİCİ**

Bu araştırmanın amacı, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yenilikçiliğin önünde engel olarak gördükleri durumlar ile örgüte olan bağlılıkları arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu amaçla Muğla ilinin Bodrum ilçesinde 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler araştırmaya dahil edilmiştir. Veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Hata payları da dikkate alınarak, toplam 500 anket dağıtılmış, eksik doldurma ve uç değerlerin çıkarılmasıyla toplam 367 anket araştırmaya dahil edilmiştir. Beş ölçekli likert yöntemine göre hazırlanmış anket formuyla elde edilen veriler, SPSS 22.0 paket programıyla analiz edilmiştir. Elde edilen veriler ile frekans ve yüzde dağılımı, güvenilirlik analizi, bağımsız ikili örneklem için T-Testi ve ikiden fazla bağımsız örneklemde ANOVA ve Welch testi yapılırken, değişkenlerin aralarındaki ilişkinin yönünü belirlemek amacıyla da korelasyon testi yapılmıştır. Araştırma sonunda, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin hem örgütsel bağlılık ve alt boyutları hem de yenilikçiliğin önündeki engellerine ilişkin görüşlerinin bazı demografik değişkenlere göre anlamlı farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. Ayrıca otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yenilikçiliğin önünde algıladıkları engeller ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasında düşük, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda elde edilen bulguların önceden belirlenen hipotezleri sağlayıp sağlamamasıyla ilgili durum hipotez tablosunda belirtilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İşgören, Yenilikçiliğin Önündeki Engeller, Örgütsel Bağlılık, Yenilikçilik

ABSTRACT**MASTER THESIS****THE RELATIONSHIP BARRIERS TO INNOVATIVENESS AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN HOTEL ENTERPRISES: EXAMPLE
OF BODRUM****Gamze KILIÇ****Advisor: Assist. Prof. Dr. Cem IŞIK****2016, 141 pages****Jury: Assist. Prof. Dr. Cem IŞIK (Advisor)
Assist. Prof. Dr. Burak MİL
Assist. Prof. Dr. Nilgün BİLİCİ**

The aim of this research is to determine the relationship between the conditions which are seen by the employees working at 4 and 5-star hotel businesses as an obstacle in front of the innovation and their commitments to the organization. For this aim, the employees working at 4 and 5-star hotel businesses in the Bodrum district of Muğla province were included in the study. Data was collected by questionnaire method. A total of 500 questionnaires were distributed by taking into consideration the margin of error and a total of 367 questionnaires were included in the study after eliminating the incomplete fillings and extreme values. The data obtained through questionnaire form prepared according to the Likert method with five scales was analyzed through SPSS 22.0 software package. While the frequency and percentage distribution for the data obtained, T-test for the independent dual samples, ANOVA and Welch tests for the independent samples, which are more than two, were performed; the correlation test was conducted in order to determine the direction of the relationship between the variables. At the end of the research, it has been observed that the opinions of the employers working in hotel businesses towards both organizational commitment and sub-dimensions and the obstacles in front of the innovation vary significantly according to some demographic variables. In addition, a low, positive and meaningful relationship emerged between the obstacles in front of the innovation, which is perceived by the employers working in hotel businesses, and organizational commitment and sub-dimensions. The condition related to the fact that whether or not the findings, which have been obtained as a result of the analysis performed, satisfy predetermined hypothesis has been stated in the hypothesis table.

Keywords: Worker, Barriers to Innovativeness, Organizational Commitment, Innovativeness

KISALTMALAR DİZİNİ

AKT:	Aktaran
ANOVA:	Tek Yönlü Varyans Analizi
AR-GE:	Araştırma ve Geliştirme
BTSO:	Bursa Ticaret ve Sanayi Odası
GPS:	Küresel Konumlandırma Sistemi
OECD:	İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü
POST HOC:	Çoklu Karşılaştırma
SPSS:	Sosyal Bilimler Dalında İstatistiksel Analiz
TTGV:	Türkiye Teknoloji Geliştirme Vakfı
TUİK:	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜBİTAK:	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜROFED:	Türkiye Otelciler Federasyonu

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Yenilikçilik Süreci	6
Şekil 2.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımı	30
Şekil 2.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı	30
Şekil 2.3. Üç Bileşenli Örgütsel Bağlılık Modeli	34
Şekil 2.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Öncüller ve Sonuçları	35



TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 2.1. Bağlılık Düzeylerinin Olası Sonuçları	51
Tablo 3.1. Türkiye Geneline Çalışan Başına Düşen Yatak Sayısı	57
Tablo 3.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	58
Tablo 3.3. Örgütsel Bağlılık İfadeleri Basıklık-Çarpıklık Değerleri.....	61
Tablo 3.4. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller İfadeleri Basıklık-Çarpıklık Değerleri....	62
Tablo 3.5. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları Güvenirlik Değerleri.....	65
Tablo 3.6. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller	65
Tablo 3.7. İşgörenlerin Cinsiyet Durumu.....	66
Tablo 3.8. İşgörenlerin Yaş Durumu	66
Tablo 3.9. İşgörenlerin Eğitim Durumu	67
Tablo 3.10. İşgörenlerin Mesleki Çalışma Yılı Durumu.....	67
Tablo 3.11. İşgörenlerin İşinden Memnun Olma Durumu	68
Tablo 3.12. Duygusal Bağlılık İfadeleri Tanımlayıcı İstatistikler.....	69
Tablo 3.13. Devam Bağlılığı İfadeleri Tanımlayıcı İstatistikler	70
Tablo 3.14. Normatif Bağlılık İfadeleri Tanımlayıcı İstatistikler	71
Tablo 3.15. Örgütsel bağlılık İfadeleri	72
Tablo 3.16. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller İfadeleri Tanımlayıcı İstatistikler	72
Tablo 3.17. Cinsiyet İle Örgütsel Bağlılık Levene Testi.....	76
Tablo 3.18. Cinsiyet ile Duygusal Bağlılık Alt Boyutu Levene Testi.....	76
Tablo 3.19. Cinsiyet ile Devam Bağlılığı Alt Boyutu Levene Testi	77
Tablo 3.20. Cinsiyet ile Normatif Bağlılık Alt Boyutu Levene Testi	77
Tablo 3.21. İşinden Memnun Olma Durumu İle Örgütsel Bağlılık Levene Testi.....	78
Tablo 3.22. İşinden Memnun Olma Durumu İle Örgütsel Bağlılık T-Testi.....	79
Tablo 3.23. İşinden Memnun Olma Durumu İle Duygusal Bağlılık Levene Testi	79
Tablo 3.24. İşinden Memnun Olma Durumu İle Duygusal Bağlılık T-Testi	80
Tablo 3.25. İşinden Memnun Olma Durumu İle Devam Bağlılığı Levene Testi.....	80
Tablo 3.26. İşinden Memnun Olma Durumu ile Devam Bağlılığı T-Testi.....	81
Tablo 3.27. İşinden Memnun Olma Durumu İle Normatif Bağlılık Levene Testi.....	81
Tablo 3.28. İşinden Memnun Olma Durumu İle Normatif Bağlılık T-Testi.....	82
Tablo 3.29. Cinsiyet ile Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Levene Testi	83

Tablo 3.30. İşinden Memnun Olma Durumu İle Yenilikçiliğin Önündeki Engeller	
Levene Testi	83
Tablo 3.31. Yaş Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık Varyansların Homojenliği	
Testi	85
Tablo 3.32. Yaş Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık ANOVA Testi	85
Tablo 3.33. Yaş Durumuna Göre Duygusal Bağlılık Varyansların Homojenliği	
Testi	85
Tablo 3.34. Yaş Durumuna Göre Duygusal Bağlılık ANOVA Testi.....	86
Tablo 3.35. Yaş Durumuna Göre Devam Bağlılığı Varyansların Homojenliği	
Testi	86
Tablo 3.36. Yaş Durumuna Göre Devam Bağlılığı ANOVA Testi	87
Tablo 3.37. Yaş Durumuna Göre Normatif Bağlılık Varyansların Homojenliği	
Testi	87
Tablo 3.38. Yaş Durumuna Göre Normatif Bağlılık ANOVA Testi	87
Tablo 3.39. Eğitim Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık Varyansların Homojenliği	
Testi	88
Tablo 3.40. Eğitim Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık ANOVA Testi.....	88
Tablo 3.41. Eğitim Durumuna Göre Duygusal Bağlılık Varyansların Homojenliği	
Testi	89
Tablo 3.42. Eğitim Durumuna Göre Duygusal Bağlılık ANOVA Testi.....	89
Tablo 3.43. Eğitim Durumuna Göre Devam Bağlılığı Varyansların Homojenliği	
Testi	90
Tablo 3.44. Eğitim Durumuna Göre Devam Bağlılığı ANOVA Testi.....	90
Tablo 3.45. Eğitim Durumuna Göre Normatif Bağlılık Varyansların Homojenliği	
Testi	90
Tablo 3.46. Eğitim Durumuna Göre Normatif Bağlılık ANOVA Testi.....	91
Tablo 3.47. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık Varyansların	
Homojenliği Testi.....	91
Tablo 3.48. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık Welch Testi	92
Tablo 3.49. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Duygusal Bağlılık Varyansların	
Homojenliği Testi.....	92
Tablo 3.50. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Duygusal Bağlılık Welch Testi.....	92

Tablo 3.51. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Devam Bağlılığı Varyansların Homojenliği Testi.....	93
Tablo 3.52. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Devam Bağlılığı ANOVA Testi ...	93
Tablo 3.53. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Normatif Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi.....	94
Tablo 3.54. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Normatif Bağlılık Welch Testi	94
Tablo 3.55. Yaş Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Varyansların Homojenliği Testi.....	95
Tablo 3.56. Yaş Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller ANOVA Testi	95
Tablo 3.57. Eğitim Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Varyansların Homojenliği Testi.....	96
Tablo 3.58. Eğitim Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Welch Testi....	96
Tablo 3.59. Eğitim Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Çoklu Karşılaştırma (Post hoc) Testi Sonuçları.....	97
Tablo 3.60. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Varyansların Homojenliği Testi	98
Tablo 3.61. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Welch Testi	98
Tablo 3.62. Pearson Korelasyon Katsayısı.....	99
Tablo 3.63. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları İle Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Arasındaki İlişkilerin Korelasyon Tablosu	99
Tablo 3.64. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları İle Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Arasındaki Korelasyon Tablosu	100
Tablo 3.65. Hipotez Sonuç Tablosu	101

ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitimi boyunca, tez konusunu belirleme ve tez çalışması sırasında bilgisini ve emeğini esirgemeyen danışmanım Yrd. Doç. Dr Cem IŞIK'a, tez savunmasındaki önerileriyle bana yol gösteren ve ilgilenen Yrd. Doç. Dr. Burak MİL ve Yrd. Doç. Dr. Nilgün BİLİCİ hocalarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Hayatım boyunca beni destekleyen, maddi ve manevi yanımda olan, sevgileri ile beni hep cesaretlendiren canım ailem, babam Hüseyin KILIÇ, annem Feride KILIÇ, kardeşim Hakan KILIÇ'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tez çalışmalarım sırasında beni sabır ve sevgiyle idare eden, yardımlarını esirgemeyen hayatıma anlam katan nişanlım Öğr. Grv. Eray TURPCU'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca Bodrum'daki otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin anket doldurulmasında gösterdikleri duyarlılık ve sabır için teşekkürü borç bilirim.

Erzurum-2016

Gamze KILIÇ

GİRİŞ

Küreselleşme ile birlikte pek çok alanda değişim olmuştur. Özellikle ekonomik değişim rekabet koşullarını etkilemiştir. Teknoloji ve müşteri beklentilerindeki hızlı değişim firmaların pazarlarda yer almasını ya da konumunu güçleştirmektedir. Firmalar, bu durumla baş edebilmek için değişimleri benimseyen ve yenilikçiliği önemseyen uygulamalar geliştirmektedir. Yenilikçilik sayesinde firmalar buldukları sektörlerde ve pazarlarda lider olurken ve rekabet gücü de elde etmektedir. Bu açıdan örgütlerin hedef ve amaçlarına ulaşmasında özellikle işgörenlerin örgütsel bağlılığı önem kazanmaktadır.

Yenilikçilik, ürün ve hizmet üreten her sektör için önemi büyüktür. Yenilikçi uygulamalar sayesinde firmalar öncelikle örgüt içerisinde birlik sağlar. Liderden işgörene kadar her kesim yenilikçilik için uğraş verir. Nitekim bulunduğu örgüte bağlı, işini severek yapan işgörenlerden yenilikçilik adına önemli adımlar beklenmektedir. Böylece işgörenler, iş ile ilgili yenilikçi uygulamaları benimserken, bu duruma karşı çıkmadan katkıda bulunmuş olurlar.

Çalışma kapsamında araştırma alanı, hizmet sektörü olarak değerlendirilen ve istihdam üreten turizm sektörünün önemli kollarından biri olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri seçilmiştir. Bu açıdan firmaların başarısı yenilik ve yaratıcılığın hızlı değişimi yönetebilmeleriyle ilintili olduğu aşikardır. Turizm sektörü içerisinde özellikle otel işletmeleri yaratıcılığın hayata geçirilmesinde, ürün ve hizmet yeniliklerinde, standartların sınırlarının çizilmesinde oldukça önemli bir yer tutmaktadır (Sezgin vd., 2008: 132). Otel işletmeleri yenilikçi hizmet yaklaşımları ile müşterilerine hitap ederken, müşteri ihtiyaçlarının karşılanması ise müşteriyi tatmin edici yeniliklerin gerçekleştirilmesi ve tüm bunların diğer işletmelerden önce yerine getirilmesi rekabet oluşturabilmesi adına oldukça önemlidir (Işık ve Meriç, 2015: 2). Otel işletmeleri rekabet gücünü koruması ve varlığını devam ettirebilmesi “kendilerine bağlı iş görenlere ve yenilikçi becerilere” bağlıdır.

Bu çalışmada otel işletmelerinde yenilikçiliğin önünde engel olacak faktörlerin işgören örgütsel bağlılığı ile ilişkisi olup olmadığı incelenmektedir. Buna bağlı olarak birinci bölümde yenilikçilik kavramı ve yenilikçiliğin önündeki engeller detaylı bir şekilde ele alınmış ve literatürdeki araştırmacıların çalışmalarından faydalanılmıştır.

İkinci bölümde ise örgütsel bağlılık kavramı incelenmiş ve çeşitli araştırmacıların yaklaşımları üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde yenilikçiliğin önündeki engellerin işgören örgütsel bağlılıkları ile ilişkisi SPSS 22.0 paket programı yardımıyla analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir. Son olarak, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını artırması için otel işletme yöneticilerine çeşitli öneriler geliştirilmiştir.



“Medeniyet yolunda başarı, yenileşmeye bağlıdır.”

M. Kemal ATATÜRK

BİRİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE YENİLİKÇİLİĞİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Bu bölüm yenilikçilik kavramı ve tanımı, yenilikçiliğin süreci, yenilikçiliğin önemi, yenilikçilik çeşitleri, yenilikçilik modelleri, yenilikçiliğin önündeki engeller ve otel işletmelerinde yenilikçilik başlıkları altında incelenecektir.

1.1. YENİLİKÇİLİK KAVRAMI VE TANIMI

Yenilikçilik (inovasyon), Latince innovatus kelimesinden türetilirken, toplumsal, kültürel ve idari ortamda yeni yöntemlerin kullanılmaya başlanması anlamına gelmektedir. İnovasyon, Türkçe’de ise yenilik, yenileme, yenilikçilik, yenileşim gibi sözcüklerle ifade edilmektedir (Elçi, 2006: 1). Bu çalışmada yenilikçilik, yenilik, inovasyon kelimeleri ile eş anlamlı olarak kullanılmıştır.

Günümüzde yenilikçilik teknolojik gelişmelerin yanı sıra, yeni pazarlara açılma, yeni enerji kaynakları üretmeye kadar pekçok farklı alanda yapılmaktadır. Bu doğrultuda yenilik sadece; yeni fikir, bilgi, icat ve teknolojilerin ortaya çıkarılması değil aynı zamanda bu unsurların toplumsal bir fayda sağlaması ve ticarileştirilmesidir (Işık, 2012: 37). Ayrıca inovasyon, yeni olan bir şeyin ekonomik ve sosyal bir katma değere dönüştürülecek şekilde ticarileştirilmesi olarak da tanımlanabilmektedir (Uzkurt, 2010: 37).

Yenilikçilik (inovasyon), ilk defa ekonomist ve politika bilimcisi Joseph Schumpeter tarafından “kalkınmanın itici gücü” olarak yorumlanmıştır. 1911’de yazdığı ve 1934 yılında İngilizce’ye çevrilen kitabında Schumpeter, yenilikçiliği (inovasyon), müşterilerin hiç bilmedikleri bir ürünün ya da varolan bir ürünün yeni bir özelliğinin pazara sürülmesi, üretimde yeni tekniklerin kullanılması, yeni pazarlara açılması, hammaddenin tedarik edilmesinde yeni kaynaklar bulunması, yeni organizasyon biçimleri şeklinde tanımlamaktadır (Akt. Elçi vd., 2008: 25).

OECD ise yenilikçiliği, bir fikri pazarlanabilir bir ürün ya da hizmete dönüştürerek yeni veya geliştirilmiş bir üretim ya da dağıtım sistemiyle toplumsal hizmete sunmak olarak ifade etmektedir (European Commission, 1995: 4). Yenilikçilik, bilim ve teknolojiyi ekonomik ya da toplumsal bir faydaya dönüştürmektir (TÜBİTAK, 1997: 45).

Bu iki tanıma göre, yenilikçilik hem bir süreci hem de bir sonucu ifade etmektedir (Sat, 2005: 86). Böylece toplumsal fayda boyutu ile yenilikçilik kullanıcının ihtiyacı olan özellikleri içerisinde bulundurması ve mevcut olanlardan daha yüksek düzeyde bu ihtiyacı karşılaması ya da henüz mevcut olmayan yeni değerler sunabilmesi açısından önem kazanır (Uzkurt, 2010: 37).

Yenilikçilik girişimciliğin alt bir fonksiyonudur. Yani, bir girişimcinin, kamu hizmet kurumunda veya kendine ait işte yeni kaynaklarla ya da mevcut kaynaklarla potansiyeli artırması şeklinde tanımlanabilmektedir (Drucker, 1998: 3).

Yenilikçilik de bir değişimdir. Ancak, öncesinde bu nitelikte bir değişim olmamış ve meydana çıktığı sistemin amaçlarını daha etkili ve ekonomik biçimde yerine getirmeye yönelmiş olumlu ve özel bir değişimdir (Kurt, 2010: 61).

Pazarlanabilirlik vurgusunun yapıldığı tanımlarda yenilikçilik açısından ticarileştirme kilit bir role sahiptir (Ünlü, 2013: 164). Bu noktada yenilikçilik (inovasyon) icattan ayrılır. İcat yeni bir fikirdir, yenilikçilik ise pazarda kabul görmüş ürün, hizmet veya pazarlama tekniği olduğu gibi yeni yönetim veya süreçtir. Yani yenilikçilikten ekonomik değer yaratması beklenmektedir (Bulut ve Arbak, 2012). Bu durumda mevcut olanlardan farklı olanı ifade eden icat, bir buluştur. Steele (2004), her icat yenilikçilik değildir. Farklı ürün ya da hizmet piyasaya ve tüketicilere sunulur eğer kabul görürse yenilikçiliğe dönüşür (Akt. Biçkes, 2011: 82). İcat sadece keşfeden için ekonomik değer yaratırken yenilikçilik keşfedenin dışındaki diğer kesimlere de ekonomik değer katkısı sağlamaktadır (Sungur vd., 2014: 2-3). Yaratıcılık ise, yeni fikirlerin oluşum sırasındaki düşünce sürecidir (Biçkes, 2011: 82). Yenilik, fikir üretmeden uygulamaya kadar olan aşamaları içeren bir süreçken, yaratıcılık ya da icat bu süreçte sadece fikir üretme aşamasıdır (Sezgin vd., 2008: 132).

Yenilikçiliği, örgüt ve çevresi tarafından değişimlere adapte olarak tanımlayan Knight'a (1967) göre, yenilikçilik, zamanla örgüt tarafından "kabul" edilmesinin ötesinde fikir ve uygulama sürecidir. Yani yenilikçilik, yeni bir ürünün tasavvur edilmesi ve üretilmesi ile açıklanmaktadır (Knight, 1967: 478-479).

Davis vd. (1991) yenilikçiliği, yaratıcı ve yeni çözümler arayan firmaların yeni ürün ve hizmet üretiminde yeni teknolojik kaynakları kullanarak başarıya ulaşmaları olarak tanımlamaktadır (Akt. Liu vd., 2002: 370).

Diğer bir ifadeyle yenilikçilik, ekonomik hareketliliğin bilgi etrafında olmasıdır. Böylece yenilikçilik yeni teknoloji ve teknikleri keşfetme, öğrenme ve uygulama süreci iken ekonomik ilerlemede ve verimlilikte artış sağlamaktadır (Tang, 2006: 1).

Yenilikçilik, yeni fikir ve davranışların örgüt tarafından benimsenmesi, uygulanması ve geliştirilmesi sürecini kapsar. Bu tanımında ötesinde yenilikçilik, örgütlerin değişimleri tasarlamasında araçtır. Yenilikçilik; yeni ürün ve hizmet, yeni organizasyon yapısı ve idari sistemler, örgütle ilgili yeni planlar ve programlar, yeni üyeler gibi çok geniş bir alanda kendine yer bulabilmektedir (Damanpour, 1996: 694).

Yenilikçiliği, yeni ürün ve firmaların inovasyon yeteneklerini geliştirmesi açısından önemli bulan Erdil (2005), yeniliği, yeni ürün geliştirmede, pazar alanlarını büyütmede ve genişletmede firmaların rekabet avantajı olarak değerlendirmektedir (Erdil vd., 2005: 4). Yenilikçilik, örgüt öğrenme sürecindeyken dış çevrede müşteri tatmini sağlayarak rekabet gücünü artıracak yeni ürün, süreç, teknoloji, pazar, problem çözücü stratejik süreçlerin ve yönetimin benimsenmesidir (Kamaruddeen, 2009: 102).

Dolayısıyla yeni fikir, süreç, mal ve hizmetlerin üretilmesi, kabulü ve uygulanması olarak genel kabul gören yenilikçilik, örgütlerin başarılarını sürdürebilmeleri, rekabetçi ve türbulant çevrede varlıklarını devam ettirebilmeleri için temel bir gereklilik haline dönüşmüştür (Özeren, 2011: 37).

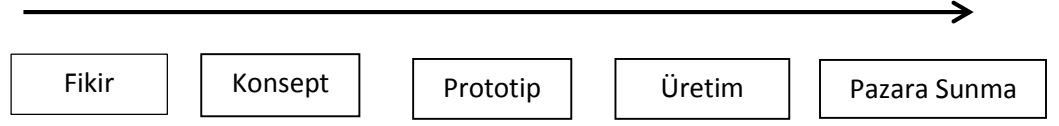
1.2. YENİLİKÇİLİK SÜRECİ

Edwards ve Gordon'a (1984) göre, yenilikçilik, bir fikir ile başlayan, bir buluş gelişimi ile devam eden bunun sonucunda yeni bir ürün, uygulama, hizmet ve pazar yeri ile sonuçlanan bir süreçtir (Akt. Thornhill, 2006: 689). Knight (1967) bu süreci iki aşamada açıklar. Bunlar; (Knight, 1967: 480):

- * Fikirlerin oluşturulması ve geliştirilmesi,
- * Fikirlerin tanıtılması ve benimsenmesi.

Yenilikçilik süreci bir fikirden konsepte dönüşen bir prototipin ürün halinde piyasaya sürülmesi olarak değerlendirilmiş ve Şekil 1'de gösterilmiştir (Işık ve Keskin, 2013: 44).

Yenilikçilik Süreci



Kaynak: www.smenetworking.gov.tr

Şekil 1.1. Yenilikçilik Süreci

Yenilikçilik sürecini başlatabilmek için yenilikçi fikirler gerekmektedir. Yenilikçi fikirler yönetimden, işgörenlerden, müşterilerden, rakiplerden edinilebilirken burada önemli olan doğru fikrin seçilmesidir. Konsept ile yenilikçi fikirler gözden geçirilerek, teknik ve mali fizibilite çalışmaları yapılır ve firmaların yetenek ve imkanlarına göre projelendirilir. Projelendirilen yenilikçi fikirler ise prototip ile fiziksel hale getirilerek canlandırılır ve üretim planları oluşturulur. Daha sonra seri üretime ve üretim maliyetlerine uygunluğu araştırılıp üretim yapılır. Son olarak stratejiler geliştirip ürünü doğru zamanda, doğru şekilde, doğru fiyatla pazara sunulur (www.smenetworking.gov.tr).

Pazara sunulan yeni bir ürünün başarılı olması hem yöneticinin hem de işgörenlerin işlerini dikkatle yapmalarına bağlıdır. Sürecin başarılı olması ise işlerini titizlikle yapan ekip ile yürütülür (Avunduk, 2012: 34). Nitekim yenilikçilik süreci bazı belirsizlikleri de beraberinde getirmektedir. Bu belirsizlikler, finansal, teknolojik, örgütsel ve pazar olarak gösterilebilir. Yenilikçiliğin güçlü bir finansal alt yapı istemesi, teknolojik değişim gibi bazı belirsizlikler de işletmelerin yenilikçilik hareketlerine yönelik birtakım riskleri oluşturmaktadır. Dolayısıyla bu risklerin üstesinden gelebilecek bir işletme yapısına ve kültürüne ihtiyaç duyulmaktadır. Bazı noktalarda devletin ve diğer destekleyici kurumların yardımlarında gerekli olacaktır (Uzkurt, 2010: 42). Bunlar; üniversiteler, yüksek teknoloji enstitüleri, şirketler ve yenilikçi derneklerdir (Işık ve Keskin, 2013: 46).

1.3. YENİLİKÇİLİĞİN ÖNEMİ

İşletmelerin varlıklarını devam ettirebilmesi için yenilikçiliğe odaklanmaları bu doğrultuda yenilikçi yeteneklere sahip olması önemlidir. Aski halde işletmeler çevresel fırsatlardan uzaklaşarak riskler karşısında etkilenme dereceleri artar (Demirel ve Seçkin, 2008: 190).

Oerlemans vd. (2001), yenilikçilik sayesinde ülkelerin ekonomik büyümesi, yaşam kalitesinde yükselişi, istihdamda artışı, firmaların ise yeni pazarlara girmesi, düşük maliyet, verimlilik, karlılık, yüksek kalite ve rekabet gücü elde edeceği aşıkardır (Akt. Eraslan vd., 2008: 9; Elçi, 2006: 2; Güler ve Kanber, 2011: 62). Yenilikçilik rekabet avantajının yanı sıra sosyo-ekonomik gelişimi, üzerinde de oldukça etkilidir. Bundan ötürü her ülkenin mikro ve makro seviyede yenilikçi faaliyetler geliştirmesi ve bunları hayata geçirmesi önem taşır (Işık ve Serceoğlu, 2015: 11).

Yenilikçilik rekabet avantajı sağladığı gibi işletmelerin ekonomik ilerleme yönünü değiştirerek kalitenin iyileştirilmesine yardımcı olmaktadır (Freeman ve Soete, 1997: 2). Böylece yenilikçilik sayesinde firmalar kıt kaynaklarla daha etkin ürün ve hizmet gerçekleştirebilmektedir.

Tüm dünyadaki işletmeler hızlı ve sürekli büyüme ile en yüksek karlılığı amaçlarken artan rekabet ve tüketici istekleri karşısında hedeflerine ulaşmada sıkıntı yaşamaktadır. Bazı işletmeler hizmetten üretime büyüme hedeflerini yenilikçi yaklaşımlarla gerçekleştirmektedir. Nitekim 2004 yılında yapılan araştırmada CEO'ların karlı büyüme için yenilikçi yaklaşımlara güvendikleri sonucuna ulaşılmıştır. 2006 yılındaki diğer bir araştırmada ise dünya genelinde 750 CEO yenilikçi büyüme stratejilerinin önemi üzerinde hem fikir olmuştur (www.capital.com.tr). Buna göre yenilikçilik önemi artan rekabet ile daha da güçlenmektedir (Örücü vd., 2011: 59).

Porter'a (1990) göre, işletmeler müşterilerin ihtiyaç ve istekleri ile rakip ürünler hakkında pazarlama araştırması yaparak hizmet sunmalıdır. Bu durumda işletmeler farklılaştırdıkları ürün veya hizmetle pazarda bir imaj yaratacaktır. Böylece yaklaşım işletmelere önemli bir rekabet avantajı oluşturacaktır (Akt. Weerawardena, 2003: 19).

Firmalar açısından inovasyonun geliştirilmesi ve uygulanması ile elde edilen avantajlar şu şekilde sıralanabilir (Arıkan, 2003: 24, Uz Kurt, 2010: 38) :

- Değişen ve gelişen teknolojileri hızla edinip özümseyebilmek; hangi alanlarda işimize yarayacaklarsa o alanlara yayınımalarını sağlamak ve fayda elde edecek biçimde kullanabilmek.
- Ürettiğimiz ürünleri (ürettiğimiz mal ve hizmetleri) ve kullandığımız üretim (mal ve hizmet üretimi) ve dağıtım yöntemlerini yeni teknolojiler temelinde geliştirebilmek ve yenilerini tasarlayabilmek.

- Geliştirdiğimiz ya da yeni tasarımıladığımız üretim yöntemlerini uygulayabilmek için gerekli üretim araçlarını tasarlayıp üretebilmek.
- Ar-Ge, tasarım, üretim ve pazarlama faaliyetlerini ve satış sonrası teknik hizmetleri yürüten birimlerin kendi içlerindeki ve aralarındaki ilişkileri düzenleyen organizasyon yöntemlerini geliştirmek.

Örgütler yenilikçiliği geliştirip uyguladıkları takdirde, etkin hammadde kullanımı, bilginin ekonomik değere dönüşmesi, maliyetlerde düşüş sağlanması, çalışma şartlarının iyileştirilmesi, verimliliğin, karın, kalitenin artırılması ile memnun müşteri, rekabet üstünlüğü ve yeni pazarlar gibi pek çok olumlu sonuca ulaşacaktır (Uzkurt, 2010: 38).

Firmalar geleceğe yönelik politikalarını başarıyla gerçekleştirebilmesi için sürekli ilerleme, öğrenme, problemleri çözme, ürün geliştirme yeteneklerine ihtiyaç duymaktadır. Bu yetenekler yalnızca yenilikle beslenen firma ile mümkündür (Ulusoy, 2003: 262). Nitekim Motorola CEO'su Jeff İmmelt karlılık kaynağı ve firmalara yatırım yapmanın nedeni olarak inovasyon yeteneği ve farklılık oluşturabilme yeteneğini işaret etmiştir (Akt. Işık ve Keskin, 2013: 46). A.B.D.'de Stanford Research Institute yapmış olduğu araştırma ile varlıklarını zorlukla devam ettiren firmalarla hızlı büyüme yaşayan firmaları karşılaştırmış, yenilikçiliğe ve değişimlere açık firmaların hızlı bir gelişim gerçekleştirdikleri ve sektörlerinin liderleri oldukları sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçla yenilikçiliğin firmalara olumlu yansımaları; büyümek, gelişmek, varlığını sürdürmek, rekabet avantajı elde etmek ve lider olmaktır (Gökçe, 2010: 2). Diğer bir deyişle, bulunduğu pazar payını artırmanın, başka pazarlara açılmanın ve rekabet gücü elde etmenin veya korumanın yöntemi yenilikçiliktir (Çağlıyan, 2009: 8).

Özetle, yeni fikirle başlayan bir süreci ifade eden yenilikçilik, işletmeler için buldukları sektörde farklılık yaratarak rekabet gücü elde etmeleri açısından önem taşır.

1.4. YENİLİKÇİLİK ÇEŞİTLERİ

Yenilikçilik, işletmelerde ürün ve hizmet üretiminden dağıtımına kadar pek çok alanda etkilidir (Can, 2009: 59). Bu alanları ürün, hizmet, süreç, organizasyonel, pazarlama, teknoloji ve yönetim seviyesinde yenilikçilik olarak sınırlamak mümkündür.

1.4.1. Ürün Yenilikçiliği

Öncesinde benzeri olmayan yeni bir ürünün geliştirilmesi veya mevcut bir üründe değişiklik, farklılık veya yenilik yapılmasıdır. Yenilikçilik ürünün teknik özelliklerinde, parçalarında, malzemesinde, kullanım kolaylığında veya işlevlerinde olabilmektedir (Toraman vd., 2009: 103). 3M firmasının yapmış olduğu mikro fiber mutfak bezleri ile Colin's Jeans'in iki tarafı da giyilebilen ürünü de ürün yenilikçiliğine örnek gösterilebilmektedir (Can, 2009: 59).

Yeni bir ürün geliştirerek yüksek teknoloji ile pazarda rakiplere karşı rekabet avantajı sağlama çabasıdır (Kim vd., 2013: 136). Ürün yenilikçiliğinin temel hedefi teknolojik gelişme esasına dayanan radikal veya kademeli bir şekilde yenilikleri müşteriye sunmaktır. Ancak bunu yaparken ciddi Ar-Ge yatırımları gerektiren ürün yenilikçiliği süreci işletmelerin pazarı yakından takip etmesi gerektirmektedir (Tokmak, 2008: 77). Aynı zamanda yeni bir ürün gelişim sürecinde iç ve dış çevrenin sürekli analizi önem taşımaktadır.

Analiz yapılırken sadece mevcut tehdit ve fırsatlar değil aynı zamanda olabilecek tehdit ve fırsatlarında doğru öngörülerek yorumlanabilmesi temel teşkil etmektedir (Aygen, 2006: 28). Nitekim Sony dünyaca tanınmış liderleri bir araya toplayarak, piyasada her yıl var olan 800 civarında ürünün özelliklerini 200 yeni üründe toplayarak tüketicilerine sunmaktadır (Higgins, 1995: 33). Piyasada bu kadar fazla ürünün olması Sony için tehdit gibi görünsede inovasyon ile fırsata dönüştürülmektedir. 1990'lı yıllarda hızlı bir büyüme yakalayan Nokia ise 2000'li yıllarda pazarda lider olmasına rağmen akıllı cep telefonu pazarının yükselişini takipleyememiş, 2013 yılında başka bir işletmeye (Microsoft) satılmıştır (Açıkgöz ve Günsel, 2014: 37-38).

1.4.2. Hizmet Yenilikçiliği

Hizmet, işletme tarafından tüketicilere sağlanan faydadır. Hem ürün hem hizmet üreten işletmeler olduğu gibi sadece ürün ya da sadece hizmet üreten işletmeler de bulunmaktadır. Konuya hastaneler sadece hizmet üretirken, restoranların ise hem hizmet hem de ürün üretmesi örnek gösterilebilir (Şen ve Bolat, 2015: 153).

Hizmet yenilikçiliği, yeni hizmet yahut mevcut olan bir hizmet önemli ölçüde değişim, sunum veya dağıtımdaki yeniliği ve farklılığı kapsamaktadır. Türkiye'nin ilk online yemek sipariş sitesi olan yemeksepeti.com hizmet yenilikçiliğine bir örnektir (Can, 2009: 59).

Hizmet üreten otel işletmelerinde ise yeniliklere sıkça rastlanmaktadır. Örneğin gösterişli binalar inşa etme, yiyecek - içecek alanında yeni ürün ve hizmet anlayışları geliştirme, otel odalarını yeni teknolojilere uygun hale getirme, E-booking rezervasyon sistemleri gibi yenilikleri otel işletmelerinde hizmet yenilikleri olarak değerlendirmek mümkündür (Erdem vd., 2011: 84). Turizmin hareketli yapısı yenilikçilik ile birleşince işlerlikleri, talep yapıları ve memnuniyet düzeyleri artabilmektedir. Böylece yeni fikir ve ürünlerin hizmet sunum süreçlerinde ortaya konması ile yenilikçilik gerçekleştirilecektir (Işık ve Meriç, 2015: 2). Hizmet üreten işletmelerin faaliyetlerinde belirgin rol üstlenen yenilikçilik hem amprik hem de teorik düzeylerin belirlenmesi, verimli sistemlerin bir araya getirilmesi bağlamında karşımıza çıkan sorunlara çözüm olabilmektedir (Gallouj ve Weinstein, 1997: 537).

1.4.3. Süreç Yenilikçiliği

Süreç yenilikçiliği, yeni veya önemli ölçüde farklılaştırılmış bir üretim ve teslimat yönteminin yerine getirilmesidir. Bu yenilikler, teknik, teçhizat ve yazılımlarda yapılabilmektedir. Süreç yenilikçiliğinin hedefleri sıralanacak olursa; (www.tubitak.gov.tr)

- Birim üretim ve teslimatlardaki maliyetleri azaltmak,
- Kaliteyi artırmak,
- Yeni veya önemli ölçüde farklılaştırılmış ürünler üretmek veya teslimatını yerine getirmektir.

Özellikle üretim aşamasında amaçlanan bu hedefler işletmelere önemli bir rekabet avantajı sağlayabilmektedir (Değirmencioğlu, 2006: 31). Süreç yenilikçiliği bu hedeflerle stratejik bir rol üstlenirken bir ürün ya da hizmet üretiminin daha verimli hale getirilmesi rekabet avantajı sağlamaktadır (Tokmak, 2008: 79).

Süreç yenilikçiliği, eskiye kıyasla bir firmada aynı miktar ve kalitede üretim girdisi kullanılarak, yine aynı kalitede ama daha çok ürün veya hizmet üretilmesidir (Kibritçioğlu, 1998: 5).

Süreç yenilikçiliği üretim ve dağıtım yöntemlerindeki yenilik ve önemli ölçüde değişimlerdir. Örneğin, bir işletmenin eve teslim sistemine geçmesi ürün dağıtım sürecine bir yenilikçilik olarak gösterilebilir (Aslaner, 2010: 61). Öte yandan dağıtım kanallarında yapılan yenilikçiliğin en çarpıcı örneği Pepsi tarafından madeni para ile çalışan satış makinalarıdır. Bu yenilik Coco Cola'ya karşı önemli bir avantaj elde etmiştir (Cengiz, 2012: 39). Diğer başka örnekler, ulaştırma hizmetlerinde kullanılan GPS (Küresel Konumlandırma Sistemi) sistemleri, seyahat acentelerinde yeni rezervasyon sistemlerin ve bir danışmanlık şirketinde proje yönetimi için yeni tekniklerin geliştirilmesidir (www.tubitak.gov.tr).

1.4.4. Organizasyonel Yenilikçilik

Bir firmanın ticari yöntemlerinde, işyeri organizasyonlarında ve dış ilişkilerinde yapmış olduğu yeni uygulamalardır (www.tubitak.gov.tr). Firmalar yapmış oldukları bu yeni uygulamalar ile maliyetlerini azaltarak, ürün ya da hizmetlerin fonksiyonelliğini yükseltmiş ve kalitesini artırarak fayda sağlamış olmaktadır (Peçen, 2012: 23).

1960'larda firmalar için üretim maliyetlerini düşük tutmak önemli bir yer tutarken, 1970'lerde ise kalitenin varlığı üzerinde durulmaya başlanmıştır. 1980'lerde hizmet ve ürün çeşitliliği artmış, firmalar esnek bir yapıya zorlanmıştır. 1990'larda yeni ve yenilikçi ürün ve hizmetler ele alınmış ve organizasyonel yenilikçilik odak hale gelmiştir. Günümüzde ise, bilginin elde edilmesi ve fikir üretiminde kullanılacak yeni yöntemler önemli bir yer tutmaktadır (Burmaoğlu ve Şeşen, 2011: 5).

Organizasyonel yenilikçilik, maddi ve beşeri kaynakların en etkin şekilde bir araya getirmesini sağlayacak yeni ve farklı yapılanmaları ifade etmektedir (Yavuz, 2010: 147). Yani firmalar yeni uygulamaları ile maddi ve beşeri kaynaklardan en üst seviyede faydalanmayı amaçlamaktadır.

Günümüzde rekabet ortamı göz önüne alındığında firmaların değişen çevre koşullarına uygun davranması, iniş çıkışların olduğu pazarlarda ayakta kalması ve rekabet üstünlüğü yakalayabilmesi yenilikçi yapıda olmayı gerektirmektedir (Uzkurt, 2013: 65).

Totyota firmasının uygulamaya başladığı sürekli iyileştirme (kaizen) faaliyeti bir oranizasyonel yenilikçilik örneğidir. Bu sayede Toyota, 50 yılı aşkın süredir dünyanın en düşük maliyetli aynı zamanda en yüksek kaliteli otomobil üreticilerinden biridir (Kurt, 2010: 68; Elçi, 2006: 10).

1.4.5. Pazarlama Yenilikçiliği

Ürün tasarlamasında, paketlemesinde, yerleştirmesinde, promosyonunda ya da fiyatlandırmasında ciddi değişiklikleri içerisinde barındıran yeni bir pazarlama yöntemidir (Elçi, 2008: 4).

Rekabetin yoğun olduğu ortamlarda firmalar, müşteri kazanmanın ve bağlılığın önemli bir hale gelmesiyle pazarlama yenilikçiliğine yönelmiştir (Kurt, 2010: 69). Firmalar bu yenilikçilik ile (www.tubitak.gov.tr):

- Satışları artırmayı,
- Müşteri ihtiyaçlarına daha etkin cevap vermeyi,
- Yeni pazarlara açılmayı,
- Bir ürünün pazarda yeni bir şekilde konumlandırmayı hedeflemektedir.

Pazarlama yenilikçiliğine örnek olarak yemek sipariş siteleri gösterilebilir. Türkiye'nin çeşitli illerinde yaşayan insanlar internet üzerinden yemek siparişi alan web sitelerinde kendi şehrinde bulunan ve siteye kayıt olan restoranlardan istedikleri ürünleri sipariş edebilmektedir. Böylece işletme, internet web sitesinde kaydı olmayan rakiplerine göre rekabet avantajı kazanmaktadır. Ayrıca web sitesini kuran, işleten firma hizmet yenilikçiliği yaparken, bu web sitesini kullanarak sipariş alıp müşterisine ulaştıran restoran ise pazarlama yenilikçiliği gerçekleştirmektedir (www.btso.org.tr).

Pazarlama yenilikçiliğinde bazı sorunlarla karşılaşmak da mümkündür. Bunlar, yeni bir ürünün pazarlama planlarının doğru yapılamaması, hatalı ve yetersiz dağıtım kanalları, tanıtımda hatalı mecraların kullanılması ya da ürünün pazarın hazır olmadığı kadar yeni olmasıdır (Değirmencioğlu, 2006: 34).

1.4.6. Teknolojik Yenilikçilik

Teknoloji, üretim yapılan makinalarda, yöntemlerde ve ürünlerde yenilik yaparak üretimi, verimliliği, rekabet üstünlüğü ve karı artırmayı sağlayan anahtardır. Bu anahtar emek ve sermayeden sonra bir üçüncü üretim girdisi olarak yerini almıştır (www.ttg.gov.tr).

Teknolojik yenilikçilik, firmaların asıl iş aktiviteleri ile ilgili ve teknolojilerinde değişimlere yol açan bir süreçtir. Bu süreç, yeni bir ürün, dağıtım ya da teknik, araç ve sistemlerdeki değişimleri, yenilikleri kapsamaktadır (Ersoy ve Şengül, 2008: 61). Cannarella ve Piccioni'ye (2003) göre, teknolojik yenilikçilik, teknolojik anlamda bir yenilik ya da mevcut teknoloji kullanımındaki yeni gelişmeleri ifade eder. Yenilikçilik türlerinden ürün, hizmet, süreç yenilikçiliği teknolojik yenilikçilik bünyesinde değerlendirilirken, organizasyonel ve pazarlama yenilikçiliği ise teknolojik olmayan bir yenilikçiliktir (Akt. Göktaş, 2009: 68).

Teknolojik yenilikçilik, oluşum, araştırma ve gözlem açısından daha kontrollü olması sebebiyle en çok üzerinde durulan yenilikçilik çeşididir. Ülkelerin ve firmaların ekonomik getiri ve istihdam sağlamasında teknolojik yenilikçiliğin getirisi oldukça yüksektir (Halaç ve vd., 2014: 167).

Geleneksel (esnek olmayan üretim teknolojileri) üretim teknolojilerinde kalitenin artması ile maliyetin de artacağı bir oran söz konusudur. Ancak bu durum esnek teknolojiler ile kırılmıştır. Çünkü esnek teknolojiler sayesinde firmalar daha kaliteli ürünleri daha az maliyetle elde etmeye başlamıştır. Dahası firmalar diğer rakip firmalara nazaran farklı ürünler üretmiş ve rakip firmalarla fiyat rekabetinden çok kalite rekabetine girişmiştir (Kibritçioğlu, 1998: 3-4).

Teknolojik yenilikçilik ile amaçlanan ürün, ve üretim metodlarının içerdiği teknolojileri geliştirmek ve bu yeni teknolojiler sayesinde yeni ürün ve üretim, dağıtım yöntemlerini üst seviyeye çıkarmaktır. Nanoteknoloji, yapay doku mühendisliği, protein mühendisliği, yeni kompozit malzemeler, enformatik alanlarda yüksek teknolojinin konuya bir örnektir (Göker, 2003: 10-13; Eren, 2010: 18).

Ayrıca teknolojik yenilikçi gelişmeleri takip eden Samsung firmasının 2004 yılında, teknolojik yenilikçilik çalışmaları için küresel merkez olarak seçtiği Çin'e 4

milyar dolar yatırım yapması da konuya bir diğer örnektir (Elçi, 2006). Teknolojik gelişmeler özellikle bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler iş hacminin artışında ve bilgiye ulaşma maliyeti gibi konularda avantaj sağlamaktadır (Öncü vd., 2013: 121). Bu durum teknoloji geliştirebilme yeteneğine sahip firmalara rekabet avantajı yaratmaktadır (Sat, 2005: 91). Nitekim Japonya ve Güney Kore geliştirmiş oldukları teknolojik yenilikçilik yetenekleri ile dünya pazarlarında önemli bir paya sahip olduğu görülmektedir (Göker, 2003: 13).

Teknolojik yenilikçilik özellikle sanayisi oldukça fazla olan ülkelerde etkindir. Ancak teknolojik alanda yapılan yenilikler işgörenlerin niteliği dikkate alınarak, yenilikleri anlayan, kavrayan ve uygulayan işgörenler ile gerçekleştirilebilir (Gattiker, 1987: 7-21).

1.4.7. Yönetim Seviyesinde Yenilikçilik

Yönetim seviyesinde yenilikçilik, insan kaynaklarını, tercihlerini ve alternatiflerini değerlendirerek etkin ve uygun bir şekilde kararlar alınmasıdır (Cannarella ve Piccioni, 2003: 377). Yönetim yenilikçiliği geleneksel yönetimin ilkelerinden, süreçlerinden ve uygulamalarından önemli ölçüde ayrılan yönetim çalışmalarının yapılmasıdır. Diğer bir ifadeyle, yönetim yenilikçiliği yöneticilerin ne yapması sonucunda işin nasıl değişeceği ile ilgili olup yenilik ile değişen işlerin yönetim sürecini kontrol etmektir (Hamel, 2006: 4).

Yönetim yenilikçiliği sayesinde firmalar, kopyalanması zor yaratma becerisi avantajı elde edilmektedir. Çünkü üst yönetim geleneksel yapılarını sorgulayarak değişmez kurallarını ortadan kaldırıp yenilikçiliğe yönelmektedir (Soylu ve Gül, 2010: 121). Nitekim 1900'lerin başında Thomas Edison'un General Electric için kurmuş olduğu endüstriyel araştırma laboratuvarı mükemmel buluşlara sebep olmuştur. Bu sayede bilimsel keşif süreci, bir yönetim disiplini haline gelmiş 50 yıl boyunca Amerika'nın diğer şirketlerine göre daha çok patent hakkı kazanmıştır (Hamel, 2006: 2).

1.5. YENİLİKÇİLİK MODELLERİ

1.5.1. Doğrusal Yenilikçilik Modeli

Doğrusal yenilikçi model, bilim ve teknoloji ve ekonomi ile ilişkilidir. Bu modelin temeli araştırma ile başlar, daha sonra araştırma ve geliştirme ile devam eder, sonrasında üretim ve difüzyon (ekonomi yoluyla yayılma) ile sona ermektedir (Godin, 2006: 639; Lucio vd., 2010: 753). Doğrusal yenilikçilik modeli belli teknolojilerin üniversitelerden ve araştırma kurumlarından sanayiye transferini içeren oldukça basitleştirilmiş bir yenilikçilik modelidir (Tuncel, 2011: 79).

Doğrusal modeller teknoloji itme ve pazar çekme modelleri olarak iki grupta değerlendirilmektedir. Bilim adamları tarafından yapılan keşiflerin teknoloji sayesinde ürün fikrine ve mühendisliğine dönüştürülmesi ve ürünü test etmek amacıyla tasarımcıları tarafından prototip oluşturulması teknoloji itme modelidir. Ar-Ge çalışmaları sonucunda ortaya çıkan fikirlerin ürüne dönüştürüldükten sonra pazarlama ve satış yoluyla tüketicilere ulaştırmak önem taşımaktadır. Bu kısımda ise devreye pazar çekme modeli devreye girmektedir. Bu modelde ise önemli olan tüketicilerin ihtiyaçlarını bilerek ihtiyaçların yeni fikirlere öncü olmasıdır (Uzkurt, 2013: 39).

1.5.2. Doğrusal Olmayan Yenilikçilik Modeli

Doğrusal olmayan modeller, eşleştirme, interaktif, sistemik ve öğrenen ağ modelleri olarak gruplandırmak mümkündür. Uluslararası pazarlarda rekabetin artmasıyla sermaye transferleri büyümüş, iletişim teknolojileri kullanımı artmış ve teknoloji yaygınlaşmaya başlamıştır. Bunun sonucunda pazarlardaki mevcut işletmeler ürünlerini en yeni ve en geniş fonksiyonlu bir şekilde üretmeyi ve bunu düşük maliyetlerle yürütmeyi hedeflemektedir (Karadal ve Türk, 2008: 61). Eşleştirme modeli, pazarın ihtiyaçları ile teknolojik fırsatların birleştirilmesidir. Bu modelde Ar-Ge ve pazarlama dengeli bir rol oynamaktadır. Yani teknoloji itme ve pazar çekme modellerinin bir birleşimidir. İnteraktif modelde ise, yenilikçiliğin önünde engel olabilecek olumsuzlukların giderilmesi amaçlanmaktadır (Uzkurt, 2013: 43). Bu her iki model doğrusal inovasyonun aksine firmanın karar alma sürecinde bilim ve teknoloji çevrelerini ve piyasa dinamiklerini göz önünde bulundurmaları gerektiği üzerinde durulmaktadır

(Erden, 2009: 30). Neely ve Hii (1998) ancak işletmelerin yenilikçi olabilmeleri için organizasyon içi iletişimin ve etkileşimin güçlü olmasının yeterli olamayacağını ifade etmektedir. Bununla birlikte bilginin diğer kaynakları (üniversiteler, araştırma kuruluşları, kullanıcılar ve girdi sağlayanlar) ile iletişim halinde olunması önemine dikkat çekmektedir. Böylece firmalar bu kaynakları entegre ederek yenilikçi bir sistem oluşturabilmektedir (Akt. Oğuztürk ve Türkoğlu, 2004: 18).

1.6. YENİLİKÇİLİĞİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

Yenilikçiliğin önünde engel olabilecek faktörler yenilikçiliği yavaşlatan ve engelleyen durumlardır. Bunlar ekonomik, işletme ve yasal düzenlemelerle ilgili olabilmektedir (www.tubitak.gov.tr). Yenilikçilik engelleri yenilikçiliğin şekillenmesinde bizzat etkilidir (Kılıçer ve Odabaşı, 2013: 248). Bu sebeple yenilikçiliğe önem veren firmaların engel faktörlerini bilmesi, bu engelleri ortadan kaldırması ya da bu engellerle karşılaşmayacak şekilde yenilikçi uygulamalar işine girmesi önem teşkil etmektedir.

Yenilikçiliğe engel olacak koşulları örgüt içi ve örgüt dışı olarak gruplandırmak da mümkündür. Örgüt içi koşullar, mevcut bilginin yapılacak yenilikçilik ile uyuşmaması, teknolojik alt yapı yetersizliği, örgüt kültürünün yenilikçiliği benimsememesi, işgörenlerin yenilikçiliğe karşı tutumlarını oluşturur. Örgüt dışı koşullar ise, dış çevrede yaşanan değişimler ve bilgi yayılımına ayak uyduramayan örgüt yapısı, çevredeki belirsizlikler ve rekabet koşullarıdır. Bunun yanında örgütlerin yenilikçiliğin rekabet gücü elde etme konusunda önemini anlayamaması ya da yenilikçi fikirleri uygulamaya dönüştürüp pazarlayamaması da bir diğer engeldir (Kurt, 2010: 81).

Türkiye İstatistik Kurumunun 2008-2010 yılları arasında yapmış olduğu araştırmada işletmelerin % 37.4'ü yenilikçi faaliyetlerin önünde engel olarak teknolojik yenilik maliyetlerinin çok yüksek olması bunu % 24.7 ile girişim veya girişim grubunun parasal kaynak yetersizliğinden tespit edilmiştir (www.tuik.gov.tr). 2012-2014 yılları arasında yapılan araştırma sonuçlarında ise araştırmaya katılan firmaların % 48.7'si yenilikçilik faaliyetinde bulunmadığı belirlenmiştir. Araştırmaya göre işletmeler % 84.7'si yenilik yapmaya zorlayan bir neden olmadığını, % 15.3'ü yenilikçi faaliyeti engelleyen faktörlerin fazlalığı nedeniyle yenilikçilik faaliyetlerinde bulunmadıkları

saptanmıştır (www.tuik.gov.tr). Dolayısıyla firmaların rekabet gücü kazanmasında önemli bir unsur haline gelen yenilikçilik için engel olabilecek unsurları belirlemek ve çözüm yolları geliştirmek önemlidir.

Yenilikçiliğin riskli yapısı örgütleri değişimden uzak tutmaktadır. Özellikle katı hiyerarşi yapısı olan örgütler yenilikçiliğe karşı direnç göstermektedir. Yenilikçilik aynı zamanda bir maliyettir. Bazı örgütler bu maliyetlerden kaçınmaktadır. Bilgi eksikliği nedeniyle yöneticiler nereden başlayacaklarını da bilememektedir. Toplantılar, raporlar, dökümanlar gibi pek çok prosedür büyük işletmeler için sorun olabilmektedir. Yenilikçiliğin kurum kültürü haline gelmesi iyi bir liderle mümkündür. Dolayısıyla liderlerin yenilikçiliğe karşı olumsuz tutumları önemli bir engel teşkil etmektedir. Örgüt içerisinde işbirliği gibi unsurların gelişmemesi, bilgi paylaşımının düşük olması, işgörenlerin ödüllendirilmemesi, işgörelere özgürlük tanımamak, müşterilerin fikir ve beklentilerini gözardı etmek yenilikçiliğin önündeki engellerdir (www.innocentric.blogspot.com.tr). Nitekim modern üretimin yapıldığı örgütlerde beşeri sermayenin değeri ürün yenilikçiliği açısından oldukça yüksektir (Youndt ve vd., 1996: 836).

Yenilikçiliğin önündeki engelleri eğitsel anlamda bireysel, kurumsal ve toplumsal olarak gruplandıran Kılıçer (2011), bireysel engelleri, bireyin bilgi seviyesi, güdülenme düzeyi, iletişim ve empati becerisi, yenilik ve değişime olan inancı ve tutumu, risk alma eğilimi olduğunu belirtmektedir. Kurumsal engeller ise, bireyin bulunduğu kurumun alt yapısı, teknoloji erişim düzeyi, yapılan işlerin yenilikçiliğe uygunluğu, yöneticilerin nitelikleri, kurumun vizyonu, liderlik özelliklerini içermektedir. Bireyin yaşadığı topluma ait değer ve normlar, politikalar, aile yapısı gibi faktörler ise yenilikçiliğe karşı toplumsal engelleri oluşturmaktadır (Kılıçer, 2011: 39-40).

Yöneticilerin yenilikçiliğin önünde engel olarak buldukları faktörler iç ve dış faktörler olarak ayrılmaktadır. İç faktörler, iç kaynak noksanlığı ve risk ve maliyetlerin personele yansması şeklinde değerlendirilmektedir. Dış faktörler ise, firmaların teknolojik bilgilere erişim zorluğu, dış finans noksanlığı, işgören yeteneği, Pazar koşulları ile ilgili faktörlerdir (Blasco vd., 2007: 6).

Yenilikçiliğin önünde engel olarak görülen bir başka faktör ise belirsizliktir. Belirsizlik işgörenlerde tedirginlik yaratırken, hareketlerini de kısıtlamaktadır. Yaratıcı

fikirler anında ortaya çıkmadığı için belli bir süre belirsizlik yaşanmaktadır (Duran ve Saraçoğlu, 2009: 62). Yaratıcı fikirlerin yenilikçilik sürecine girmesiyle bu belirsizliğin azaltılmasında önem taşımaktadır. Bu belirsizlikler, finansal, teknolojik, örgütsel ve pazar belirsizlikleri olarak sıralamak mümkündür. Firmaların finansal alt yapısı güçlü değilse yani riski kaldıramayacak durumda ise yenilikçilik sürecinde bu belirsizliklerden çekinmektedir (Uzkurt, 2010: 42).

Firmalar için başta zaman olmak üzere, pazar verileri, teknik kabiliyet, kurum dışı teknolojik gelişmeler ve yaratılmış bilgi önemli kaynaklardır. Bu kaynaklardan bir veya birkaçının eksikliği durumunda fikrin katma değer kazanması önünde engel olmaktadır. Üst yönetimin tutumunda yenilikçilik için oldukça önemlidir. Yöneticiler çok iyi teknik bilgilere sahip olsalar bile yenilikçiliğe kapalı olmaları halinde yenilikçi faaliyetlerin gelişmesinde engel olabilmektedir. Ancak sadece üst yönetimin değil örgütün her kademesinde yenilikçiliğin teşvik edici bir şekilde desteklenmesi ve böyle ortamların yaratılması önemlidir. Tek merkezilikten uzak, iletişimi zayıf, çakışan görev tanımları barındıran organizasyonel yapılar bürokratik engelleri oluşturmaktadır. Bu engeller inovasyon sürecinde esnekliği ve hızı olumsuz etkilemektedir. Yenilikçilik sürecini engelleyen bir başka durum ise kurumsal dirençtir. Yani işgörenler alışkanlıklarının, iş görme usullerinin, iş saatlerinin ve düzenlerinin değişmesini istememekte ve buna karşı çıkmaktadır (Bulut ve Arbak, 2012; Avunduk, 2012: 57). Firmalar yapacakları yeniliklerin ve uygulayacakları yeni stratejilerin işgörenler tarafından bir dirençle karşılaşmaması için yerinde olmasına ve benimsenmesine dikkat etmelidir. Bunu ancak iç ve dış örgütsel iletişim ile sağlayabileceklerdir (Kocabaş, 2005: 247).

Örgütün büyüklüğü de yenilikçiliği etkileyen faktörler arasındadır. Nitekim yenilikçilik süreçleri büyük ölçekli ve küçük ölçekli örgütlerde farklılık göstermektedir. Büyük ölçekli örgütlerde işgören, zaman içerisinde pekçok özelliği olan geliştirilmiş çok sayıda değişimin sorumluluklarını üstlenecektir. Ayrıca resmi ve resmi olmayan çok sayıda prosedür vardır. Büyük ölçekli örgütlerde yenilikçilik süreci, küçük ölçekli örgütlerde yenilik süreci kadar esnek olmayabilir. Küçük ölçekli örgütler pazardaki değişimleri daha çabuk algılar ve esnek organizasyon yapıları sayesinde değişimlere daha çabuk adapte olmaktadır (Archibugi ve vd., 1995: 154). Küçük ölçekli örgütlerde ise yöneticiler kaynak tahsisi ve koordinasyonunda, fırsatlarda, yetki ve davranış karar almalarında daha etkindir (Pavitt, 2003: 20-21). Ancak bu durum her ülke için geçerli

değildir. Günümüzde Amerika ve Avrupa ülkelerinde bu ayırım yerini yeni firmaların yaratıcı girişimci kapasitelerini artırmaya ve pazarda büyümeye bırakmıştır. Nitekim Avrupa Lizbon gündeminde de yer alan Ar-Ge ve yenilikçilik proje ortamları yaratmak için ekonomik ve kurumsal teşvikler sağlamaktadır (Blasco ve vd., 2007: 2).

Firmaların sahip olduğu bilgi, işgörelere verilen eğitimlerin yetersiz olması durumunda yenilikçiliği engelleyen faktörler olarak karşımıza çıkabilmektedir. 21. yüzyılda yaratıcılık ve yenilikçilik bilgi toplumları için giderek daha önemli bir hale gelmiştir. Eğitim, yaratıcı ve yenilikçi becerilerin merkezindedir (Ferrari ve vd., 2009: 3). Eğitim, örgütlerin yenilikçiliğe bakış açısını belirlemektedir (Kımkıoğlu, 2004). Örgütler küresel rekabetten karlı çıkabilmek adına işgörelenlerini, eğitim ve geliştirme, sürekli öğrenme, sürekli gelişim ve sertifikasyon gibi eğitim konuları üzerinde yoğunlaştırmaktadır. Öğrenmeyi destekleyen, işgörelenini geliştirmeyi temel alan, açık ve yapıcı iletişimi belirten, süreklilik özelliği olan eğitim sistemi sayesinde örgütte bilgi mükemmel düzeyde olabilmektedir (Atak ve Atik, 2007: 66). Bu eğitim sistemleri sayesinde işgörelenler veya yöneticiler, sektördeki yenilikleri ve gelişmeleri yakından takip ederken yaratıcılığı desteklemektedir.

Yenilikçiliğin önünde engel olarak karşımıza çıkan diğer bir unsur ise korkudur. Maslow'a (1976) göre, işgörelenlerde yaratıcılığın ortaya çıkabilmesi için "dayanıklılık ve cesaret" faktörlerinin olması gerektiği üzerinde durmaktadır. Yani birey diğer insanların kendisine nasıl baktığı ya da yaklaştığı üzerine değil kendini ifade etme üzerine yoğunlaşacaktır. Böylece özgür davranacak ve daha verimli olacaktır (Akt. Yahyagil, 2001: 8). Ayrıca işgörelenin sahip olduğu maddi olanaklar risk alma seviyesini etkilemektedir (Kılıçer, 2011: 41).

İşgörelenin içinde bulunduğu topluma ait özellikler ve aile yapısı işgörelenin davranış ve inançlarını etkilemektedir. Bu sebeple işgörelenin yenilikçiliğinin gelişmesinde ve yenilikçi tavır göstermesinde bu faktörler önemlidir (Kılıçer, 2011: 43).

Ayrıca, bu çalışmada işgörelen yaşı, cinsiyeti, öğrenim durumu, meslekte çalışma yılı, yapmış olduğu işten memnun ya da değil gibi durumlarının yenilikçiliğin önünde engel faktörleri olup olmadığı uygulama kısmı olan analiz sonuçlarında yer verilecektir.

1.7. OTEL İŞLETMELERİNDE YENİLİKÇİLİK

Her işletmenin temel amaçlarından biri olan varlığını devam ettirme otel işletmeleri açısından da önemli bir amaçtır. Bu amaç için otel işletmeleri yenilikçiliği itici bir güç olarak görebilmektedir (Kodal vd., 2013: 91). Otel işletmelerinin turist talebi karşılması hizmet anlayışına getireceği yenilikçilik ile mümkündür. Yenilik işletmeleri turistik ürün çeşitliliği üzerinde yoğunlaştırmaktadır (Akgöz vd., 2014: 6). Bu sayede - turistik tüketicilerin, tüketim eğilimlerindeki değişimler - yatırımcılar yeni turizm ürünü çeşitliliğine yönelmektedir (Kılıç ve Kurnaz, 2010: 41).

Otel işletmelerinin yenilikçi hizmetler sunarak rekabet avantajı yaratmaya çalışması ile üretim ve tüketimin aynı anda olması yenilikçiliğin etkinliğini azaltabilmektedir (Erdem vd., 2011: 78-81). Ancak turizmin dinamik yapısı yenilik ile bütünleşince yeni talep yapıları ve memnuniyetlik oluşturulacaktır (Işık ve Meriç, 2015: 2). Konaklama işletmeleri yenilik uygulamaları ile ilgili ve sektördeki yenilikleri takipleme adına bir birim oluşturmalıdır. Bu sayede müşteri beklentileri karşılanacak ve müşteri değeri yaratılacaktır. Bu durum işletmelerin prestijini artırarak sektörde rekabet üstünlüğü kazanmasına katkı sunacaktır (Saatçi vd., 2013: 21; Kodal vd., 2013: 89).

Ürünlerin yaşam süreleri kısalmakta işletmeler yeni ürünler ve sık tanıtımlar yapmaktadır. Turizm ürünleri genellikle hizmet ve ürünlerden, çeşitli tedarikçilerden oluşmaktadır (Alsos vd., 2015: 1). Lopez vd.,'e (2008) göre, bilgi yaratmada ve yeniliklere öncü olmada beşeri sermayenin rolü büyüktür. Bilgi, beceri ve yetenekleri yüksek düzeyde olan öğrenen ve öğrendiklerini uygulayan işgörenler yenilik anlamında işletmelere olumlu katkı sağlamaktadır (Akt. Nieves ve Cıpres, 2015: 52-53).

Otel işletmelerinin hizmet alanında yaptığı ses geçirmeyen odalar bir inovasyon örneği olarak kabul edilebilir. Başka bir örnek ise Danimarka'da bir otel işletmesinin müşterilerinden 15 dakika bisiklet çevirerek 10 vatlık bir elektrik üretimi sağlamaları karşılığında akşam yemeklerini ücretsiz vermesidir (Vatan, 2010: 41). Ayrıca üç boyutlu sanal turlar ile ziyaretçilerin destinasyonları sanal ortamda gezerek tarihi eserlerin fiziksel zarar riskini azaltması konuya verilebilecek bir diğer örnektir (Akt. Pantona ve Corvello, 2014: 6; Pantona ve Servidio, 2011).

Vatan ve Zengin (2014), İstanbul'da bulunan 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde araştırma yaparak otel işletmelerinin çevresel inovasyon eğilimlerini ve uygulamalarını

belirlemeyi amaçlamıştır. Sonuç olarak konaklama işletmelerinin çevreye karşı duyarlı olduğu anlaşılmıştır. Konaklama işletmelerinin genel olarak tasarruf amaçlı çevresel inovasyona başvurdukları belirlenmiştir. Bu tasarrufların ise iki amacı vardır. Birincisi maliyetleri düşürmek iken ikincisi ise üretimde oluşan atıkların azaltılması ve yeniden kullanılmasıdır.

Kayran (2013), Mersin ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları üzerinde yapılan araştırmada inovasyon odaklı insan kaynakları uygulamalarının ne düzeyde olduğunu araştırmıştır. Sonucunda eğitim ve performans değerlendirme ve ödüllendirmenin yenilikçiliği olumlu yönde tetiklerken, otel işletmelerinde insan kaynakları uygulamalarının yeteri kadar yenilikçiliği etkilemediği görülmüştür.

Kızılırmak ve Albayrak (2013), restoran işletmelerinde uygulanan yeni bir hazırlama, pişirme ve sunum biçimi olan moleküler mutfakın işletmelere, ürün çeşitliliğine ve Türk turizmine katkılarını ölçmek hedeflenmiştir. Sonuç olarak, moleküler mutfak hakkında bilgi sahibi olan, hem ürün çeşitliliğine hem Türk turizmine yapacağı katkılarının farkında olan uzman ve uygulayıcılar, maliyet ve zamanı gerekçe göstermektedir. Az sayıda işletmenin yapmış olduğu bu yenilikçilik ise sos-garnitür, tatlı, alkollü-alkolsüz içeceklerle sınırlı olup çok fazla çeşit içermemektedir.

Coşkun (2013), işletmelerinin rekabet stratejilerinin uygulanacak inovasyon çeşitlerinde belirleyici bir nitelik taşıyıp taşımadığını belirlemek amacıyla - Kocaeli ilinde üç, dört ve beş yıldızlı - otel işletmeleri üzerinde araştırmıştır. Analizler otel işletmelerinde inovasyon faaliyetlerinin uygulandığı, maliyet liderliği stratejisi ile saldırgan ve faaliyetleri izleyen inovasyon stratejisi arasında olumlu bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Ayazlar (2012), Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinin hizmet inovasyon çalışmalarının performansında örgütsel öğrenme ve bilgi paylaşımının etkisini araştırmıştır. Analizler öğrenme yönlülüğünün ve çalışanlar arasındaki bilgi paylaşımının hizmet inovasyon performansı üzerinde olumlu etkisini göstermektedir.

Öncü vd., (2012), finansal yeniliklerin turizm işletmelerinin performansına olan etkisini ölçmek amacıyla İstanbul'daki 6 turizm işletmesi araştırmaya dahil edilmiştir. Nitekim finansal yeniliklerin yapılması ve hayata geçirilmesi performansı etkilediği yönünde sonuç elde edilmiştir.

Erdem vd., (2011), yenilikçilik ve işletme performansı ilişkisini otel işletmeleri perspektifinden incelemiş, yenilikçiliğin işletme performansını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Araştırmada otel işletmelerini yenilikçiliğe iten sebeplerin başında rekabet üstünlüğü elde etmek ve ürün/hizmet kalitesini artırmak yatmaktadır.

Hjalager (2010), “Turizmde Yenilik Araştırmalarının Yorumlanması” adlı çalışmada turizm literatüründe yenilik çalışmalarını ve bunların temel sonuçlarını tespit etmek hedeflenmektedir. Öncelikle bu çalışmalarda turizmde yenilikçi davranışların nasıl açıklandığı, sınırlandığı ve politika çalışmaları üzerinde durulmaktadır.

Özel isteklerin hakim bir olduğu bir çağda turizmde yeterli ürünler sağlamada ve ihtiyaçlara cevap vermede KOBİ’ler önemli bir rol oynamaktadır (Novelli vd., 2006: 1141). Novelli (2006), “Turizmde Ağlar, Kümeler ve Yenilik: İngiltere Örneği” adlı çalışmada yeni hizmetler ve ürünler geliştirerek, rekabet avantajını sürdürebilmekte Kümelenmenin önemi üzerinde durulmaktadır.

Teknoloji ve bilgi alışverişinin hızlanması, bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaşması dünya ekonomilerinin etkilenmesine sebep olmuştur (Kuşat, 2011: 117). Teknolojik yenilikler önemlidir ve turizm içinde teşvik edilmelidir (Rodriguez vd., 2014: 80). Turizmde teknolojik yenilikler sayesinde ürün farklılığı yaratılmakta, arz artırılmakta, işletmeler maliyetlerini düşürüp verimliliklerini artırmakta ve hizmet kapasiteleri gelişmektedir (Aydın ve Gencür, 2015: 46). Teknolojik yenilik turizmde rezervasyon sistemlerinde daha çok karşımıza çıkmaktadır. Artık turistler rezervasyonlarını internet ortamında rezervasyon sitelerinden yapmaktadır. Böylelikle turistler Gitmek istedikleri destinasyonlar ve kalmak istedikleri konaklama işletmeleri hakkında daha hızlı bilgi alabilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Bu bölüm örgüt kavramı, örgütsel bağlılık tanımı, örgütsel bağlılığın önemi, örgütsel bağlılık yaklaşımları, örgütsel bağlılığa etki eden faktörler, örgütsel bağlılığın sonuçları ve otel işletmelerinde örgütsel bağlılık başlıkları altında incelenecektir.

2.1. ÖRGÜT KAVRAMI

Örgüt, iki ya da daha fazla kişinin bir araya gelerek ortak bir amaca ulaşmak için çabalarının birleştirdikleri, iş bölümü koordinasyonunun sağlandığı düzen şeklinde değerlendirilmektedir (Özgen ve Yalçın, 2006: 129).

Örgüt kavramı belirlenen amaçlara ulaşmak için iki ya da daha fazla kişinin eşgüdümlemiş biçimde çalıştıkları yapılar olarak da tanımlanmaktadır (Sökmen, 2010: 13).

Örgüt olabilmek: ortak amaçlar, çabaların koordinasyonu, iş bölümü ve bireyler arasındaki hiyerarşik bir ilişkinin bulunması ile ilintilidir (Özgen ve Yalçın, 2006: 129).

2.2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI VE TANIMI

Geçmişten günümüze, örgütsel bağlılıkla ilgili pek çok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalar; işten ayrılma, işe geç kalma, performans ve devamsızlık gibi önemli kişisel ve örgütsel sorunlardan oluşmaktadır. Dolayısıyla örgütsel bağlılık, bu tür sorunların çözümünde çok önemli bir faktör olarak incelenmektedir (Ceylan ve Senyüz, 2003: 57).

Örgütsel bağlılık konusu ilk olarak 1956 yılında Whyte tarafından ele alınmış, sonrasında başta Porter, Mowday, Steers, Allen, Meyer, Becker gibi pek çok araştırmacı tarafından geliştirilmiştir (Gül 2002: 37).

Türkiye’de yapılan çalışmalarda örgütsel bağlılık “organizational commitment” kavramının başlıca iki şekilde kullanıldığı görülmektedir. Celep (1996) ve Balcı (2000) bu kavramı örgütsel adanmışlık; Tuncer (1995) ve Varoğlu (1993) ise örgütsel bağlılık şeklinde kullanmışlardır (Balay, 2000: 14).

Literatürde örgütsel bağlılıkla ilgili araştırmalarda farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlar;

- Becker (1960: 32), işgörenin psikolojik kimliğini ve örgüte katılımını etkileyen tutum (Becker, 1960: 32),
- Kanter (1968: 499), örgütsel çıkarların ve personel tecrübelerinin kesiştiği nokta (Kanter, 1968: 449),
- Porter (1974), işgörenin örgütle özdeşleşmesi ve örgütte kalma isteği (Akt. Mowday, 1998: 389),
- Mowday (1979), bireysel özelliklerin örgüte dahil olması (Akt. Abston, 2015: 24),
- Wiener (1982), grup üyelerini örgütsel çıkarlar ve amaçlar doğrultusunda davranmaya yönlendirme (Akt. Allen 1985: 29),
- Allen (1985: 1), üyelerin, örgütsel inanç ve değerleri kişisel içselleştirmesi (Allen, 1985: 1),
- O'reilly and Chatman (1986), işgörenlerin örgütün amaç ve değerlerine uygun kimlik geliştirmesi (Akt. Mowday, 1998: 388),
- Allen, Meyer (1991: 62), bir organizasyon için bir işgörenin bağlayıcı bir psikolojik durumu (Allen ve Meyer, 1991: 62),
- Lahiry (1994: 50), işgörenlerin psikolojik durumlarının bir uzantısı (Lahiry, 1994: 50).

Örgütsel bağlılık, bireyin örgüt amaç ve çıkarlarını koruma isteği ve bu yönde davranışlar geliştirmesi ve örgütte paylaşılan değerlerin benimsenmesi olarak da tanımlanmaktadır (Balay, 2000: 15). Ayrıca işgörenin çalıştığı örgütün hedeflerini benimsemesi ve o örgüt içindeki varlığını sürdürmeyi istemesidir (İnce ve Gül, 2005: 7).

Özetle örgütsel bağlılık, işgörenin örgütüne karşı olan sadakat tutumu ve görev yaptığı örgütün başarılı olabilmesi için gösterdiği ilgidir.

Örgütsel bağlılık genellikle “kişinin çalıştığı işletmeye karşı hissettikleri olarak” tanımlandığı çalışmalarda işletmeye bağlılığın öğeleri şu şekilde sıralanır (Mowday vd. 1979);

- Örgütün amaç ve değerlerini benimsemek ve inanmak,
- Örgütün çıkarları için yüksek düzeyde çaba harcamak,

• Örgüt üyeliği devamı için istek duymaktır (Akt. Gül, 2003: 49).

Mueller'e (1992) göre, örgütsel bağlılığın temelinde iki önemli kavram bulunmaktadır. Bunlar; sadakat ve örgütte kalma eğilimidir. Sadakat, görev ve sorumluluk duygusuna dayanarak bir örgütle özdeşleşme ve duygusal sorumluluk hissetme anlamındadır. İşgörenin değer ve beklentileri ile örgütte kalma ya da ayrılma kararları arasındaki ilişkide önemli bir değişken olarak ortaya çıkmaktadır. Buna göre sadakat, örgütten ayrılma durumunda azalma gösterirken, olumlu ve ödüllendirici bir ortamda artma biçiminde kendini göstermektedir. Örgütte kalma eğilimi ise duygusal bir yakınlık ve işgörenin örgütün bir üyesi olarak kalma niyetidir. Böylece birey, örgütte kalmanın algılanan yararını hesaplayarak örgütte kalma ya da örgütten ayrılma kararı verebilmektedir (Akt. Uygur, 2007: 73-74).

Günümüzde entellektüel sermayenin artan rekabet koşulları karşısında önem kazanması nitelikli işgörenlerin işletmelerde tutulması bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu koşullarda nitelikli işgörenleri elde tutmanın tek yolu para değildir. Nitekim bazı nitelikli işgücünün işletmeden ayrıldığı ve daha az ücretle başka işletmelerde çalışmayı kabullendiği görülmektedir. Bunun en önemli nedenlerinden biri de işletmenin ve onun yöneticilerinin, işgörenleri örgüte bağlama başarısızlığı şeklinde değerlendirmek mümkündür (Özdevecioğlu, 2003: 115).

Yöneticiler çoğu zaman örgütsel değerleri kişisel değerlerden önde tutmaktadır. Bu yanlış bir uygulamadır. İşgörenin kişisel değerlerindeki netlik örgütsel bağlılık düzeylerini etkilemektedir (Kimberly, 2011: 40). Bu noktada yönetici, işgörenin kişisel gelişimi için oryantasyon, hizmet içi ve yenilik eğitimi üzerinde durmalıdır (Işık vd., 2015: 32). Alınan eğitim sayesinde kişisel değerleri zenginleşen (nitelikli) işgören, bulunduğu örgütün kendisine yaptığı yatırımların farkında olacak ve örgüt değerlerini benimseyecektir. Aksi halde işgören öğrenmenin teşvik edildiği işletmelerde çalışmak isteyecektir (Avcı ve Küçükusta, 2009: 36).

Sonuç olarak, örgütsel bağlılık, örgütün amaçlarını gerçekleştirebilmek için işgörenlerin amaç ve değerlerini iyi bilmesi ve bunları örgütün amaç ve değerleri ile bütünleştirmesidir. Bu sayede işgören kendini örgütün bir parçası olarak algılayabilmektedir.

2.3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN ÖNEMİ

Örgütlerin küresel rekabet ortamında başarılı ve güçlü olabilmeleri, örgütsel amaçlar doğrultusunda çaba gösteren, etkin ve verimli işgörenlerin varlığına bağlıdır (Doğan ve Demiral, 2009: 48). Örgütler için işgörenlerin yaptıkları işten ve çalıştıkları örgütten memnun kalmalarını sağlamak, mal veya hizmet üretmek gibi temel bir amaç olarak değerlendirilmektedir. Bu amacın gerçekleştirilmesinde de örgütsel bağlılık ön plana çıkmaktadır (Çöl ve Gül, 2005: 291).

Kişinin seçtiği örgütün kendisine sunduğu olanak ve faydayı değerlendirerek, örgüt ile arasında kurduğu bağı vurgulayan örgütsel bağlılık, işgörenler ve örgüt açısından olumlu sonuçlar meydana getirmektedir (Keleş, 2006: 44).

İşgörenin örgütün değer ve hedeflerini benimsemesi, örgütün yararı için çaba göstermesi ve örgütün üyesi olmak için güçlü istek duymasını kapsayan örgütsel bağlılık konusunun temelinde, bireyin bulunduğu örgüte duyduğu duygusal yakınlık ve kendini örgütle özdeşleştirilmesi yer almaktadır. Bu doğrultuda, örgütle özdeşleşen bir işgörenin, örgütün yararlarını kendi yararlarından önde tutarak, daha çok çalışması söz konusu olmaktadır (Yalçın ve İplik, 2007: 484-485). İşgörenler, örgütle bütünleştikçe, işlerine kendilerini daha çok vermekte ve örgütün bir parçası haline gelmektedir (Bayram, 2005: 127-128).

İşgörenlerini kaybetmek istemeyen bir örgütün de onları kendisine bağlayıcı faaliyetlerde bulunması önem taşımaktadır (Doğan ve Demiral, 2009: 48). Örneğin, işgörelere kendi işlerini kontrol etme olanağının tanınması ya da esnek zaman ve çalışma saatleri, astlar ile üstler arasında sağlıklı iletişim kurulması, örgütün başarısından elde edecekleri kazanımlar hakkında farkındalık yaratılması işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını geliştirebilecektir (Balay, 2000: 115-117-118).

Sonuç olarak, örgütü oluşturan ve amaçlarına ulaşmasını sağlayan önemli bir unsur işgörendir. Örgütün devamlılığını sağlayabilmesi, örgüt değer ve amaçlarını benimseyen, çıkarları için çabalayan, örgütte kalmaya istekli işgörelere bağlıdır.

2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK YAKLAŞIMLARI

Örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan araştırmalar 1950'li yıllara kadar uzanmaktadır. Bu konuda en çok kabul gören araştırmacılar; Becker (1960), Etzioni (1961), Kanter (1968), Mowday, Steers Porter ve(1979), O'Reilly ve Chatman (1986) ve Allen ve Meyer (1990)' dir. Yapılan birçok yeni araştırmada da bu araştırmacıların sınıflamalarına rastlamak mümkündür (Koç, 2009: 202).

2.4.1. Becker'ın Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Becker'ın yan bahis teorisi: bireyin bağlı olduğu kurumla özdeşleşen davranışlar sergilemesini ifade etmektedir. Bu yaklaşım örgütten ayrılmanın ağır bedelleri olduğu düşüncesiyle işgörenin "bilinçli bir taraf tutma davranışı" geliştirdiğine yöneliktir (Akt. Sığı, 2006: 263). Ayrıca teoriye göre işgören, örgüte bilgi ve becerisini, görevlerini gerçekleştirmek için gücünü ve zamanını harcamaktadır. İşgören bir anlamda örgütle bahse girmekte ve bu bahsin sonucunda örgütten kazançlar elde etmektedir. İşgören örgütte kaldığı sürece bir bahis içerisindedir ve bunun sonucunda bazı kazançlar elde etmektedir. Örgüte yaptığı yatırımlar sonucunda elde ettiği kazancı, örgütten ayrılması halinde kaybetmektedir (Liou ve Nyhan, 1994: 99).

Örgütsel bağlılığı ekonomik bir temele dayandıran Becker'in yan bahis kuramı bağlılığın "davranışsal" yönü üzerine odaklanmıştır. Allen ve Meyer'e (1990) göre, örgütten ayrılmanın doğuracağı maliyetler üzerine kurulu olan yan bu yaklaşım tutumsal bağlılık içerisinde değerlendirilmektedir (Akt. Gündoğan, 2009: 56).

Bu yaklaşımda bireylerin örgüte olan bağlılıklarını yansıttıkları dört tür davranış bulunmaktadır. Buna göre:

- Amirlerine ve iş arkadaşlarına bağlılık gösterenler,
- Üst yönetime ve örgüte bağlılık gösterenler,
- Bağlılık gösterenler (hem yerel hem küresel odaklara),
- Bağlılık göstermeyenlerdir (yerel ya da küresel odaklara bağlı olmayanlar).

Yukarıdaki farklı bağlılık profilleri niyet, iş doyumunu, sosyal davranışlar, demografik ve bağlamsal değişkenlerle ilgilidir (Becker ve Billings, 1993: 177).

2.4.2. Etzioni'nin Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Kidron, (1978); Gould, (1979); Angle ve Perry, (1981), yapılan çalışmada işgörenlerin örgüte olan bağlılıklarını moral bağlılığı, hesapçı bağlılık, yabancılaştırıcı bağlılık olmak üzere üç şekilde incelemiştir (Akt. Penley ve Gould, 1988: 46). Buna göre:

- **Moral açılarından bağlılık**, örgütün amaçlarının, değerlerinin, normlarının benimsetilerek bağlılığın pozitif bir şekilde artırılmasıdır. Yani işgören örgütün toplumsal açıdan yararlı amaçları olduğuna inanarak örgütün faaliyetlerini yerine getirmektedir (Varoğlu, 1993: 4).

- **Hesapçılık açılarından bağlılık**, örgütle daha az yoğun bir ilişkiyi yansıtmaktadır. İşgörenler ile örgüt arasındaki alışveriş ilişkisine dayanmaktadır. Yani işgörenler yapmış oldukları hizmet karşılığında ödül veya teşvik kazandığından bağlılık daha güç gelişmektedir (Varoğlu, 1993: 5).

- **Yabancılaştırıcı bağlılık**, Etzioni'e (1975) göre örgüt tarafından işgörenlerin sınırlandırılması ve iş görenlerin örgüte karşı olumsuz tavır alarak üyeliğini devam ettirmesi temelindedir (Akt. Newton ve Shore, 1992: 276-277).

2.4.3. Kanter'ın Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Örgütsel bağlılık, örgütsel şartlar ile kişisel deneyimlerin çakıştığı noktada ortaya çıkarken devam, uyum, kontrol bağlılıkları olarak sınıflandırmaktadır. (Kanter, 1968: 499-500-501);

- **Devam bağlılığında**, üyeliğin devam etmesi önceliklidir. İşgörenler örgüt üyeliğinden ayrılmanın maliyetli olduğunu düşündükleri için üyeliklerini sürdürme eğilimindedir.

- **Uyum (kenetlenme) bağlılığı**, üyelerin örgüt içinde bir dizi sosyal ilişkiler ve grup dayanışması bağlılığıdır. Bu tür bağlılıklarda grup içi kıskançlık ve sürtüşme düşüktür, grup birliği ise yüksektir.

- **Kontrol bağlılığı**, üyelerin, örgüt değerlerine bağlılıklarını sürdürmek ve uymak adına şekillendirilmiş temel yönelimlerdir.

Kanter (1968), bu üç bağıllık şeklinin birbirleriyle büyük ölçüde ilişkili olduklarını düşünmektedir. Üçü de kişinin örgütle olan bağlarını güçlendirmek adına kişi üzerinde ortak bir etki yaratarak birbirini pekiştirmektedir. Dolayısıyla, bu bağıllık şekillerinin üçünün de yüksek olduğu örgütler çok daha başarılı olabilecektir (Akt. Gündoğan, 2009: 45).

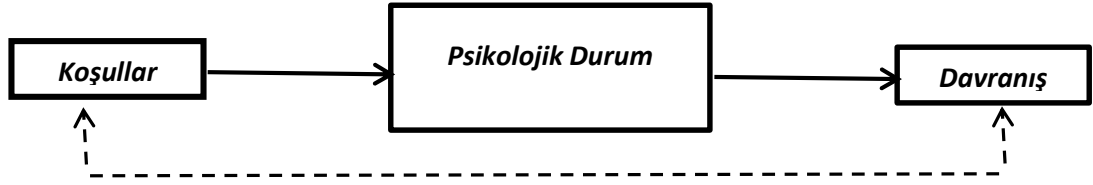
2.4.4. Mowday'in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

İşgörenler ve örgütler için bağıllık güçlü bir inanç kavramıdır. Özellikle işgörenler için örgüte ve işe bağıllık olumlu değerlendirilip potansiyel hayatlarına anlam katabilmektedir (Mowday, 1998: 388).

Mowday vd. (1982), örgütsel bağıllığın tutumsal ve davranışsal bağıllık olarak iki boyuttan oluştuğu bir yaklaşımdır. Bu iki boyut farklı ama aynı zamanda birbiriyle ilişkilidir. Örgütsel bağıllığın tutumsal ve davranışsal olmak üzere iki farklı şekilde incelenmesi örgütsel davranışçılar tutumsal bağıllık üzerinde yoğunlaşırken, sosyal psikologlar ise daha çok davranışsal bağıllık üzerinde yoğunlaşmasından kaynaklanmaktadır (Akt. Günlük, 2010: 13-14).

Tutumsal bağıllık, bireyin örgütsel amaçlarla bütünleşerek işte çalışma isteğinin oluşmasıdır (Meyer ve Allen, 1991: 62-63). DeCotiss ve Summers (1987), bu ifadenin dört önemli unsuru bulunmaktadır:

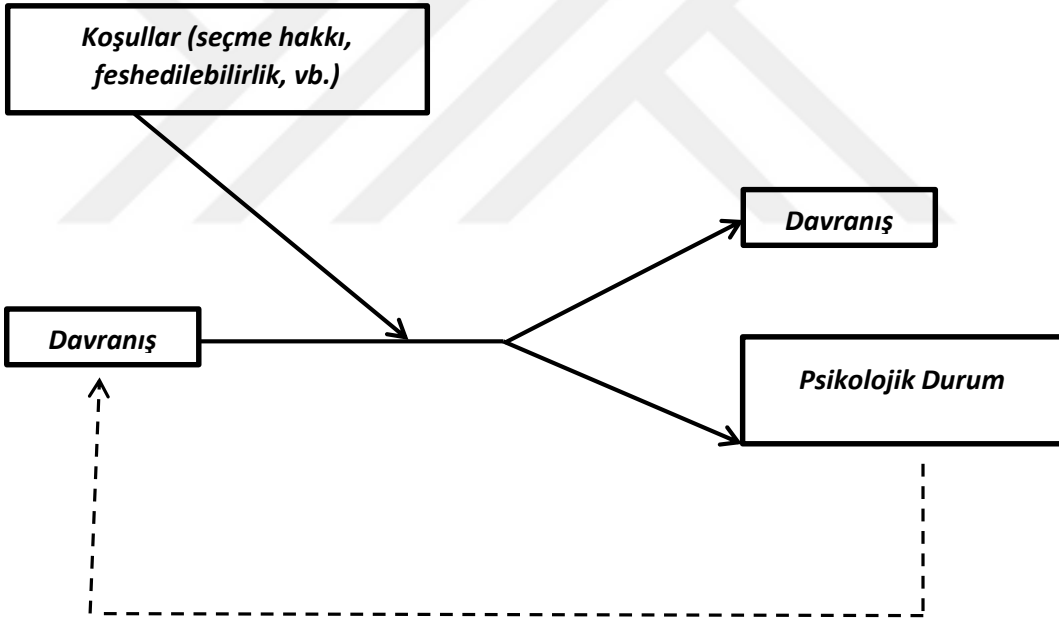
- Örgütün amaç ve değerlerini benimseme,
- Örgütsel role bu amaç ve değerler doğrultusunda sarılma,
- Bu amaç ve değerlere hizmet etmek için uzun süre örgütte kalma arzusu,
- Bireysel amaçlara ulaşmak için araçsal çaba ötesinde, örgütsel amaç ve değerler yararına çaba harcama isteğidir (Akt. Balay, 2000: 21).



Kaynak: Meyer ve Allen (1991: 63)

Şekil 2.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımı

Davranışsal bağlılık, işgörenin örgütten çok davranışlarına yönelik bir bağlılıktır. İşgören zamanla bu davranışlara bağlanmakta, ona uygun ve haklı tutumlar geliştirmektedir. Bunun sonucunda uygun bulduğu bu davranışlarını tekrarlama olasılığı yüksektir (Meyer ve Allen, 1991: 62-63). Diğer bir ifadeyle, davranışsal bağlılık işgörenlerin tecrübeleri ile örgüt normlarının uygunluğuna göre örgütlerine bağlanma sürecini ifade etmektedir (Clifford, 1989: 144).



Kaynak: Meyer ve Allen (1991: 63)

Şekil 2.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı

2.4.5. O'Reilly ve Chatman Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

O'Reilly ve Chatman'e (1986) göre, örgütsel bağlılığı, kişinin örgüte psikolojik olarak bağlanması şeklinde değerlendirmişlerdir. Bu iki araştırmacıya göre örgütsel bağlılığın üç boyutu bulunmaktadır:

Uyum: Örgütsel bağlılığın ilk boyutunu oluşturan uyum boyutunda temel amaç, belirli dış ödüllere kavuşmaktır. Üyelerin bağlılık göstermelerinin ve bu amaçla sergiledikleri tutum ve davranışların temel gayesi belli ödülleri elde etme ve belli cezaları bertaraf etmektir (Gül, 2002: 43). Kısaca uyum, işgörenin ödül ve ceza kavramlarına göre tutum ve davranış geliştirmesidir.

Özdeşleşme: İşgörenin diğer üyelerle yakın ilişki kurmak istemesidir. Bu bir kişi ya da bir grup olabilmektedir. Amaç grubun değerlerini ve başarılarını benimsemek, grubun bir parçası olabilmektir (O'Reilly ve Chatman, 1986: 493).

İçselleştirme: Örgütsel değerlerin bireysel değerlerle uyumlu olması ve işgörenlerin tutum ve davranışlarını etkilemesidir (O'Reilly ve Chatman, 1986: 493). Örgütler bazen işgörenlerinden olağanüstü performans beklemektedir. İşgörenin bunu örgütün yararına olacak şekilde yapabilmesi için uyum ve özdeşleşmenin ötesinde bir bağlılık göstermesi önem taşımaktadır. Bu ise içselleştirme boyutu ile mümkün olabilecektir (Atak, 2009: 94).

2.4.6. Meyer ve Allen Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Meyer ve Allen, (1984) başlangıçta örgütsel bağlılığa, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı olarak bir ayrım önermişlerdir (Meyer vd., 2002: 21). Meyer ve Allen (1997), sonrasında üçüncü bir boyutun eklenmesiyle, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının duygusal tutkuya, mecburiyete ve ihtiyaca dayalı olduğu yorumuna ulaşmışlardır. Ayrıca Meyer ve Allen, (1997) duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığın, birer bağlılık çeşidinden çok, bağlılığın kısımları olarak düşünülmesi ve birlikte değerlendirilmesi gerektiğini öne sürmektedir. Çünkü işgörenler, bu üç bağlılık boyutunu aynı anda ve farklı derecelerde yaşayabilmektedir (Akt. Çakar ve Ceylan, 2005: 54, Noyan, 2009: 85).

Bu üç yaklaşımı sırayla duygusal, devam ve normatif olarak sıralamaktadır. Modeli oluşturan bu üç boyutun, birbirlerinden farklı nitelik ve yapıları olsa da ortak özellikleri de mevcuttur. Bunlar (Meyer ve Allen, 2001: 67);

- a. Psikolojik durumu yansıtır,
- b. İşgörenlerin karakteri ile örgüt arasındaki ilişkilerini gösterir,

c. Örgüt üyeliğini sürdürme/sürdürmeme kararı ile ilgilidir.

Bu bağlılık boyutları işgörenlerin ve örgütlerin bağlılıklarını belirten birer unsur olsa da farklı bağlanma özellikleri söz konusudur. Örneğin bir işgörenin, örgüte karşı güçlü bir duygusal bağlılığı söz konusu ise örgütte kalmayı istemektedir. Eğer bir işgören, örgüte karşı güçlü bir devam bağlılığı söz konusu ise örgütte kalmayı ihtiyaç ve zorunluluk olarak değerlendirmektedir. Eğer bir işgören, örgüte karşı güçlü bir normatif bağlılığı söz konusu ise örgütte kalmayı bir gereklilik olarak hissetmektedir (Meyer ve Allen, 1990: 3).

Duygusal bağlılık; işgörelere örgütün amaçlarına duygusal olarak bağlanması ve kimliklerini örgütle özdeşirmesidir. Duygusal bağlılığı güçlü olan işgörenler örgütle özdeşleştikleri için üyeliğini sürdürmek istemektedir (Allen ve Meyer, 1990: 63-64).

Meyer ve Allen, (1991) en güçlü ilişkinin iş deneyimleri ile görüldüğünü ifade etmiştir. Örgütteki işgörenlerin deneyimleri beklentileri ile örtüşüyor ve bu beklentiler işgörenlerin temel ihtiyaçlarını tatmin ediyorsa, bu işgörenler diğerlerine göre örgüte karşı güçlü bir duygusal bağlılık geliştirebilecektir (Akt. Özyer, 2010: 74).

Duygusal bağlılık, literatürde en sık rastlanan bağlılık türüdür. Güçlü duygusal bağlılığa sahip bireyler örgütün amaçlarını ve değerlerini benimseyerek, örgüt yararına beklenenden daha fazla çaba göstererek üyeliklerini devam ettirmektedir (Çöl ve Gül, 2005: 293).

Duygusal bağlılığı etkileyen etmenler (Allen ve Meyer, 1990: 8); işin zor olması, rol belirlenmesi, amaçların açıklığı, amaçların güçlüğü, yönetimin yeni fikirlere açıklığı, arkadaş birliği, örgütsel güvenirliliği, eşitliği, bireysel önemi, geribildirim ve katılımdır.

Bu durumda duygusal bağlılık, işgören beklentilerine değer katan, örgüt içi iletişime önem veren entelektüel sermayenin örgüte önemli bir kaynak olabileceğidir.

Devam bağlılığı; Becker'in (1960) Yan Bahis Teorisi temelli geliştirilen bağlılıktır. Yani İşgörenler örgütte çalışmayı örgütün değerleri için değil de bireysellikleri ön planda tutarak gerçekleştirmektedir (Allen, 1985: 18).

Ayrıca devam bağlılığı, işgörenin yaptığı bireysel yatırımlar nedeniyle örgütte kalma isteğini oluşturmaktadır. Bu yatırımlar; mesai arkadaşlarıyla yakın sosyal ilişkiler, emeklilik hakkı, kıdem, kariyer ve bir örgütte uzun seneler çalışmaktan ötürü elde edilen

özel yeteneklerdir. Bundan başka bu bağlılığa başka bir örgütte daha iyi iş olanakları bulma noktasındaki şüpheleri de eklemek mümkün olabilmektedir (Durna ve Eren, 2005: 211-212).

Meyer ve Allen, (1990) devam bağlılığında işgörenlerin örgütte kalmalarının ortak noktası olarak, örgütten ayrıldıktan sonraki maliyetleri göze alamamaları olarak değerlendirmiştir (Akt. McBain, 2005: 24).

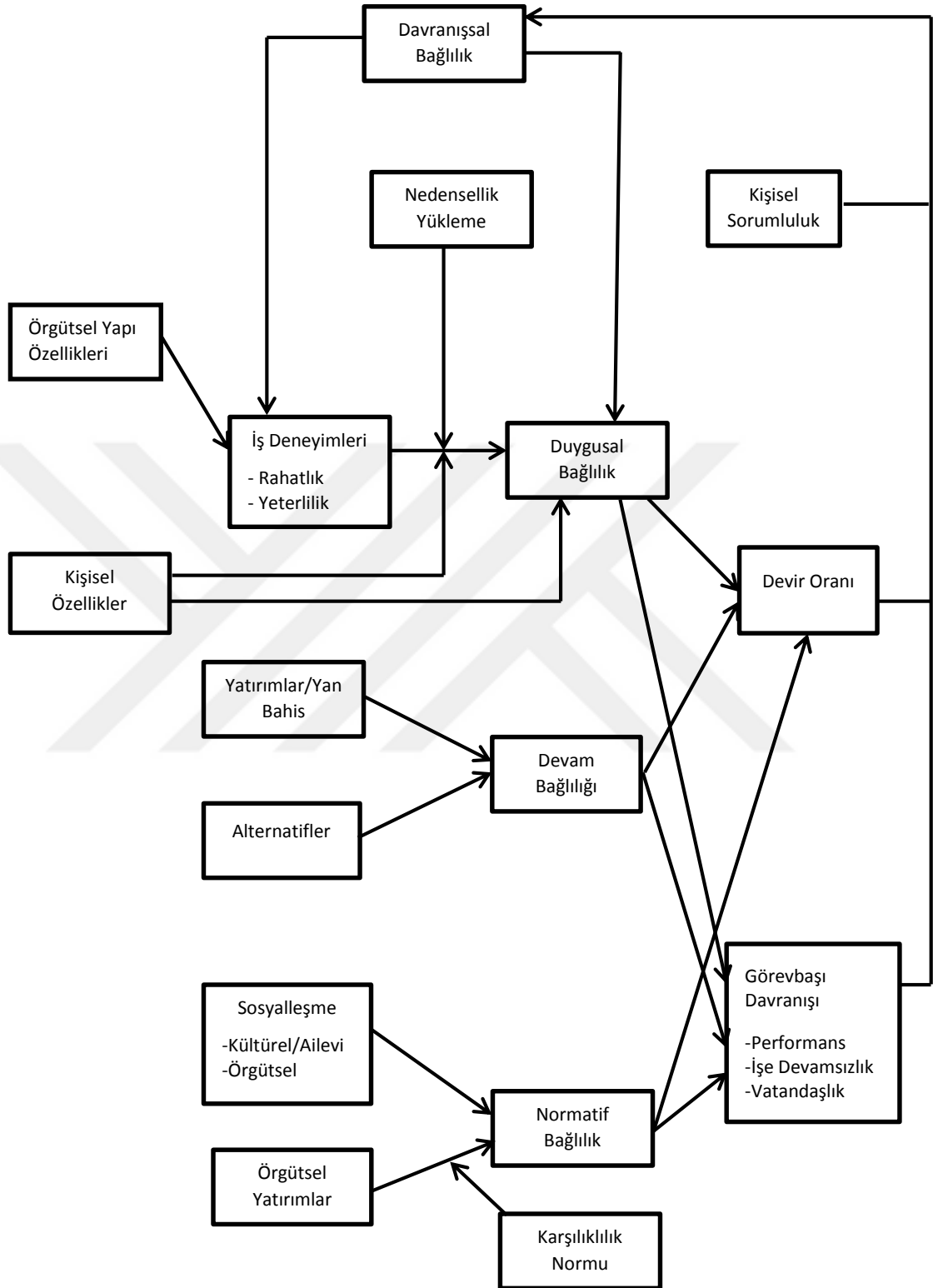
Başka bir açıdan devam bağlılığı, işgörenlerin sadece örgüt içindeki kaybedeceği yatırımları olarak algılanmamalıdır. Aynı zamanda örgütünü değiştirmesiyle örgütünün bulunduğu merkezdeki yaşam standartlarının değişmesi, yaşadığı şehrin değişmesi, iletişim içinde olduğu çevrenin değişmesi, hak edilen tazminatlar konusunda problem yaşamak ya da işsiz kalabilmek gibi durumlarla karşı karşıya gelmek düşüncesi de olabilmektedir (Öztürk, 2013: 27; Çöl ve Gül, 2005: 293).

Devam bağlılığını etkileyen faktörler (Allen ve Meyer, 1990: 9); yetenekler, eğitim, kendine yatırım, emeklilik, tayin çıkması, alternatiflerden oluşmaktadır.

Normatif bağlılık; işgörenlerin örgütün amaç ve çıkarlarına uygun davranırken sadece doğru ve ahlaklı olduklarına inandıkları davranışları sergiledikleri bağlılıktır (Wiener, 1982: 481). Normatif bağlılıkta örgüte olan bağlılık, işgörenlerin herhangi bir fayda ya da ödüle bağlı olarak gerçekleştirmedikleri bağlılıktır. Bu bağlılık türünde işgörenler sadakat ve erdemli davranış gereklerini yerine getirmektedir (Uğurlu, 2009: 107).

Normatif bağlılıkta, işgörenler buldukları örgüte bağlılık göstermesinin temel sebeplerini, görev olarak algılamalarına ve doğru olduğuna inanmalarına dayandırmaktadır. İşgörenler örgütte kalma ile ilgili kendilerini sorumlu hissettikleri duygular içerisindedir. Bu duygular örgüt üyeliğini devam ettirme isteklerini etkileyebilmektedir (Gül, 2003: 91).

Başka bir tanım ise, bir minnettarlık duygusu sonucunda işgörenlerin örgütte kalma isteği olarak ifade edilmektedir. İşgörenlerin minnettarlık duymalarının sebebi, yöneticilerin onları en çok ihtiyaçları oldukları dönemde işe almaları ya da örgütte kalmalarının doğru olduğuna inanmaları şeklinde değerlendirmek mümkündür. Ayrıca bu bağlılıktaki işgörenler, örgütten ayrılmaları durumunda katlanmak durumunda kalacakları maliyet hesaplarından etkilenmemektedir (Bayram, 2005: 134)



Kaynak: Meyer ve Allen, (1991: 68)

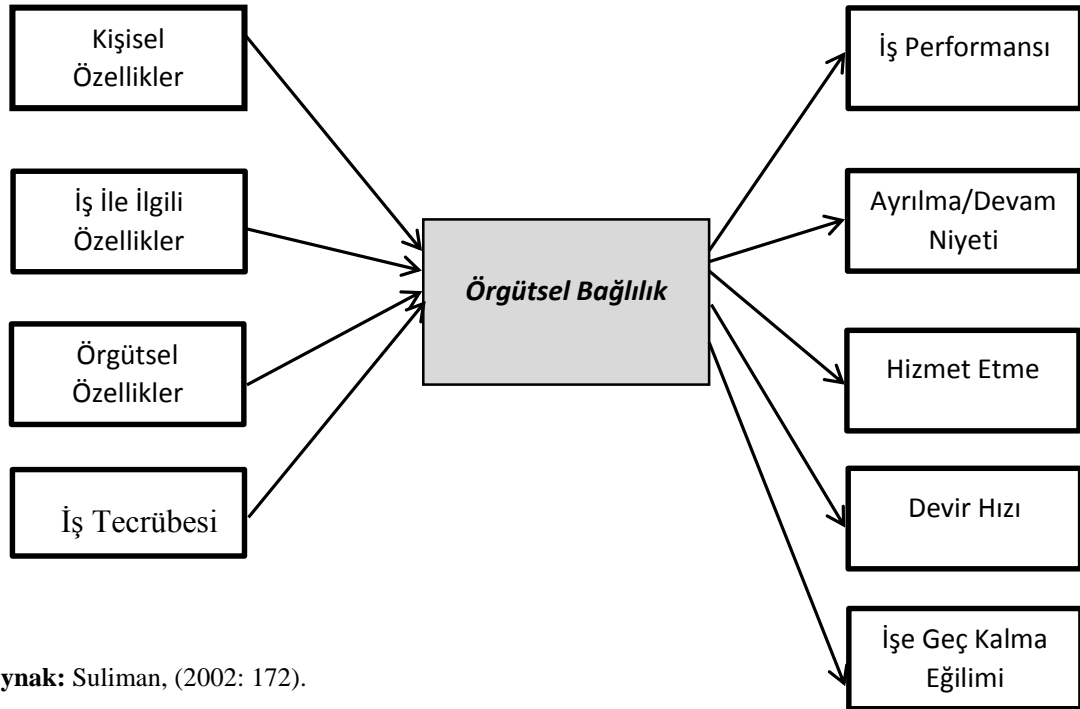
Şekil 2.3. Üç Bileşenli Örgütsel Bağlılık Modeli

Şekil 2.3'de gösterildiği üzere, Meyer ve Allen (1991), örgütsel bağlılık 3 ana öğeden oluşurken bunların kişisel ve örgütsel özellikler sonucunda gelişen bir takım durumların duygusal, devam, normatif bağlılığa etkileri ve sonuçları yer almaktadır.

Sonuç olarak örgütsel bağlılık, başlangıçta maliyet odaklı (Becker, 1960) daha sonraki yıllarda duygulara dayalı (Mowday vd., 1982) ve ahlaki boyutlu olarak (Wiener, 1982) değerlendirilmiştir. Etzioni (1961) tarafından ahlaki bağlılık, hesapçı bağlılık ve yabancılaştırıcı bağlılık; Kanter (1968) tarafından devam bağlılığı, uyum bağlılığı ve kontrol bağlılığı; O'Reilly ve Chatman (1986) tarafından uyum bağlılığı, özdeşleşme bağlılığı ve içselleştirme bağlılığı ve Allen ve Meyer (1984, 1990; 1991) tarafından duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık, olarak sınıflandırılmıştır (Akt. Aslan (2008: 164), Gül, (2002: 51), Gürbüz, (2006: 58-59)).

2.5. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Tubbs ve Dahl, (1991); Stone ve Hollenbeck, (1989); Harrison ve Liska, (1994), yapmış oldukları çalışmalarda, örgüte karşı bağlılığı olan bir işgörenin, bağlılığı olmayan işgörene göre örgütün amaçlarına ulaşmasında daha başarılı olduğu saptanmıştır (Akt. Suliman, 2002: 171). Bu nedenle bağlılığa etki eden faktörleri ve sonuçlarını araştırmak kaçınılmaz hale gelmiştir (Suliman, 2002: 171).



Kaynak: Suliman, (2002: 172).

Şekil 2.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Öncüller ve Sonuçları

Ancak Mowday vd., (1982); Mathieu ve Zazac, (1990); bağlılığa etki eden faktörler ve sonuçları arasındaki ilişkiyi inceleyen en tanınmış araştırmacılarıdır. Şekil 1’de her iki çalışmanın sonuçları özetlenmiş ve bağlılığa etki eden öncüller ile sonuçları belirtilmiştir (Suliman, 2002: 172).

Örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel, örgütsel, iş ile ilgili ve iş tecrübesi gibi öncüller sırayla incelenecek olursa;

2.5.1. Kişisel Özellikler

Literatürde kişisel faktörlerle örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik çok sayıda araştırmaya rastlamak mümkündür. Bu araştırmalardaki genel görüş kişisel faktörler ile örgütsel bağlılık arasında güçlü ilişkiler bulunduğu yönündedir. Kişisel faktörler, örgütsel amaç ve değerlerin işgörenler tarafından benimsenip örgüt üyeliğini devam ettirmesi açısından oldukça önemlidir. Bu kapsamda kişisel faktörler; iş beklentileri, psikolojik sözleşme ve kişisel özellikler başlıkları altında incelenmektedir (Gündoğan, 2009: 18).

2.5.1.1. İş Beklentileri

Kurum politikaları gereğince işe alım öncesinde yeterince bilgilendirilmeyen işgörenlerin örgütte çalışmaya başladıktan sonra beklentilerinin uyuşmaması nedeniyle hayal kırıklığına uğramaları ve bunun sonucunda örgütün işgören devir hızından kaynaklanabilecek olası maliyetlere katlanması söz konusu olabilmektedir. Bu nedenle örgütlerin insan kaynakları birimlerince görev tanımlamalarının netleştirilmesi, tanımlanması ve adaylara sunulması önem taşımaktadır (Gündoğan, 2009: 19).

Özetle; iyi tanımlanmış, çerçevesi belirlenmiş ve net olarak ortaya konulabilmiş örgütsel beklentiler ile kişisel beklentiler birbirine uyumlu oldukları takdirde örgütsel bağlılık bundan olumlu bir şekilde etkilenebilecektir (Ceseroğlu, 2010: 55).

2.5.1.2. Psikolojik Sözleşme

Agrysis (1960), Levinson vd., (1962), Schein (1965), Kotter (1973) ve Rousseau (1989) işgören ile işveren arasındaki ilişkiler üzerine yapmış oldukları çalışmalarla psikolojik sözleşme kavramının temellerini atmışlardır (Zhoa vd., 2007: 648).

Psikolojik sözleşme, işveren ve işgören arasındaki ilişkide karşılıklı sorumluluklar ve bireysel inançlardır (Rousseau, 1990: 389).

Rousseau'nun (1990) bilgi toplumuna geçerek değer kazanan, fakat iş güvenliğini yitirerek hayal kırıklığı ve endişe içerisinde olan insan faktörünü bilişsel, zihinsel ve algısal yönden dikkate almıştır. Psikolojik sözleşme işgören ve işveren ilişkilerinde, yazılı olmayan beklentilerin karşılıklı değişimleri olarak tanımlanmaktadır. Böylece işgören ile örgüt arasında yazılı olmayan karşılıklı beklentiler bütünü olarak belirtilen psikolojik kontratın yerine getirilme düzeyi işgörenin örgüte bağlılığını etkilemektedir (Karcioğlu ve Türker, 2010: 122).

Schein'e (1980) göre, psikolojik sözleşme, işveren ile işgören arasındaki beklentiler şeklindedir ve örgütün her üyesi için geçerli yazılı olmayan bir sözleşmedir. Bu sözleşme yazılı olmadığı için bireyle sürekli etkileşim içindedir. Yani işgörenin algılarına ve inançlarına dayanmaktadır. Dolayısıyla psikolojik sözleşme son derece öznedir (Akt. McDonald ve Makin, 2000: 84).

Özetle işveren ile işgören arasında karşılıklı beklenti ve sorumlulukların yerine getirilmesi her iki taraf açısından önemlidir. Bu sayede verimlilik, performans, bağlılık artırılabilir.

2.5.1.3. Demografik Özellikler

Örgütsel bağlılık ile demografik özellikleri inceleyen pek çok araştırma da genellikle yaş, cinsiyet, eğitim ve örgütte çalışma süresi, gibi demografik özelliklerin örgütsel bağlılığı nasıl etkilediği üzerinde durulmuştur (Yanılmaz, 2014: 53).

Yaş; Yaş ve işgören bağlılıkları arasında pozitif anlamlı bir ilişki açısından Mathieu ve Zazac (1990), ise yaş ile bağlılık arasında önemli ölçüde ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bae ve Luthans (1996), Koreli işgörenler üzerinde yapmış oldukları çalışma sonucunda yaş ile bağlılık arasında olumlu ilişki olduğunu belirlemiştir. Abdulla ve Shaw

(1999), yaşlı işgörenlerin bağlılıklarının yüksek derecede olduğu sonucuna ulaşırken bunu deneyime bağlamıştır. Bir başka araştırmada ise, Newstrom (2007), yaşlı işgörenlerin beklentilerinin düşük olduğunu tespit etmiştir (Akt. Iqbal, 2010: 18).

Yaştaki artışla birlikte deneyimlerde artmaktadır. Bu işgörenin diğer örgütler tarafından çekiciliğini düşürürken (özellikle tecrübe istemeyen işlerde), işgörenin de örgüt değişmelerine duyduğu isteği azaltmaktadır. Çünkü uzun yıllar bir örgütte bulunan işgören iş davranışlarını, iş arkadaşlarını ve değerleri geliştirmiştir. Bu durum yeni örgütte uyum sorunu yaşamasına neden olabilmektedir (Balay, 2000: 41). Yaşlı ilerlemiş işgörenlerin örgütlerine bağlılık türleri içerisinde “devamlılık bağlılığı“nı göstermesi daha önce belirtilen riskler gereğidir (Özkaya, Kocakoç, Karaa, 2006: 86).

Cinsiyet; günümüz modern iş hayatının getirdiği toplumsal ve kültürel yapıdaki yeni anlayış biçimleri, kadınların iş yaşamında daha çok yer almalarına neden olurken cinsiyet faktörünün örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini tartışılır bir durum haline getirmektedir (Başyigit, 2006: 45).

Örgütsel bağlılık literatüründe, erkeklerin mi yoksa kadınların mı örgütlerine daha çok bağlılık gösterdikleri konusunda görüş ayrılıkları bulunmaktadır. Araştırmalar farklı gerekçe ve nedenler ile erkeklerin veya kadınların örgütsel bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğunu göstermektedir (Gündoğan, 2009: 22).

Hrebiniak ve Alutto ‘ya, (1972) göre kadınların erkeklerden daha az örgüt değiştirme eğiliminde oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Hrebiniak ve Alutto, 1972: 562). Bunun nedeni kadınların örgüt üyeliğini kazanabilmeleri için erkeklerden daha fazla engeller aşması gösterilmiştir (Balay, 2000: 56).

Erkekler için farklı cinslerle çalışma, daha düşük düzeyde psikolojik bağlılık, yüksek düzeyde işe devam etmeme, düşük düzeyde örgütte üyeliğini devam ettirmeme gibi sonuçlar oluştururken, kadınlar için daha üst düzeyde örgütsel bağlılığa neden olduğu tespit edilmiştir (Tsui vd., 1992: 596).

Özetle literatürde kadın işgörenlerin erkek işgörelere oranla örgütte kalma isteği ve örgüt bağlılığı daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Eğitim; Steers (1977), Morris ve Sherman (1981), Angle ve Perry (1983), Hunt vd. (1985), Glison ve Durick (1988), eğitimden kasıt, bir lisans veya ileri teknik

sertifikasyonu gibi insan kaynağı yaratan ve işgörene değer katan hareketliliğidir (Akt. Sager ve Johnston, 1989: 31).

Eğitim düzeyi yükseldikçe işgörenlerin, örgütten beklentileri de yükselmektedir. Bu durumda ise, nitelikli işgörenin alternatif iş olanaklarını artırmakta ve işgörenin risk alma cesaretini artırarak örgütten ayrılma eğilimine neden olmaktadır (Gündoğan, 2009: 27).

Nitekim, Steers (1977) ile Mathieu ve Zazac (1990), araştırmalarında örgütsel bağlılık ile eğitim düzeyi arasında negatif bir ilişki olduğunu doğrulamaktadır. Zira yüksek düzeyde eğitilmiş işgörenlerde bağlılığın daha az olduğu saptanmıştır (Akt. Iqbal, 2010: 18).

Çalışma süresi; Çalışma yaşamına yeni adım atan, iş tecrübesi az olan işgörenlerde genelde gerçekçi olmayan beklentiler söz konusu olabilmektedir. Çalışma süresinin yükselmesiyle birlikte işgören işini ve iş hayatını tanıyarak tecrübe kazanması sonucu beklentilerin daha gerçekçi esaslara dayanması söz konusu olabilmektedir (Kılıç, 2008: 78).

İşgörenlerin çalışma süresi arttıkça örgütten elde edilen kazancın da arttığını belirtmektedir. Hizmet süresi, örgüte ve işgörenin kendisine yaptığı bir yatırım olarak düşünüldüğünde; örgütten ayrılma durumunda işgören, yapılan yatırımla yeni örgütteki alternatifin karşılaştırmasını yapacaktır. Bu durumda işveren işgörenin, yatırımlarının sonuçlarını kaybetmemek için örgütüne daha çok bağlanması beklenmektedir (Dolu, 2011: 34).

Aynı örgütte 6-15 yıl arasında bulunan işgörenlerin 5 yıldan daha az örgütte bulunan işgörelere göre bağlılığı daha yüksek olarak saptanan Ertan (2008), çalışmasından işgörenlerin çalışma süresi arttıkça örgüte olan bağlılıkları da arttığı tespit edilmiştir (Ertan, 2008: 61).

2.5.2. Örgütsel Özellikler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden biride örgüte ait özelliklerdir. İşgören bulunduğu örgütün özelliklerinden dolayı bağlılık düzeyi etkilenebilmektedir. Bu kısımda yapılmış çalışmaların genellikle üzerinde durduğu; örgüt büyüklüğü, ücret

sistemi, örgüt kültürü, örgütsel iletişim, örgütsel adalet ve algılanan örgütsel destek gibi başlıkları incelemek önem taşımaktadır.

2.5.2.1. Örgüt Büyüklüğü

Alpugan vd. (1995) E göre, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden birini de örgüt büyüklüğü oluşturmaktadır. Örgüt büyüklüğü niceliksel ve niteliksel olarak ölçütlendirilmiştir. Niceliksel ölçütler: işgören sayısı, ücret, kullanılan hammadde ve enerji miktarı, belirli zamanların satış toplam, örgütün bulunduğu bina ve arazi büyüklüğü iken niteliksel ölçütlerse, bulunduğu pazarın büyüklüğü, üretimde sermaye ve emek payı, kredi sağlama imkanı ve satın almada ve satışıdaki pazarlık gücüdür (Akt. Güçlü, 2006: 67).

Geleneksel olarak örgütün büyüklüğünü gösteren en önemli faktör olarak işgören sayısı gösterilmektedir. Ancak bu otel işletmelerinde konaklama kapasitesi ile ölçülmektedir (Navarro vd., 2002: 133-134).

Örgütün büyüklüğü bağlılığı sunulan imkanlar, büyük yatırımlar ve yenilikçi yönetim yaklaşımları ile etkilemektedir. İşgörenler bu fırsatları değerlendirerek örgüte olan bağlılıklarını artırabilmektedir (Stevens, vd., 1978: 385).

2.5.2.2. Ücret

Barutçugil (2004), işgörenlerin geçim ve yaşam standartları ücret konusunu örgütsel bağlılık açısından önemli bir unsur haline getirdiğini saptamıştır. İşgörenler genellikle kendi ücretlerini diğer işgörenlerin ücretleri ile kıyas yaparak hak ettikleri ücreti alıp almadıklarını belirlemektedir (Akt. Çatır, 2009: 54). İşverenin ücret konusunda işgörelere adil yaklaşımı işgörenin bağlılığını olumlu etkileyebilmektedir.

Wallace'e (1995) göre, örgüt tarafından işgörelere emeklerinin karşılığı olarak ödemeler yapıldığında işgörenin örgüte bağlılığı arttığı sonucuna ulaşılmaktadır (Wallace, 1995: 239). Literatürde yapılmış olan pek çok çalışmaya göre kar paylaşımı ile işgören ile örgüt çıkarlarını birleştirerek işgören memnuniyeti, iş çabaları gibi faktörleri artırmaktadır (Florkowski ve Schuster, 1992: 508).

Eren'e (1993) göre, düşük ücret ile çalışan işgörenler kendilerini örgüte bağlı hissetmemekte ve yeni iş arayışları içerisine girmektedir. Bu durum işgören devir oranının yüksek olmasına sebep olmaktadır (Akt. Gündoğan, 2009: 31). Bu durum işgörende, örgütten memnun kalmayıp işten ayrılma niyeti oluşturabilmektedir. Örgüt açısından ise, memnun olmayan bir işgören yeterli verimlilik sağlayamayabilir ve işgören devir hızının yükselmesi ile maliyetleri artırabilmektedir.

2.5.2.3. Örgüt kültürü

Örgütsel kültür, örgüt tarafından düzenlenen ortak değer ve inançların bir arada bulunduğu sistem olarak tanımlanmaktadır. Bu düzenlenen ortak algıyı örgüt üyeleri temsil etmektedir. Yani işgörenlerin örgüt içerisinde duydukları, gördükleri ve tecrübeleri örgüt kültür algısını oluşturmaktadır. Ancak tüm kuruluşların kültürleri olmasına rağmen, tüm kültürlerin işgörenler üzerinde eşit etkiye sahip davranışlar ve eylemler gerçekleştirilmesi düşünülmemelidir (Robbins ve Coulter, 1996: 79-81).

Bennett (1999), örgütsel kültür sayesinde işgörenlerde ortak kimlik duygusu oluşabilmektedir. Ayrıca işgörenlerin örgütün amaçları için bir araya gelmesiyle örgütsel bağlılık oluşmaktadır (Akt. Balay, 2000: 99).

Kamu ve özel sektör kuruluşlarının örgütsel kültür yapılarında farklılıklar söz konusudur. Bu farklılıklar sahiplik yapısı, kuruluş amaçlarıdır. Kamu sektöründe işletmenin temel amacı kamu yararı iken özel sektörde kardanır. Kamu sektöründe çok sayıda kural ve formalite olması işgörenlerin hareket alanlarını sınırlamaktadır. Bu durum örgütsel bağlılığı etkilemektedir (Gündoğan, 2009: 33).

2.5.2.4. Örgütsel İletişim

Örgütsel iletişim, örgütün iç ve dış çevresi arasında ileti alış verişidir. Örgütsel iletişim, planlama, örgütlenme ve kontrol gibi temel yönetim fonksiyonlarının başarılmasına yardımcı olur. Böylece örgütler görevlerini gerçekleştirebilmektedir. Etkin iletişim sayesinde İşgörenin, performansı gelişir ve iş doyumunu olumlu şekilde etkilediği görülmektedir (Tutar ve Erdönmez, 2007: 58).

Otel işletmelerinde yöneticilerin örgütle ve işle ilgili gerekli bilgileri zamanında ve doğru bir şekilde işgörene iletmeleri gerekmektedir. Aksi halde örgüt içi iletişim

kopukluğu işgörenin hizmet kalitesini etkileyebilmektedir. Bundan ötürü örgütsel iletişim işgörende örgütsel bağlılığı etkileyen bir unsur olmaktadır (Güçlü, 2006: 70).

Yöneticiler, işgörelere örgütün kıymetli birer elemanı olduklarını, bir karar alırken onların katılmalarını içeren sağlıklı örgüt içi iletişim mesajları ile istenilen örgütsel bağlılığın oluşmasına katkı sağlayabilmektedir (Çavuş ve Gürdoğan, 2008: 30).

2.5.2.5. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet, yöneticilerin örgüt ve işgörelere ilgili almış oldukları kararların ve yapmış oldukları uygulamaların işgörelere olumlu algılanmasıdır (İçerli, 2010: 69).

İşgörelere örgüt içerisinde adalet ile ilgili en çok sıkıntı yaşadıkları konuların başında örgütsel ödüllere adaletsiz bir şekilde dağılımı, adaletsiz işgörelere değerlendirmeleri şeklindedir. Bu sıkıntılar yönetici ile işgörelere arasında çatışmalara neden olabilmektedir (Cihangiroğlu ve Yılmaz, 2010: 199). Adaletin örgüt ortamında etkin hale getirilmesi ile olumlu sonuçlar alınabilmektedir (Yeşil ve Dereli, 2012: 107).

Nitekim, yapılmış bir çalışma sonucunda, işgörelere üzerinde örgütsel adalet algılarını artıracak uygulama ve süreçleri geliştirdikçe, işgörelere örgüte olan bağlılıkları da artacaktır şeklinde sonuçlara ulaşılmıştır (Güçel, 2013: 183).

2.5.2.6. Algılanan Örgütsel Destek

Algılanan örgütsel destek, işgörelere kendilerini güvende hissetmeleri ve arkasında örgütün varlığını hissetmeleridir. Örgütün her zaman desteğini hisseden işgörelere, işlerine olan bağlılıkları artacak ve örgütten ayrılmayı düşünmeyecektir. Çünkü (Özdevecioğlu, 2003: 116-118);

- İşgörelere mutluluğunu gözetken ve bunu destekleyen örgütler: onların fikirlerine önem verip uygulamalara aktaracak,
- İşgörelere iş güvenliğine önem verip, başarılı oldukları takdirde örgütte devamlı kalacaklarına ilişkin güvenceyi verecek,
- Örgüt içi iletişime önem verecekler, işgörelere adil yaklaşacak ve işgörelere takdir edecektir.

Ayrıca işgörenlerin devamlılık isteğini sağlamak için örgütsel desteğe ek olarak işgörelere eğitim fırsatları sunmak ve onları ödülllerle teşvik etmek önem taşımaktadır (LaMastro, 1999: 3).

Nitekim Eisenberger vd., (1986) ve Shore (1995), algılanan örgütsel destek teorisini, işgörenlerin bulunduğu örgüte duygusal açıdan bağlılığı şeklinde açıklamıştır. Bu yaklaşımla örgütler işgörenlerine değer verir, onların ihtiyaçlarını karşılamalarını sağlar, işgörenlerin inançlarını değerlendirir ve işgörenlerini ödüllendirmektedir (Akt. Rhoades vd., 2001: 825).

2.5.3. İş ile ilgili Özellikler

İşgörenler yaptıkları işin özelliklerinden dolayı örgüte olan bağlılıkları etkilenebilir. İş ile ilgili örgütsel bağlılığı etkileyebilecek özellikler aşağıda alt başlıklar halinde açıklanmaktadır.

2.5.3.1. İşin Niteliği

İş özellikleri modeli 1980 yılında Hackman ve Oldham tarafından ortaya konulmuş olup, işgörenlerin örgüt içerisinde motive olmalarını amaçlayan bir iş tasarımıdır (Kaşlı, 2007: 160).

Örgütte ya da dış çevrede işin insanlar üzerindeki etkisi önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir. İşin motive etme potansiyeli, zorluk derecesi, iş konusuyla özdeşleşme, geri bildirim, sorumluluk ve yetki sahibi olma bunlara bağlı olarak da iş zenginleştirme örgütsel bağlılığı doğrudan etkilemektedir (Demirgil, 2008: 58-59).

Hackman ve Oldham (1975), iş doyumunun nedenlerini açıklayan işin özellikleri kuramını geliştirdikleri çalışmada işin beş temel özelliği; beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, görevin önemi, özerklik ve geri bildirim olarak kuram geliştirmiştir. Bu kurama göre özellikler işgörenlerde üç psikolojik duruma yol açmaktadır (Akt. Sun, 2002: 21);

- Beceri çeşitliliği, gerektiren görevler arasında bir bütünlük olduğu takdirde işgörende işin anlamı olduğu duygusu oluşmakta,
- İşgörene özerklik tanınması sorumluluk duygusunu geliştirmekte,

- Geri bildirim işgörenin yapmış olduğu işin sonuçları hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır.

Bu üç durumu sağlayabilen örgütlerin işgörenleri kendilerine bağlamaları zor olmayacaktır. İşini anlamlı bulan ve severek yapan, işinde kendi kararlarını verebilen, gerçekleştirdiği faaliyetlerin başarılı olup olmadığı hakkında bilgi sahibi olabilen işgören memnun kalacaktır. Kısacası işgörenlerin örgüte bağlılıklarının sağlanmasında yaptıkları işin kendileri için önemli nitelikler taşıması gerekmektedir (Görgülür, 2013: 164).

2.5.3.2. Rol Belirsizliği ve Çatışması

Rol, sosyolojide çok sık kullanılan esas terimlerden biridir ve dinamik bir kavramdır. Bir grup ya da sosyal grup içerisinde yer alan belirli statü tarafından tanımlanan spesifik haklar ve görevlerin neden olduğu davranış biçimi şeklinde açıklanabilmektedir (Birkök, 2004: 1).

İşgörenlerin üyesi oldukları grupta işlerini iyi bir şekilde yapabilmeleri için iş amaçlarını, yapmaları ve yapmamaları gereken şeyleri, işin kapsam ve ehemmiyetinin neler olduğunu bilmeleri önem taşımaktadır. Aksi halde iş tanımlarında ya da beklentilerinde belirsizlik söz konusu olduğunda bireyler rol belirsizliği yaşamaktadır. Rol çatışması ise, işgörenin aynı anda birden fazla rolü üstlenmek zorunda kalması ve rol gereklerinden birisine diğerlerine oranla daha fazla uymasıdır (Işık, 2014: 27-28).

Rol belirsizliği ve rol çatışması örgütlerde strese neden olabilir ve buna bağlı olarak hem bireysel hem de örgütsel performans etkileyebilmektedir. Rol belirsizliği olarak işgören üzerinde psikolojik sorunlara neden olabilmektedir; kendine güven eksikliği, azalan iş motivasyonu, sürekli sinirlilik gibi. Tüm bunlar işgöreni olumsuz etkilerken işgörenin de bu belirsizlik ve çatışmanın arasında örgüte olan bağlılığını azaltabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006: 38).

2.5.3.3. İş Stresi

Stres sözcüğü, Latince kökenli olup sıkıntı, darlık, güçlük, zorluk, üzüntü anlamındadır. Stres sözcüğü ilk olarak 17. yüzyılda Robert Hook tarafından kullanılmıştır. Stres, bireyin fiziksel ve sosyal çevreden gelen uyumsuz koşullar

nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı zorlanma durumudur (Tutar ve Erdönmez, 2007: 185-188).

Çalışma hayatında stres çok farklı sebeplere dayandırılmakta ve işgören ile işveren için; işin verimindeki düşüklük, işe olan odaklanmada zorlanma, çalışma barışını bozan davranışlar vb. birçok sonuç doğuran bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Stres bir hastalık olarak da değerlendirilmektedir (Cam, 2004: 2).

Günümüzde yaşanan yoğun rekabet ortamında işgören ve yöneticiler değişken ve belirsizliğin hakim olduğu iş ortamlarında çalışmaktadır (Sökmen, 2010: 225). Dolayısıyla böyle bir ortamda bulunan işgören örgütün başarıya ulaşması ve kendi ihtiyaçlarını karşılaması konusunda zorluk yaşayabilmektedir.

2.5.3.4. Takım Çalışması

Takım çalışması, işgörenlerin etkin planlar yapması, yenilikleri çabuk kavraması, motivasyonlarını arttırması, paylaşım duygularının gelişimi işi kaliteli ve verimli bir şekilde yapmalarını sağlayarak işgörenlerin iş tatminlerinin ve örgütsel bağlılıklarının artmasına yardımcı olacaktır. Bir takım içerisinde kararlar ortaklaşa alındığında, üyelerin örgütsel bağlılığı da o derece yüksektir. Takım veya bireysel açıdan işgöreninde karar sürecine aktif olarak katılımının sağlanması, yönetimin kendisine değer verdiğinin bir göstergesi olarak algılanacaktır (Dolu, 2011: 45).

Takım içerisinde olan işgörenlerin yeterli bilgi ve beceriye sahip olması ve takım arkadaşları ile çalışma konusunda istekli davranması önem göstermektedir. İşgörenin takıma üye olması kişisel doyum sağlamaktadır. Örgütün takımı ve üyelerini desteklemesi ise bu doyumunu en üst seviyeye ulaştırabilmektedir (Özler ve Koparan, 2006: 3).

Örgüt içerisinde takım çalışmasının pek çok anlamda olumlu etkileri söz konusudur. Bunlar;

- İşgörenin motivasyonunu yükseltmekte,
- İşgörenler arasındaki bağlılığı güçlendirmekte,
- Örgüt içerisindeki iletişim kopukluklarını ortadan kaldırmakta,

- İşgörenin hem bireysel hem de takım performansını yükseltmektedir (Küçük, 2008: 170).

2.5.3.5. Aşırı İş Yükü

İş yükü, çalışma hayatının temel alanlarından biri olarak, belirli bir zamanda, belirli kalitede yapılması gereken iş miktarı şeklinde tanımlanabilmektedir. İş yükü örgüt açısından verimliliği, işgören açısından ise işi yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi ifade etmektedir (Kulaklıkaya, 2013: 47).

İş yükü kavramı, bireyin işyerinde kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı şeklinde tanımlanabilmektedir. Bunu bir örnekle somutlaştırmak gerekirse, haftalık 40 saat çalışma saati buna bir örnektir. Birçok iş için işin doğal yükü matematiksel olarak hesaplamak mümkündür (Keser, 2006: 106). Ancak bunu her iş için söylemek doğru değildir. Nitekim hizmet sektörü olan turizm sektöründe işgörenlerin çalıştıkları süre içerisinde kaç müşteriye hizmet edebileceği hesaplamak güçtür. Seyahat acentasında ya da araba kiralama şirketindeki bir işgörenin iş saatleri içerisinde kaç müşteriye hizmet vereceğinin tahmin edilmesi konuya bir örnektir.

İş yüküne etki eden çok sayıda faktör söz konusudur. Endüstriyel bir ortamda işgörene etki eden iş yükü fiziksel veya zihinsel performans ve verimliliği etkileyebilmektedir (Dağdeviren vd., 2005: 518).

İşgörenler örgütün beklentilerini kimi zaman yüksek bularak iş yükünden şikayetçi olabilmektedir. Buna bağlı olarak iş yükünün yarattığı stres ve tükenme eğilimlerinin, işgören motivasyon ve iş tatmininde düşüşe yol açabilecek bir durumdur (Keser, 2006: 106).

Özetle, işgörende oluşan bu tür durumlar zamanla örgütsel bağlılığı tetiklemektedir.

2.5.3.6. Ödüllendirme Sistemleri

Ödül, çalışanın görev tanımının dışında yer alan herhangi bir çaba, performans ya da yetkinlik düzeyi gibi elde ettiği finansal ya da finansal olmayan kazanımlardır (Yürür, 2005: 4).

Ödüllendirme sistemi, sadece para üzerine kurulu değildir. Bu yönetim, hem iç ve dış motivasyonla hem de maddi ve maddi olmayan ödüllerle ilgilidir. Maddi olmayan ödül sistemi, çeşitlilik, yarışma, sorumluluk, karar oluşturma aşamasında etki, başarı, tanınma, becerilerin gelişmesi ve kariyer fırsatları türünden bireysel gereksinimlerini karşılarken, maddi ödül sistemi ise; yeni ücret yapıları oluşturma, performansa göre ödeme yapma ve çalışanlara yan çıkarlar sağlamak gibi pekçok işlemi kapsamaktadır (Karatepe, 2005: 123).

İşgörenlerin iş tatmini ile iş doyumunu arasında ödülün güçlü bir ilişkisi söz konudur. İşteki ödüller; ücretler, promosyonlar, yönetici ve astların davranışları, güvenlik, çalışma ortamı benzeri menfaatler olarak değerlendirilmektedir (Ghufran ve Khan, 2014: 500).

Yapılan araştırmalarda ödüllendirme sistemlerinin örgütte;

- İşgörenin motivasyon düzeyini,
- Örgüt Kültürünü,
- Organizasyon yapısını,
- Ücret düzeyini etkilediği gözlemlenmiştir (Gürol, 1996: 35).

İşgörenler arasında ödül sisteminin sorun olmaması için adaletli olmasına özen göstermek önem taşımaktadır.

2.5.4. İş Tecrübesi

İşgörenlerin iş tecrübelerine yönelik bazı durumların örgütsel bağlılıklarını etkilemektedir. Bu durumlar iş deneyimleri, iş tatmini ve yönetici-işgören ilişkileri olarak çeşitli başlıklar halinde incelenecektir.

2.5.4.1. İş Deneyimleri

İş deneyimleri, bir örgütteki kişisel yatırım algıları ve grup tutumları ile ilgili tecrübeler olarak şeklinde tanımlanmaktadır. Yani bir işgörenin iş ortamında bulunduğu sosyal etkileşim ve fırsatların performansına geribildirimidir (Zangaro, 2001: 18). İşgörenin çalışma süresi boyunca elde ettiği kaliteli ve nitelikli deneyimler örgütsel bağlılığı etkilemektedir (Steers, 1977: 47).

İşgören iş deneyimlerinin duygusal bağlılık düzeylerini etkilediği saptanmıştır. Buna bağlı olarak, iş deneyimi fazla olan işgören işlerine daha çok bağlanmakta ve motive olmaktadır (Ertan, 2008: 63).

2.5.4.2. İş Tatmini

Kişisel, duygusal ve sosyal nitelikli bir kavram olan tatmin, bir başka birey tarafından doğrudan gözlenemeyen, yalnızca ilgili birey tarafından hissedilerek tanımlanabilen ve ifade edilebilen iç zevki veya iç huzuru anlatır (Örücü vd., 2006: 40).

İş tatmini, yapılan işin özellikleriyle işgören isteklerinin uyumlu olduğu takdirde gerçekleşen ve işgörenin işinden hoşnutluk duymasını belirleyen bir olgudur (Akıncı, 2002: 2-3).

İş tatminini, işgörenlerin örgüt içinde iş ile ilgili beklentileri ile elde ettikleri çıktılar arasında bir uyum söz konusu olduğunda, iş ortamı ve yapılan işin işgörenler üzerinde olumlu duygu ve düşünceler oluşturması şeklinde de ifade etmektedir (Demirdağ, 2015: 49).

İş tatminin dayandığı ilkeler (Şahal, 2005: 50);

- İşgörenin işten ne elde etmek istediği (beklenti),
- Ne kadar elde etmek istediği,
- Ne elde ettiğine olan inançların bileşimi sonucunda oluşan duygusal durumlardır.

Mowday'e (1979) göre, örgütsel bağlılık, işgörenlerin kimlikleri ile örgütsel amaç ve değerlerin uyuşması ile oluşan iş tatmini sonucunda gelişen geniş bir kavramdır. Birey sadece işine ve iş ortamına odaklanmaktadır (Akt. Liou, 2008: 122). İş tatmini ve örgütsel bağlılık işgörenlerin örgütte kalmak ve ayrılmak gibi eğilimlerini şekillendirmektedir (Lambert ve Hogan, 2009: 99). Çünkü iş tatmini yüksek olan işgören daha verimli çalışırken başka çalışma arayışları içinde olmayı düşünmemektedir (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 142).

2.5.4.3. İşgören-Yönetici İlişkileri

Williams ve Hazer (1986) tarafından örgütsel bağlılık ile liderlik arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Özellikle yöneticilerin sahip olduğu liderlik tarzlarının örgütsel

amaç ve değerlere olan bağlılığı etkileyebilmektedir. Nitekim yöneticilerin işgörenlere karşı davranışlarını işgören bağlılığının belirleyicisi olarak değerlendirmek mümkündür. Örneğin bir örgütte baskıcı ve kontrolcü davranışlar gösteren üst yönetim işgörenin kendilerini işlerinde ifade etmelerine ve yenilikçi fikirler üretmelerine engel oluşturabilmektedir (Akt. Gündoğan, 2009: 29).

Örgütün bir parçası olan işgörenler yaptıkları işlerde kendi inisiyatiflerini, bilgi ve becerilerini kullanmak istemektedir. İşgörenlerin yöneticileri ile olan ilişkileri görevleri ve çıkarları üzerinedir. Bu ilişkilerin olumlu olması örgüt huzuru ve başarısı için önemlidir. Çağdaş organizasyonlarda yöneticiler işgörenlere karşı şu şekilde yaklaşımlar sergilemektedir (Tutar ve Erdönmez, 2007: 81-89);

- Hoşgörülü, alçak gönüllü, affedicidir,
- Adil ve objektiftir,
- Düşünce ve inançlarına önyargılı değil, saygı ile yaklaşmaktadır,
- Verimli işgören mutlaka ödüllendirilmektedir,
- Örgütsel başarılar paylaşılmaktadır ve yöneticiler başarısızlığın sorumluluğunu da üstlenmekten kaçınmamaktadır,
- Kurallara başta yöneticiler uymaktadır, örnek olmaktadır,
- Örgüt politikası ve yönetimine katılmalarını desteklemektedir,
- Bilgi alma ve bilgi verme yöntemlerine önem vermektedir.

2.6. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SONUÇLARI

Örgütsel bağlılığın sonuçları bağlılık düzeyine göre olumlu veya olumsuz olması muhtemeldir (Wiener, 1982: 421). Randall (1987), örgütsel bağlılığın sonuçlarını işgören ve örgüt açısından ele almış, örgütsel bağlılık düzeylerini düşük, ılımlı, yüksek olarak gruplandırmış ve bu düzeylerin olumlu ve olumsuz sonuçlarını değerlendirmiştir.

Düşük düzeyde bir bağlılık, işgörenin örgüt ile arasındaki bağın ve örgütün amaçlarına ulaşması için gösterdiği tutum ve davranışların düşük olduğu bir bağlılıktır. Bu bağlılık düzeyi “zorunluluk bağlılığı” ya da Allen ve Meyer’e (1990) göre, örgütsel bağlılık sınıflamasında yer alan “devamlılık bağlılığı” olarak da adlandırılabilir. Devamlılık bağlılığı, işgörenin işletmeye yapmış olduğu yatırımlardan (emeklilik, kıdem, kariyer vb.) ötürü kalma isteğinden ortaya çıkmaktadır (Erdoğan, 2013: 76).

Bu durum işgöreni Merton'a (1938) göre, yenilik ve yaratıcılık gibi gelişmelere yöneltirken, örgüt açısından Mowday'e (1982) göre, düşük performanslı işgörenlerin işten çıkartılarak yerine yeni becerilere sahip işgörenler alınarak örgütün zararı azaltmak gibi bir sonuç ortaya çıkarmaktadır (Akt. Randall, 1987: 461).

Özetle işgören yeni iş arayışları içerisinde olabilirken, örgüt ise yüksek iş devir hızının maliyetine katlanmak durumunda kalabilmektedir. Bunlara bağlı olarak gelişen Şekil 5'de gösterilmiştir.

İlmlü düzeyde bir bağlılık; işgören açısından bağlılığın orta seviyede olduğu bir bağlılıktır. İşgörenler örgütün tüm değerlerini kabul etmez iken kişisel yatırımlara önem vermektedir. İşgörenler iş dışındaki beklentileri ile örgütsel beklentileri dengelemektedir (Randall, 1987: 464). Ancak bu düzeyde bağlılık gösteren işgörenler, topluma olan sorumlulukları ile örgüte olan sadakatleri arasında bir bocalama veya çatışma yaşamaktadır. Bunun sonucunda ise kararsızlık ve verimsiz işleyiş gelişebilmektedir (Bülbül, 2007: 64).

Yüksek düzeyde bir bağlılık; örgütün amaçlarına uygun olduğunda olumlu davranışlarla sonuçlanırken, örgütsel amaçlara uygun olmayan durumlarda ise yüksek düzeyde bir bağlılık olarak örgütün dağılmasını hızlandırmaktadır (Wiener, 1982: 421).

Bu bağlılıkta işgörenler işten, örgütten, iş arkadaşlarından ve denetimden doyumları oldukça yüksek olabilmektedir. Buna bağlı olarak örgütten ayrılmaları durumunda mutsuzluk ve hayal kırıklığı söz konudur. Ancak yüksek düzey bir bağlılık işgören için yaratıcılık ve yenilikçiliği bastırıp, gelişmeye karşı direnç oluşturabilmektedir (Bayram, 2005: 136).

Tablo 2.1'de örgütsel bağlılığın her düzeyde (düşük, ılımlı, yüksek) olumlu ve olumsuz sonuçları sunulmuştur (Randall, 1987: 461).

Tablo 2.1. Bağlılık Düzeylerinin Olası Sonuçları

	<i>Bireysel</i>		<i>Örgütsel</i>	
	Olumlu	Olumsuz	Olumlu	Olumsuz
Düşük	+Bireysel yaratıcılık, yenilik ve özgünlüğü, +İnsan kaynaklarının daha etkili kullanımı.	+ Kariyer ve terfinin yavaş olması, + Bilgi sızdırması sonucunda kişisel maliyetleri, + Olası bir ihraç veya işten çıkmada örgütsel amaçları bozması.	+ Örgütün düşük performanslı işgörenleri işten çıkartarak artan zararları azaltmaları ve örgütün moralini yükseltmeleri, + Bilgi sızdırmanın örgüt için olası yararlı sonuçları.	+ Yüksek devir hızı, işe geç kalma, işe devamsızlık isteği, düşük iş kalitesi, örgüte sadakatsizliği, örgüte karşı yasadışı faaliyetler, ekstra sınırlı rol davranışları, bilgi sızdırmaların zararlı sonuçları, işgörenlerin üzerinde sınırlı örgütsel kontrolü.

Tablo 2.1. (Devamı)

İlımlı	<ul style="list-style-type: none"> + Gelişmiş aidiyet duygusu, güvenlik, sadakat, yeterlilik ve görevi, + Yaratıcı işgörenler, + Bireysel kimliğin örgütte korunması. 	<ul style="list-style-type: none"> +Kariyer geliştirme ve terfi fırsatların kısıtlılığı, + Düşük, ılımlı, yüksek bağlılıklar arasında anlaşmanın kolay olmaması. 	<ul style="list-style-type: none"> + İşgören görev süresinin artması, sınırlı işten ayrılma isteği ve devir hızı, artan iş tatmini. 	<ul style="list-style-type: none"> + İşgörenlerin ekstra rol ve vatandaşlık davranışlarını sınırlaması, + İşgörenlerin işteki ve iş dışındaki taleplerini dengelemesi, + Örgütsel etkinliğin eksilmesi.
Yüksek	<ul style="list-style-type: none"> + Kariyer geliştirme ve olumlu davranışların artması, + Örgüt tarafından işgören davranışlarının ödüllendirilmesi, + İşgörenlerin görevlerini tutkuyla yerine getirmesi. 	<ul style="list-style-type: none"> + Kişisel büyüme, yaratıcılık, yenilik ve fırsat hareketlerinin bastırılması, + Değişime karşı bürokratik direnç, + Aile ve Sosyal ilişkilerde stres ve gerginliği, + İşgörenler arasında dayanışma eksikliği, + İş dışındaki organizasyonlar için sınırlı zaman ve enerji. 	<ul style="list-style-type: none"> + Güvenli ve istikrarlı işgücü, + Daha fazla üretim için işgörenler örgütün taleplerini kabul etmeleri, + Görevlerde yüksek seviyede rekabet ve performansı, + Örgütsel amaçların karşılanması. 	<ul style="list-style-type: none"> + İnsan kaynaklarının yararsız kullanımı, + Örgütsel esneklik, yenilik ve adaptasyon eksikliği, + Geçmiş politikalara ve prosedürlere karşı güvenin kaybolmaması, + Çok istekli işgörene karşı düşmanlık ve kızgınlık duyulması, + Örgüt adına işlenen yasadışı ve etik olmayan eylemler.

Kaynak: Randall, (1987: 462).

2.7. OTEL İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Hizmet sektöründe bağlılık, sanayi sektörüne oranla daha yüksek getiriler sağlayabilmektedir. Aynı zamanda işgören bağlılıkları, durağan endüstrilerden ziyade hızlı değişimlerin ve rekabetin yaşandığı endüstrilerde daha önemli rol üstlenmektedir (Mowday, 1998: 398).

Hızla küreselleşen otelcilik sektöründe insan kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması dünya çapında insan kaynakları uygulamalarının gelişmesine neden olmaktadır (Namasivayam ve Zhao, 2007: 1222). Bu değişim ve gelişim sürecinde otel işletmelerinin kâr elde etmek, pazar paylarını kaybetmemek ve pazardaki paylarını artırmak için müşteri odaklı davranmak, hizmet kalitelerini yükseltmek ve işgörenlerinin örgütsel bağlılıklarını artırmak gibi tedbirlerin önemini artırmaktadır (Güçlü, 2006: 4).

Nitekim otel işletmeleri hizmet üreten, çoğunlukla üretim ile tüketimin aynı ortamda yapıldığı ve sunulduğu, işgören ve müşteri ilişkilerinin yoğun yaşandığı, müşteri tatmininde işgörenin moral düzeyinin oldukça etkili olduğu işletmeler şeklinde ifade edilmektedir (Avcı ve Küçükusta, 2009: 33). Dolayısıyla bir işgörenin çalıştığı otele ve yaptığı işe karşı bağlılığı bu noktada önem kazanmaktadır.

Bir başka önemli nokta ise, örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan iş görenlerin devir hızları da düşük olabilir ve böylece sunulan hizmetin kalitesinde süreklilik sağlanabilmektedir (Yazıcıoğlu ve Topaloğlu, 2009: 12). Özellikle konaklama işletmelerinde nitelikli işgörenin istihdam edilmesi ve bu işgörenlerin işletmede tutulması önem taşımaktadır (Avcı ve Küçükusta, 2009: 36). Nitekim mevsimlik işgücü istihdamı nedeniyle vasıflı işgücü oluşturmada sorun yaşamakta olan otel işletmelerinin, örgütsel bağlılığı yüksek seviyede sağlamaları sektörünün temelini oluşturan hizmetin sürekliliği ilkesi ile desteklenebilmektedir. Devamında, otel işletmeleri işgören devir hızı sebebiyle katlanmak zorunda kaldıkları bir takım maliyetlerden (uyum sorunu, eğitim maliyeti, vb.) kurtulması beklenebilecek bir olasılıktır (Yağcı, 2007: 128-129).

Otel işletmelerinde yapılmış örgütsel bağlılık çalışmaları ve sonuçları;

Öneği (2014), “Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini ve Çalışma Performansına Etkisi” adlı yapılmış tez çalışmasında, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin örgütsel bağlılıkları, iş tatmini ve

performans düzeyleri ölçülmüş ve aralarındaki ilişki saptanmıştır. Örgütsel bağlılıkları yüksek olan işgörenlerin iş tatmini ve performansı da yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Çalışmada işgörenlerin işletmeye bağlılıklarını yüksek düzeyde tutabilmek adına ücret, teşvik ve prim, personel geceleri, performans ödülleri gibi çeşitli yöntemlere ihtiyaç olduğu belirlenmiştir (Öneği, 2014: 82-83).

Diker (2014), “Algılanan Liderlik Tarzları, Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinin Turizm Endüstrisinde İncelenmesi” adlı yapılmış tez çalışmasında liderlik tarzları, örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık ilişki düzeyleri tespit edilmiştir. Analiz sonucunda algılanan liderlik tipleri ve örgüt kültürü örgütsel bağlılık ile ilişkili ve üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Özetle işletmede örgütsel bağlılığın oluşması için pozitif lider tipleri ile pozitif örgüt kültürü etkili olduğu saptanmıştır (Diker, 2014: 271).

Kavacık vd., (2013), “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Çatışma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” adlı yapılmış çalışmada duygusal bağlılığı yüksek olan işgörenler çatışmaları azaltmakta veya tolere edebilmekte olduğu gözlemlenmiştir (Kavacık vd., 2013: 82).

Kaplan ve Öğüt (2012), “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” adlı çalışmada Nevşehir’de bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırmanın sonucunda işgörenlerde algılanan örgütsel destek arttıkça duygusal ve normatif bağlılığın da arttığı gözlemlenmiştir.

Uzun ve Yiğit (2011), “Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma” Antalya’da beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 97 orta kademe yöneticisi üzerinde uygulanan çalışmada örgütsel stres azaldıkça örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal ve normatif bağlılığın arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tayfun vd., (2010), “İşgörenlerin Eğitim Ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki: Belek Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” adlı çalışmada işgörenlerde örgütsel bağlılığın ve alt boyutlarının genel eğitim durumuna, turizm eğitimine ve hizmet içi eğitim alma durumlarına göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmış olup özellikle duygusal bağlılığın artırılmasında eğitimin önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Avcı ve Küçükusta (2009), “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki” adlı yapılmış çalışmada ise işgörenin örgütsel düzeyde öğrenmenin örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç ile işgören kendisine öğrenme imkanı sunan işletmede kalmak isteteği belirlenmiştir (Avcı ve Küçükusta, 2009: 40-41).

Günel (2009), “Mevsimsellik, Mevsimlik İstihdam ve Örgütsel Bağlılık: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma” adlı çalışmada İzmir’de bulunan konaklama işletmelerinde sürekli istihdam edilen işgörenlerle mevsimlik istihdam edilen işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri karşılaştırılmıştır. Mevsimlik istihdamın işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinde yarattığı olumsuz sonuçlar gözlemlenmiş ve değerlendirilmiştir.

Çavuş ve Gürdoğan (2008), “Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Beş Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Araştırma” adlı yapılmış çalışmada Kuşadasında bulunan otel işletmesinde çalışan işgörenlerin örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık algıları karşılaştırılmış ve örgüt kültürü ve örgütsel bağlılığın çeşitli faktörlerden etkilendiği, işgörene ve zamana göre değişebildiği sonucuna ulaşılmıştır.

Özdipçiner ve Kalinkara (2005), “Konaklama Sektörü Çalışanlarının Örgüte Yönelik Düşünce ve Bağlılık Durumları: Denizli Örneği” adlı yapılmış çalışmada Pamukkale ve Karahayıt yerleşim yerlerindeki 3, 4 ve 5 yıldızlı toplamda dört otel araştırmaya dahil edilmiştir. Sonuç olarak bu otellerde çalışan işgörenlerin örgüt hakkında olumlu düşünceleri arttıkça örgütsel bağlılıkları da artmaktadır.

Özetle, emek yoğun turizm sektöründe işgörenlerin örgütsel bağlılıkları iş kalitesi ve doyumu, yüksek performans, müşteri memnuniyeti, otel işletmelerinin amaçlarına ulaşması, işgören devir hızına ait maliyetlerin azalması, çatışma yerine iletişim gelişmesi gibi olumlu sonuçlar önem kazanmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Günümüzde değişen rekabet koşulları karşısında işletmeler gelişmek ve büyümek adına yenilikçiliğe büyük önem vermektedir. İşletmeler üretim, hizmet, yöntem ve organizasyon biçimlerinde yenilikçiliği başarının temel bir anahtarı olarak kabul etmektedir.

Örgütler sektörde rekabet güçlerini korumak ve varlıklarını devam ettirebilmek adına “kendilerine bağlı iş görenlerin” ihtiyacını hissetmektedir. Bu açıdan otel işletmelerindeki iş görenlerin yenilikçiliğin önünde engel olarak algıladıkları durumları ve örgütsel bağlılık unsurlarını analiz etmeyi zorunlu hale getirmektedir.

Bu araştırma ile çalışmanın uygulama alanına giren otel işletmelerindeki iş görenlerin yenilikçiliğin önünde algıladıkları engelleri ve bu engellerin örgütsel bağlılıklarını etkileyip etkilemediği durumları test ederek bu hususta daha sonra çalışacak araştırmacılara ve sektöre ışık tutarak literatüre bir katkı sunulması hedeflenmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı Bodrum ilçesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki iş görenlerin yenilikçiliğe engel olarak algıları ile örgütsel bağlılık biçimleri arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır.

3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ, ÖRNEKLEMİ VE SINIRLILIKLARI

Araştırmanın evrenini Muğla ilinin Bodrum ilçesinde 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın evreninin oluşturulması kapsamında, Bodrum’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin hesaplanmasında net bir bilgi edinilememiştir. Fakat, Türkiye Otelciler Federasyonunun 2010 yılı Ekim ayın da hazırladığı 2. Turizm raporu doğrultusunda konaklama tesislerinde verilen hizmetin düzeyini belirlemede önemli rol oynayan konulardan birinin yatak başına düşen işgören sayısı olduğu ve bu bağlamda işgören sayısının belirlenebildiği tespit edilmiştir. Ekin Grubu Araştırma Birimi de hizmet-kalite ilişkisinde çalışan işgören sayısının rolünü belirlemek amacıyla otellerin yatak kapasitesi ile çalışan

işgören sayısını karşılaştıran bir çalışma yapmıştır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile TÜİK verilerini baz alarak yapılan bu çalışmada, işletmede olan ve Hazine Müsteşarlığı'nca teşvik belgesine bağlanan yeni yatırım projelerinde çalıştırılması öngörülen işgören sayısı üzerinden yapılan analizlere göre özet tablo şu şekilde hazırlanmıştır (www.turofed.org.tr);

Tablo 3.1. Türkiye Geneline Çalışan Başına Düşen Yatak Sayısı

Türkiye Geneline Çalışan Başına Düşen Yatak Sayısı							
Butik	5 Yıldız	4 Yıldız	3 Yıldız	2 Yıldız	Apart	Pansiyon	Tatil Köyü
2,49	3,08	3,92	4,05	4,8	4,56	4,47	2,46

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2015 yılı verilerine göre, Bodrum'da işletme belgeli toplamda 5 yıldızlı yatak sayısı 16.663 iken, 4 yıldızlı yatak sayısı ise 11.125 olarak elde edilmiştir (www.muğlakulturturizm.gov.tr). Bu bağlamda, Muğla'nın Bodrum ilçesinde 5 yıldızlı otellerde çalışan işgören sayısı (16.663/3,08) yaklaşık olarak 5410 kişi iken, 4 yıldızlı otellerde çalışan işgören sayısı ise (11.125/3,92) yaklaşık 2.855 olarak belirlenmiştir. Bu hesaplamalar sonucunda araştırmanın evrenini 8.265 işgören olduğu belirlenmiştir.

Bu çalışmada, evren üzerinden örneklem sayısının belirlenmesinde Taro Yamane'nin geliştirmiş olduğu örneklem hesaplama formülü kullanılmıştır (Yamane, 2001:116-117).

$$n = \frac{Nz^2pq}{Nd^2 + z^2pq}$$

Formülde kullanılan sembollerin açıklamaları şu şekildedir:

n= Örneklem sayısı N= Araştırmanın Evreni z= Güvenirlik Düzeyi (1,96)

p= Topluluk oranı (0,5) q= Yığında istenilen özelliği taşıyan bireylerin oranı

p+q=1

d= Duyarlılık (0,05)

$$n = \frac{8.265 \times (1,96)^2 \times (0,5)^2}{8.265 \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,5)^2} \quad n \cong 367$$

Hesaplamaya göre; 0,95 güven aralığında 0,05 hata payıyla örneklem büyüklüğü 367 olarak tespit edilmiştir. Ancak işgörenlerin cevapladıkları anketlerde hata payı da dikkate alınarak, 500 anket dağıtılmış ancak 435 anket araştırmaya dahil edilmiştir. Daha sonra değişkenlerin analizinde normalliğin sağlanması ve güvenilirliğin artırılması amacıyla “outliers“ olarak kabul edilen uç değerler belirlenmiş ve 59 uç değer anketten çıkarılmasıyla, verilerin analizinde 376 anket analizde kullanılmıştır. Elde ettiğimiz örneklem sayısının ($376 > 367$) evreni yeterli düzeyde temsil ettiği saptanmıştır.

Zaman ve maliyet kısıtı sebebiyle, anketlerin 2015 yılı Temmuz ayı sonundan başlamak üzere dağıtımına başlanmış ve turizmde genellikle sezon sonu olarak düşünülen 2015 yılı Kasım ayı sonunda ise geri toplanmıştır.

3.3. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Türkiye’deki ilçeler arasında turizm açısından önemli olan Bodrum ilçesinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin yenilikçiliğe engel olarak algıladıkları durumlar ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasında bir ilişkinin olup olmadığı araştırmamızın modelini oluşturmaktadır.

Araştırmanın hipotezleri ise şu şekilde düzenlenmiştir;

Tablo 3.2. Araştırmanın Hipotezleri

No	Hipotezler
H ₁	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel bağlılıkları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
H ₂	Devam bağlılığı ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
H ₃	Duygusal bağlılık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
H ₄	Normatif bağlılık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
H ₅	İşgörenlerin cinsiyetleri ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H ₆	İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H ₇	İşgörenlerin eğitim durumları ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 3.2. (Devamı)

H₈	İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H₉	İşgörenlerin çalışma yılı ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H₁₀	İşgörenlerin yaşları ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H₁₁	İşgörenlerin cinsiyetleri ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H₁₂	İşgörenlerin yaşları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H₁₃	İşgörenlerin çalışma yılı ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H₁₄	İşgörenlerin eğitim durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.
H₁₅	İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Yukarıdaki tabloda verilen araştırmanın hipotezlerinin sonuçlarına ilişkin desteklenen veya desteklenmeyen durumlar bulgular ve tartışma başlığı altında analizler bittikten sonra ayrı bir kısım olarak sunulacaktır.

3.4. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırmada veri toplama aracı olarak, nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Hazırlanan anketler Muğla ilinin Bodrum ilçesinde çalışan otel personellerine dağıtılmış ve doldurulan anketlerde aynı kişinin birden fazla anketi yanıtlamaması sağlanmıştır. Anket ihtiyaç duyulan verilerin elde edilmesi kapsamında üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde otelde çalışan işgörenlerin kişisel özelliklerini belirlemek amacıyla 5 adet soru yöneltilmiş, ikinci bölümde işgörenlerin örgüte olan bağlılıklarının belirlenmesi amacıyla 5’li likert tipi 18 soruluk örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmış ve son bölümde ise, yine işgörenlerin otel içerisinde yenilikçiliğin önünde engel gördükleri durumları belirlemek amacıyla 5’li likert tipi 40 soruluk yenilikçiliğin önündeki engeller konulu ölçüm aracına yer verilmiştir. 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin doldurulması istenen örgütsel bağlılık ve yenilikçiliğin önündeki engeller anketlerinde, ölçekler 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklinde sıralanmıştır. Araştırmada kullanılan ‘‘Örgütsel Bağlılık’’ ölçeğinin; Meyer vd. (1993) tarafından geliştirilen, Wasti (2000) tarafından yapılan Türkçe uyarlaması kullanılmıştır. Örgütsel

bağlılık anketinde yer alan ifadelerin geçerliliğinin önceden yapılması nedeniyle tekrar bir geçerlilik analizine gereksinim duyulmamış ve alt boyutlar için ölçeğin orjinaline sadık kalınarak sadece güvenilirlik sonuçlarına yer verilmiştir. Bu bağlamda, örgütsel bağlılık ölçeği anketinde toplam 18 soru bulunurken anketin 1, 2, 3, 16, 17 ve 18 numaralı soruları duygusal bağlılığı, 4, 5, 6, 7, 8 ve 9 numaralı soruları devam bağlılığını, 10, 11, 12, 13, 14 ve 15 numaralı soruları da normatif bağlılığı ölçmektedir. Ankette yer alan 15, 16, 17 ve 18 numaralı sorular olumsuz ifade içermesinden dolayı ters çevrilmiş ve anketin en sonuna konularak analize bu şekilde dahil edilmiştir. “Yenilikçiliğin Önündeki Engeller” anketi ise, Kılıçer (2011) tarafından yapılan “Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Öğretmen Adaylarının Bireysel Yenilikçilik Profilleri” isimli doktora tezinden alınmıştır. Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Öğretmen Adaylarının yenilikçiliğin önünde gördükleri engelleri belirlemek amacıyla kullanılan bu anket, Kılıçer’in de izniyle turizm çalışanlarına uygun bir şekilde yeniden düzenlenmiştir. Ölçme aracının kullanımına ve turizm çalışanlarına uygun hale getirilmesine ilişkin izin, Kılıçer’den e-posta yoluyla sağlanmış ve bu anket yenilikçiliğin önündeki genel engeller olarak tek boyutta ele alınarak analize dahil edilmiştir.

3.5. VERİ ANALİZİ

Verilerin analizi aşamasında SPSS 22.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Elde etmek istediğimiz sonuçlara göre analiz yöntemleri olarak; işgörenler hakkında bilgi edinmek amacıyla demografik faktörler verilecektir. Demografik faktörlerle hem örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasındaki ilişkiyi hem de yenilikçiliğin önünde engel oluşturan unsurların ilişkisini belirlemek amacıyla fark testlerinden yararlanılacaktır. Eğer veriler normal dağılıyorsa iki değişkenliler için parametrik testlerden iki değişken için T-testi, üç ve daha fazla değişkenler için Anova testi veya Welch testi (homojen dağılmaması durumuna göre) ile analiz yapılırken, normal dağılmıyor ise nonparametrik testlerden ikili değişkenler için Mann-Whitney U testi, üç veya daha fazla değişkenleri için ise Kruskal Wallis H testinden yararlanılacaktır. Bu yüzden verilerimizin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek amacıyla çalışmamızda basıklık ve çarpıklık katsayılarından yararlanılmıştır. (Çokluk vd., 2014: 16)’ya göre, standart normal dağılımda basıklık ve çarpıklık katsayıları sıfırdır. Bu değerlerin ± 1.0 arasında kalması, dağılımın normalden aşırı sapma göstermediğinin bir kanıtı olarak değerlendirilebilir.

Tablo 3.3. Örgütsel Bağlılık İfadeleri Basıklık-Çarpıklık Değerleri

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İFADELERİ		Basıklık	Çarpıklık
Duygusal Bağlılık	Kariyerimin geri kalan kısmını bu otelde geçirmekten mutluluk duyarım.	-,974	-,220
	Çalıştığım otelin problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissedirim.	-,718	-,450
	Çalıştığım otele karşı güçlü bir ait olma hissi beslemiyorum.(R)	-,757	-,353
	Çalıştığım otele karşı kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum.(R)	-,806	-,313
	Çalıştığım Otelde kendimi “ailenin parçası” gibi hissetmiyorum.(R)	-,733	-,379
	Bu otelin benim için özel bir anlamı vardır.	-,892	-,307
Devam Bağlılığı	Şu anda, bu otelde kalmak benim için bir istekten çok bir gerekliliktir.	-,771	-,301
	Şu anda, istesem bile bu otelden ayrılmam benim için çok zor olacaktır.	-,983	,020
	Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey alt üst olacaktır.	-,944	,138
	Bu otelden ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	-,925	,136
	Eğer bu otele kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdim	-,799	-,019
	Bu otelden ayrılmanın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin az olmasıdır.	-,863	-,036
Normatif Bağlılık	Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum.(R)	-,754	-,172
	Menfaatime olsa bile, otelimden ayrılmanın doğru olmadığını düşünmekteyim.	-,653	-,219
	Otelimden şimdi ayrılırsam, kendimi suçlu hissedirim	-,940	-,059
	Bu otel benim bağlılığımı hak etmektedir.	-,891	-,126
	Otelimden hemen ayrılamam çünkü burada çalışanlara karşı sorumluluğum var.	-,641	-,161
	Otelime çok şey borçluyum.	-,585	-,221

Tablo 3.3 incelendiğinde, örgütsel bağlılık anketinde yer alan tüm ifadelerin basıklık ve çarpıklık değerlerinin (± 1) aralığında olduğu görülmektedir. Bu sebeple verilerin normal dağılıma sahip olduğu ve örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan analizlerde

fark testleri için parametrik testlerden iki değişkenli ifadeler için T-testi, 3 ve daha fazla değişkenli ifadeler için ise Anova testinin yapılmasına karar verilmiştir.

Tablo 3.4. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller İfadeleri Basıklık-Çarpıklık Değerleri

YENİLİKÇİLİĞİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER İFADELERİ		Basıklık	Çarpıklık
	Oteller tarafından yenilikçiliği destekleyen yeterli etkinliklerin planlanamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-425	-,698
	Yeniliklerin maliyet olarak yüksek olması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,672	-,338
	Otelerde gerçekleştirilen projelerde personellere görev verilmemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,223	-,622
	Personellerin yenilikçiliği teşvik etmemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,146	-,623
	Yaşanılan yerin yenilikçiliği destekleyecek nitelikte olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,096	-,631
	Liderlerin yenilikçi birey olarak rol modeli olamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,104	-,685
	Kişinin yeniliğe karşı ilgisizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,285	-,607
	Liderlerin personelleri sorunlarla yalnız bırakması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,044	-,687
	Sosyal çevrenin yenilikçiliği desteklememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,160	-,501
	Personel gelişim programlarının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,075	-,596
	Otellerdeki teknolojik araaların sınırlılığı yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,088	-,580
	Kişinin sahip olduğu dini değerleri yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,537	-,516
	Otel tarafından verilen teknik konularla ilgili desteğin yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturmaktadır.	-,142	-,547
	Görev eriklerinin güncel konuları barındırmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,315	-,490

Tablo 3.4. (Devamı)

Yabancı dil yetersizliği nedeniyle güncel bilgiye etkili bir şekilde ulaşamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,280	-,783
Kurum kültürünün değişime açık olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,234	-,630
Aile yapısının yenilikçiliği desteklememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,080	-,741
Yöneticilerin yenilikçiliği desteklememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,320	-,837
Otellerdeki teknolojilerin düzenli olarak güncellenmemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,478	-,831
Kurumlar arası işbirliği yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,499	-,872
Performans sürecinin üst düzey düşünme becerilerini geliştirememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,254	-,771
Otellerin teknolojik alt yapısının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,151	-,597
Kişinin değişime karşı isteksizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,710	-,895
Yöneticilerin yenilikçilik temelli hedefler belirleyememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,576	-,851
Yaratıcılığı destekleyici farklı görevlerin olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,176	-,763
Ulusal turizm politikalarının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,257	-,751
Görevlerin yaratıcılığı destekler nitelikte olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,167	-,626
Toplum tarafından kabul edilmemem korkusu yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,055	-,757
Kişinin iletişim becerisinin eksikliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,227	-,697
Liderlerin personelle olan iletişiminin yetersiz olması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,605	-,933
Bireyin gelecek korkusu yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,357	-,669
Otellerdeki güncel yayınların yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,033	-,725
Toplumsal değerlerin yenilikçiliği engellemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,180	-,705
Lider gelişim programlarının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,046	-,648

Tablo 3.4. (Devamı)

Kişideki bilgi eksikliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,154	-,652
Liderlerin yenilikçilik konusunda personellere rehberlik yapamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,165	-,682
Teknolojinin hızlı değişimi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	-,381	-,660
Liderlerin evrensel doğru yerine kendi doğrularını aktarması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,051	-,783
Kişinin risk alamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,167	-,786
Görev esnasında özgür düşünmeyi destekleyici demokratik ortamların olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	,711	-,963

Tablo 3.4 incelendiğinde, yenilikçiliğin önündeki engeller anketinde yer alan tüm ifadelerin basıklık ve çarpıklık değerlerinin (± 1) aralığında olduğu görülmektedir. Bu sebeple verilerin normal dağılıma sahip olduğu ve yenilikçiliğin önündeki engellerle ilgili yapılan analizlerde fark testleri için parametrik testlerden iki değişkenli ifadeler için T-testi, 3 ve daha fazla değişkenli ifadeler için ise Anova testinin yapılmasına karar verilmiştir.

Ayrıca verilerin analizi kapsamında, örgütsel bağlılık ve alt boyutları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizleri yapılacak olup, son bölümde ise, analiz sonuçlarına yer verilip, bu sonuçlara ilişkin öneriler sunulacaktır.

3.6. ARAŞTIRMANIN GÜVENİRLİĞİ

Araştırmamızda güvenilirlik analizi yapılırken, Alpha modeli kullanılacaktır. Cronbach's Alpha sorular arası korelasyona bağlı uyum değeridir. Cronbach's Alpha değeri boyutların altındaki soruların toplamdaki güvenilirlik seviyesini ifade etmektedir (Durmuş vd., 2013: 89). (Kalaycı, 2010: 405)'e göre 0 ile 1 arasında değer alan bu katsayı Cronbach Alpha katsayısı olarak adlandırılır ve Cronbach's Alpha katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır:

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve

- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Örgütsel Bağlılık anketimiz üzerinde yaptığımız analiz sonucunda, **18** sorudan oluşan anketimizin iç tutarlılığı (Alfa Katsayısı-Cronabch Alpha) **,871** olarak belirlenmiştir. Yukarıdaki bilgiler neticesinde, anketimizin sahip olduğu bu değer $0,80 \leq 0,871 < 1,00$ aralığında olduğu için, kullandığımız ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda örgütsel bağlılık ölçeğimizin alt boyutlarını da incelediğimizde; duygusal bağlılığın alfa katsayısı ,771, devam bağlılığın alfa katsayısı ,821 ve normatif bağlılığın alfa katsayısı ,705 olarak belirlenmiştir. Elde ettiğimiz bu veriler, örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığının yüksek derecede güvenilir olduğunu, duygusal ve normatif bağlılık boyutlarının ise oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.5. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları Güvenirlik Değerleri

	Güvenirlik Alfa Değeri	Madde Sayısı
Duygusal Bağlılık	,771	6
Devam Bağlılığı	,821	6
Normatif Bağlılık	,705	6
Genel Örgütsel Bağlılık	,871	18

Yenilikçiliğin önündeki engeller anketimiz üzerinde yaptığımız analiz sonucunda, 40 sorudan oluşan anketimizin iç tutarlılığı (Alfa Katsayısı-Cronabch Alpha) **,964** olarak belirlenmiştir. Yukarıdaki bilgiler neticesinde, anketimizin sahip olduğu bu değer $0,80 \leq 0,964 < 1,00$ aralığında olduğu için, kullandığımız ölçme aracının yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.6. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller

	Güvenirlik Alfa Değeri	Madde Sayısı
Yenilikçiliğin Önündeki Engeller	,964	40

3.7. BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırmanın bu bölümünde, ankete katılan işgörenlerin demografik özellikleri, anket sorularına verdikleri cevapların dağılımını belirlemeye yönelik tanımlayıcı istatistikler, farklılıkları incelemeye yönelik iki değişkenler için T testi, üç veya daha fazla değişken var ise Anova testi veya Welch testi (homojen dağılmaması durumuna göre), ilişkileri belirlemek amacıyla korelasyon analizi ve son olarak hipotezlerin kabul ve red tablosuna yer verilmiştir.

3.7.1. İşgörenlerin Demografik Özellikleri

Bu bölümde, araştırmaya katılan otelde çalışan işgörenlerin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleki çalışma yılı ve çalıştıkları işten memnun olma durumları hem sayısal hem de yüzdesel olarak tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 3.7. İşgörenlerin Cinsiyet Durumu

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<i>Erkek</i>	211	56,1	56,1
<i>Kadın</i>	165	43,9	100,0
TOPLAM	296	100,0	

Ankete katılan işgörenlerin cinsiyet durumu incelendiğinde, erkek işgörenlerin toplam sayı içerisindeki oranı %56,1 iken, kadın işgörenler ise %43,9'dur. Bu analizde erkek işgörenlerin sayısının kadın işgörenlerin sayısından fazladır.

Tablo 3.8. İşgörenlerin Yaş Durumu

Yaş	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
20 yaş ve altı	77	20,5	20,5
21-29	200	53,2	73,7
30-39	79	21,0	94,7
40-49	12	3,2	97,9
50 yaş ve üzeri	8	2,1	100,0
TOPLAM	376	100,0	

Ankete katılan işgörenlerin yaş durumu incelendiğinde, 20 yaş ve altı çalışan işgörenlerin toplam sayı içerisindeki oranı %20,5, 21-29 yaş arası çalışan işgörenlerin oranı %53,2, 30-39 yaş arası çalışan işgörenlerin oranı %21, 40-49 yaş arası çalışan işgörenlerin oranı %3,2 ve 50 yaş ve üzeri çalışan işgörenlerin oranı ise %2,1'dir. Bu analizde ankete katılan işgörenlerin yaklaşık % 94,7'sinin 40 yaş ve altı olması ve turizm sektörünün dinamik yapısı sebebiyle çoğunlukla genç ve orta yaş gurubu kişilerin yoğunlukla çalışması gözlemlenmiştir.

Tablo 3.9. İşgörenlerin Eğitim Durumu

Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<i>İlköğretim</i>	42	11,2	11,2
<i>Lise</i>	114	30,3	41,5
<i>Ön Lisans</i>	120	31,9	73,4
<i>Lisans</i>	82	21,8	95,2
<i>Yüksek Lisans</i>	18	4,8	100,0
TOPLAM	376	100,0	

Ankete katılan işgörenlerin eğitim durumu incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının toplam sayı içerisindeki oranı %11,2, lise mezunlarının oranı %30,3, ön lisans mezunlarının oranı %31,9, lisans mezunlarının oranı %21,8 ve yüksek lisans mezunlarının oranı ise %4,8'dir. Bu analizde ankete katılan işgörenlerden lise ve ön lisans mezunlarının yaklaşık %62,2 diğerlerinden fazla bir oran içinde olduğu belirlenmiştir. Genellikle kişilerin gerek staj gerekse de sektörde ara eleman olarak çalışmaya başlamaları bu durumun bir etkeni olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.10. İşgörenlerin Mesleki Çalışma Yılı Durumu

Mesleki Çalışma Yılı	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<i>1 yıldan az</i>	107	28,5	28,5
<i>1-5 yıl</i>	162	43,1	71,5
<i>6-10 yıl</i>	85	22,6	94,1
<i>11-15 yıl</i>	12	3,2	97,3
<i>16 yıl ve üzeri</i>	10	2,7	100,0
TOPLAM	376	100,0	

Ankete katılan işgörenlerin mesleki çalışma yılları durumu incelendiğinde, 1 yıldan az çalışan işgörenlerin toplam sayı içerisindeki oranı %28,5, 1-5 yıl arası çalışan işgörenlerin oranı %43,1, 6-10 yıl arası çalışan işgörenlerin oranı %22,6, 11-15 yıl arası çalışan işgörenlerin oranı %3,2 ve 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenlerin oranı ise %2,7'dir. Bu analizde araştırmaya katılan işgörenlerin yaklaşık %71,6'sının mesleğinde ilk 5 yılını doldurmadıkları ve sektörde yeni oldukları saptanmıştır.

Tablo 3.11. İşgörenlerin İşinden Memnun Olma Durumu

İşinizden Memnun musunuz?	Sayı	Yüzde (%)	Kümülatif Yüzde (%)
<i>Evet</i>	244	64,9	64,9
<i>Hayır</i>	132	35,1	100,0
TOPLAM	376	100,0	

Ankete katılan işgörenlerin yaptıkları işten memnun olma durumu incelendiğinde, işinden memnun olan işgörenlerin toplam sayı içerisindeki oranı %64,9 iken, işinden memnun olmayanların ise %35,1'dir. Bu analizde araştırmaya katılan işgörenlerin genellikle işinden memnun olduğu fakat memnun olmayanların sayısı da azımsanmayacak bir oranda olduğu gözlemlenmiştir.

3.7.2. İşgörenlerin Anket Sorularına Verdikleri Cevaplara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmanın bu bölümünde otel işletmesinde çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılık ve alt boyutları ile yenilikçiliğin önündeki engeller anketlerinin herbir sorusuna verdikleri cevapların yüzdesel oranları, 1'den 5'e kadar olan ölçek puanlarının standart sapmaları ve ortalamaları verilecektir. İşgörenlerin anket sorularına verdikleri cevapların ortalamaları yorumlanırken aşağıda yer alan verilerden yararlanılacaktır (Özdamar, 2003: 32).

Aritmetik Ortalama	Aralıklar
Kesinlikle katılmıyorum	1.00 - 1.79
Katılmıyorum	1.80 - 2.59
Ne katılıyorum, ne katılmıyorum	2.60 - 3.39
Katılıyorum	3.40 - 4.19
Kesinlikle katılıyorum	4.20 - 5.00

3.7.2.1. Örgütsel Bağlılık Anketine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 3.12. Duygusal Bağlılık İfadeleri Tanımlayıcı İstatistikler

Örgütsel Bağlılık İfadeleri		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Bağlılık	Kariyerimin geri kalan kısmını bu otelde geçirmekten mutluluk duyarım.	% 18,1	% 13,3	% 29	% 27,7	% 12	3,02	1,27
	Çalıştığım otelin problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissedirim.	7,2	18,4	19,7	39,6	15,2	3,37	1,15
	Çalıştığım otele karşı güçlü bir ait olma hissi beslemiyorum.(R)	7,4	18,1	22,9	35,4	16,2	3,34	1,16
	Çalıştığım otele karşı kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum.(R)	8,8	19,4	23,9	34,8	13	3,23	1,16
	Çalıştığım Otelde kendimi “ailenin parçası” gibi hissetmiyorum.(R)	6,1	18,4	22,3	33,5	19,7	3,42	1,17
	Bu otelin benim için özel bir anlamı vardır.	10,4	19,4	22,3	32,2	15,7	3,23	1,22
	GENEL ORTALAMA						3,27	0,81

Tablo 3.12’ye göre, çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılık ölçeğinin duygusal bağlılık boyutu sorularına verdikleri cevapların ortalamaları incelendiğinde; en yüksek oranı 3,42 ile “Çalıştığım Otelde kendimi “ailenin parçası gibi hissetmiyorum” ifadesi

oluşturmaktadır. Ters olarak kodlanan bu ifadeye göre, işgörenlerin kendilerini otel işletmesi içerisinde aileden biri gibi gördükleri ifadesine katıldıkları fikri çıkarılabilir. Bu durum işgörenlerin işletmeye daha çok bağlanmalarına ve kendilerini işletmede aileden biri gibi görerek huzurlu hissetmelerine olanak sağlayabilir. Ayrıca Duygusal bağlılık alt boyutunun genel ortalamasının 3,27 olması, işgörenlerin işletmeye orta derecede duygusal açıdan bağlı olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.13. Devam Bağlılığı İfadeleri Tanımlayıcı İstatistikler

Örgütsel Bağlılık İfadeleri		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum, Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
Devam Bağlılığı	Şu anda, bu otelde kalmak benim için bir istekten çok bir gerekliliktir.	% 8,5	% 18,1	% 26,1	% 32,4	% 14,9	3,27	1,17
	Şu anda, istesem bile bu otelden ayrılmam benim için çok zor olacaktır.	9,3	25,3	25,5	25	14,9	3,10	1,20
	Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey alt üst olacaktır.	16,2	27,4	22,9	22,1	11,4	2,85	1,25
	Bu otelden ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	17,6	26,6	23,7	22,3	9,8	2,80	1,24
	Eğer bu otele kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdi.	6,4	23,4	31,1	25,3	13,8	3,16	1,12
	Bu otelden ayrılmanın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin az olmasıdır.	10,9	24,2	28,5	26,1	10,4	3,00	1,16
	GENEL ORTALAMA						3,03	0,86

Tablo 3.13'e göre, çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılık ölçeğinin devam bağlılığı boyutu sorularına verdikleri cevapların ortalamaları incelendiğinde; en yüksek oranı 3,27 ile "Şu anda, bu otelde kalmak benim için bir istekten çok bir gerekliliktir." ifadesi oluşturmaktadır. Bu ifadeye göre, işgörenler zorlu hayat şartlarında kendilerini otel işletmesinde zorunlu olarak çalışma ifadesine orta derecede katıldıkları fikri çıkarılabilir.

Bu durum işgörenlerin geçimlerini sağlamak ve işletmenin devamlılığının olması için işletmeye daha çok bağlanmalarına neden olmaktadır. Ayrıca devam bağlılığı alt boyutunun genel ortalamasının 3,03 olması, işgörenlerin işletmeye orta derecede devamlılık açısından bağlı olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.14. Normatif Bağlılık İfadeleri Tanımlayıcı İstatistikler

Örgütsel Bağlılık İfadeleri		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum, Ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
Normatif Bağlılık	Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum.(R)	% 8,2	% 21,3	% 29,3	% 30,3	% 10,9	3,14	1,12
	Menfaatime olsa bile, otelimden ayrılmanın doğru olmadığını düşünmekteyim.	5,6	18,6	30,6	31,4	13,8	3,29	1,09
	Otelimden şimdi ayrılırsam, kendimi suçlu hissederim.	12,8	21,5	27,9	24,5	13,3	3,03	1,22
	Bu otel benim bağlılığımı hak etmektedir.	16,2	16	31,9	23,9	12	2,99	1,23
	Otelimden hemen ayırlamam çünkü burada çalışanlara karşı sorumluluğum var.	5,9	19,4	32,4	29,5	12,8	3,23	1,08
	Otelime çok şey borçluyum.	8,5	17	32,2	29,8	12,5	3,20	1,12
	GENEL ORTALAMA							3,15

Tablo 3.14'e göre, çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılık ölçeğinin normatif bağlılığı boyutu sorularına verdikleri cevapların ortalamaları incelendiğinde; en yüksek oranı 3,29 ile " Menfaatime olsa bile, otelimden ayrılmanın doğru olmadığını düşünmekteyim." ifadesi oluşturmaktadır. Bu ifadeye göre, işgörenler gerek iş hayatında gerekse de normal hayatlarında her ne olursa olsun çalıştıkları otelden ayrılmanın doğru olmayacağı ifadesine katıldıkları fikri çıkarılabilir. Ayrıca normatif bağlılık alt boyutunun genel ortalamasının 3,15 olması, işgörenlerin işletmeye orta derecede normatif açıdan bağlı olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.15. Örgütsel bağlılık İfadeleri

Örgütsel Bağlılık (Genel)	
Ortalama	Standart Sapma
3,15	0,66

İşgörenlerin genel olarak örgüte olan bağlılıkları incelendiğinde; 3,15 ile orta düzeyde bir bağlılık olduğu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca örgütsel bağlılık boyutunun alt boyutları olan duygusal bağlılığın (3,27), devam bağlılığın (3,03) ve normatif bağlılığın (3,15) da bağlılık derecelerinin yine orta düzeyde olduğu görülmektedir. Eldeki veriler değerlendirildiğinde, Bodrum’da 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin işletmeye olan bağlılıklarının orta düzeyde olduğu sonucuna varılabilir.

3.7.2.2. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Anketine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 3.16. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller İfadeleri Tanımlayıcı İstatistikler

Yenilikçiliğin Önündeki Engeller İfadeleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum, Ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
Oteller tarafından yenilikçiliği destekleyen yeterli etkinliklerin planlanamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	% 10,9	% 10,4	% 18,9	% 42,6	% 17,3	3,44	1,20
Yeniliklerin maliyet olarak yüksek olması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	4	17,8	25,3	36,2	16,8	3,43	1,08
Otellerde gerçekleştirilen projelerde personellere görev verilmemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	4	10,9	22,9	38,6	23,7	3,67	1,07
Personellerin yenilikçiliği teşvik etmemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	3,2	12	21,8	43,6	19,4	3,64	1,02
Yaşanılan yerin yenilikçiliği destekleyecek nitelikte olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	3,2	10,9	22,6	42,6	20,7	3,66	1,02

Tablo 3.16. (Devamı)

Liderlerin yenilikçi birey olarak rol modeli olamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	2,1	11,2	18,6	43,6	24,5	3,77	1,00
Kişinin yeniliğe karşı ilgisizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,1	10,9	19,4	42,6	26,1	3,81	0,97
Liderlerin personelleri sorunlarla yalnız bırakması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	3,5	8,5	23,4	40,2	24,5	3,73	1,03
Sosyal çevrenin yenilikçiliği desteklememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,3	8	26,1	41,2	23,4	3,77	0,94
Personel gelişim programlarının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,1	8,5	22,3	47,9	20,2	3,77	0,90
Otellerdeki teknolojik araçların sınırlılığı yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,3	9,3	22,6	44,4	22,3	3,77	0,94
Kişinin sahip olduğu dini değerleri yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	7,2	13,8	23,1	36,7	19,1	3,46	1,15
Otel tarafından verilen teknik konularla ilgili desteğin yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturmaktadır.	2,1	9,6	25,3	41	22,1	3,71	0,98
Görev içeriklerinin güncel konuları barındırmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,3	9	25,5	39,1	25	3,77	0,96
Yabancı dil yetersizliği nedeniyle güncel bilgiye etkili bir şekilde ulaşılamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	11,2	8	18,4	42,3	20,2	3,52	1,21
Kurum kültürünün değişime açık olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	3,2	12,5	20,2	42,3	21,8	3,67	1,04
Aile yapısının yenilikçiliği desteklememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	5,1	9,3	22,1	43,1	20,5	3,64	1,06
Yöneticilerin yenilikçiliği desteklememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	2,4	7,4	18,4	41,8	30,1	3,89	0,99
Otellerdeki teknolojilerin düzenli olarak güncellenmemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	2,4	6,9	19,1	44,9	26,6	3,86	0,96
Kurumlar arası işbirliği yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	3,5	7,4	18,9	45,7	24,5	3,80	1,00
Performans sürecinin üst düzey düşünme becerilerini geliştirememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,6	9,6	17	48,9	22,9	3,81	0,94
Otellerin teknolojik alt yapısının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,6	8,2	23,4	39,4	27,4	3,82	0,97
Kişinin değişime karşı isteksizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	2,7	6,1	18,6	46,3	26,3	3,87	0,95

Tablo 3.16. (Devamı)

Yöneticilerin yenilikçilik temelli hedefler belirleyememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	3,2	5,6	21,3	43,1	26,9	3,84	0,98
Yaratıcılığı destekleyici farklı görevlerin olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	2,7	9,6	18,9	45,5	23,4	3,77	0,99
Ulusal turizm politikalarının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,9	7,4	19,9	43,9	26,9	3,86	0,95
Görevlerin yaratıcılığı destekler nitelikte olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,9	6,1	25	41,8	25,3	3,82	0,94
Toplum tarafından kabul edilmemesi korkusu yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	3,5	11,7	16,8	43,9	24,2	3,73	1,05
Kişinin iletişim becerisinin eksikliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,1	8	19,1	48,4	23,4	3,85	0,90
Liderlerin personelle olan iletişiminin yetersiz olması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,6	7,7	13,8	46,8	30,1	3,96	0,94
Bireyin gelecek korkusu yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,6	6,9	22,9	47,6	21	3,79	0,90
Otellerdeki güncel yayınların yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,9	9,3	18,9	42,8	27,1	3,84	0,98
Toplumsal değerlerin yenilikçiliği engellemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,6	8,5	19,9	46,3	23,7	3,81	0,94
Lider gelişim programlarının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	0,8	8,2	19,4	44,7	26,9	3,88	0,92
Kişideki bilgi eksikliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	0,5	11,2	16,5	48,7	23,1	3,82	0,92
Liderlerin yenilikçilik konusunda personellere rehberlik yapamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,1	6,4	20,5	44,1	27,9	3,91	0,91
Teknolojinin hızlı değişimi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	4,8	12,8	18,6	37,5	26,3	3,67	1,13
Liderlerin evrensel doğru yerine kendi doğrularını aktarması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	3,5	9,3	18,9	40,2	28,2	3,80	1,05
Kişinin risk alamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,3	7,4	17,8	41,5	31,9	3,95	0,95
Görev esnasında özgür düşünmeyi destekleyici demokratik ortamların olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1,1	4	15,7	39,1	40,2	4,13	0,89
GENEL ORTALAMA						3,77	0,64

Tablo 3.16'ya göre, çalışan işgörenlerin yenilikçiliğin önünde engel olarak algıladıkları durumların ifadelerinde verdikleri cevapların ortalamaları incelendiğinde; en yüksek oranı 4,13 ile "Görev esnasında özgür düşünmeyi destekleyici demokratik ortamların olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur." ifadesi oluşturmaktadır. Bu ifadeye göre, işgörenler iş hayatında özgür düşüncelerini destekleyen demokratik ortamların olmasının yenilikçiliği artıracığı ifadesine katıldıkları fikri çıkarılabilir. Bu durum çalışan işgörenlerin kendilerini iş hayatında daha rahat hissetmelerini ve yeni fikirler üretmelerine olanak sağlayacaktır. Ayrıca yenilikçiliğin önündeki engellerin genel ortalamasının 3,77 olması, işgörenlerin ölçüm aracında yöneltilen ifadelerin otel işletmelerinde yenilikçiliğin önünde engel oluşturduklarına katıldıklarını göstermektedir.

3.7.3. T-Testi Analizi

Bağımsız gruplar t-testi iki bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemidir. Bağımsız gruplar T-testinin test istatistiği gruplar arası varyansın eşit olup olmamasına göre farklılık göstereceğinden T-testi yapılmadan önce grupların varyanslarının eşitliği sınanmalıdır. Grupların varyans eşitliği Levene testi ile yapılır (Durmuş vd., 2013: 118). Bu yüzden çalışmamızda T-testi analizini yaparken, önce varyansların eşitliği için Levene testi yapılacak, daha sonra anlamlı çıkan sonuçların T-testi grup ortalamalarına yer verilecek olup, anlamsız çıkan sonuçlar için ise grup ortalamalarına yer verilmeyecektir. Ayrıca analizlerin devamında araştırma verilerinin yorumlanması sonucunda, ilgili hipotezlerin sınanması ile ilgili sonuçlara da yer verilecektir.

3.7.3.1. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları İle İlgili T-Testi Sonuçları:

3.7.3.1.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Sonuçlar

Tablo 3.17. Cinsiyet İle Örgütsel Bağlılık Levene Testi

Cinsiyet		Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
		F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)
Örgütsel Bağlılık	Kabul Edilen Eşit Varyans	,385	,535	-1,518	374	,130
	Kabul Edilmeyen Eşit Varyans			-1,531	362,029	,127

Tablo 3.17 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin ,385 ve anlamlılık değerinin ise ,535>,05 olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri 0,05'den büyük olduğu için, varyansların eşit olduğu sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde birinci satırda birinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin ,130>,05 olması nedeniyle, cinsiyetin işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerini etkileyen bir faktör olmadığı söylenebilir. Anlamlı ilişki olmamasından dolayı t-testi grup istatistik sonuçlarına yer verilmemiştir.

Tablo 3.18. Cinsiyet ile Duygusal Bağlılık Alt Boyutu Levene Testi

Cinsiyet		Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
		F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)
Duygusal Bağlılık	Kabul Edilen Eşit Varyans	,526	,469	-,113	374	,910
	Kabul Edilmeyen Eşit Varyans			-,114	362,013	,909

Tablo 3.18 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin ,526 ve anlamlılık değerinin ise ,469>,05 olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri 0,05'den büyük olduğu için, varyansların eşit olduğu sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde birinci satırda birinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin ,910>,05 olması nedeniyle, cinsiyetin işgörenlerin örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık düzeyini etkileyen bir faktör olmadığı söylenebilir. Anlamlı ilişki olmamasından dolayı T-testi grup istatistik sonuçlarına yer verilmemiştir.

Tablo 3.19. Cinsiyet ile Devam Bağlılığı Alt Boyutu Levene Testi

Cinsiyet		Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
		F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)
Devam Bağlılığı	Kabul Edilen Eşit Varyans	,023	,881	-1,710	374	,088
	Kabul Edilmeyen Eşit Varyans			-1,721	359,963	,086

Tablo 3.19 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin ,023 ve anlamlılık değerinin ise ,881>,05 olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri 0,05'den büyük olduğu için, varyansların eşit olduğu sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde birinci satırda birinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin ,088>,05 olması nedeniyle, cinsiyetin işgörenlerin örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı düzeyini etkileyen bir faktör olmadığı söylenebilir. Anlamlı ilişki olmamasından dolayı *H₅ hipotezi* reddedilmiştir ve t-testi grup istatistik sonuçlarına yer verilmemiştir.

Tablo 3.20. Cinsiyet ile Normatif Bağlılık Alt Boyutu Levene Testi

Cinsiyet		Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
		F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)
	Kabul Edilen Eşit Varyans	,124	,725	-1,957	374	,051

Normatif Bağlılık	Kabul Edilmeyen Eşit Varyans					
					-1,961	354,690 ,051

Tablo 3.20 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin ,124 ve anlamlılık değerinin ise ,725>,05 olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri 0,05'den büyük olduğu için, varyansların eşit olduğu sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde birinci satırda birinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin ,051>,05 olması nedeniyle, cinsiyetin işgörenlerin örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık düzeyini etkileyen bir faktör olmadığı söylenebilir. Anlamlı ilişki olmamasından dolayı T-testi grup istatistik sonuçlarına yer verilmemiştir.

3.7.3.1.2. İşinden Memnun Olma Durumu Değişkenine İlişkin Sonuçlar

Tablo 3.21. İşinden Memnun Olma Durumu İle Örgütsel Bağlılık Levene Testi

İşinizden Memnun musunuz?		Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
		F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)
Örgütsel Bağlılık	Kabul Edilen Eşit Varyans	1,575	,210	9,762	374	,000
	Kabul Edilmeyen Eşit Varyans			9,940	282,942	,000

Tablo 3.21 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin 1,575 ve anlamlılık değerinin ise ,210>,050 olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri 0,05'den büyük olduğu için, varyansların eşit olduğu sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde birinci satırda birinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin ,000<,05 olması nedeniyle, işgörenlerin işinden memnun olma durumlarının örgütsel bağlılık düzeylerini etkileyen bir faktör olduğu ve aralarında anlamlı bir ilişki varlığından söz edilebilir. Anlamlı bir ilişkinin olmasından dolayı **H₀ hipotezi** kabul edilmiş olup,

grupların ortalamaları ile ilgili durum, tablo 3.21’de T testi grup istatistik sonuçlarında gösterilecektir.

Tablo 3.22. İşinden Memnun Olma Durumu İle Örgütsel Bağlılık T-Testi

Örgütsel Bağlılık	Grup İstatistikleri			
	İşinizden Memnun musunuz?	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
	Evet	244	3,3723	,03857
Hayır	132	2,7496	,04936	

Tablo 3.22 incelendiğinde, otel işletmesinde yaptıkları işten memnun olan ve memnun olmayan işgörenlerin örgüte olan bağlılık düzeylerinin karşılaştırılması için yapılan T-testi sonrasında örgütsel bağlılık düzeylerinin birbirinden farklı olduğu görülmektedir ($t(374)=9,762$; $p=0,000$). Yukarıdaki tabloda grup istatistikleri altında yer alan ortalama sütununda görüleceği gibi, otel işletmesinde yaptıkları işten memnun olan işgörenlerin işletmeye olan genel bağlılık ortalamalarının (3,3723), yaptığı işten memnun olmayan işgörenlerin ortalamalarına (2,7496) oranla daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 3.23. İşinden Memnun Olma Durumu İle Duygusal Bağlılık Levene Testi

İşinizden Memnun musunuz?		Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
		F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)
Duygusal Bağlılık	Kabul Edilen Eşit Varyans	,055	,815	10,182	374	,000
	Kabul Edilmeyen Eşit Varyans			10,055	259,137	,000

Tablo 3.23 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin ,055 ve anlamlılık değerinin ise ,815>,050 olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri 0,05’den büyük olduğu için, varyansların eşit olduğu sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde birinci satırda birinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin ,000<,05 olması nedeniyle, işgörenlerin işinden memnun olma durumlarının örgütsel

bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık düzeyini etkileyen bir faktör olduğu ve aralarında anlamlı bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Anlamlı bir ilişkinin olmasından dolayı *H₈ hipotezi* kabul edilmiş olup, grupların ortalamaları ile ilgili durum, Tablo 3.24’de t testi grup istatistik sonuçlarında gösterilecektir.

Tablo 3.24. İşinden Memnun Olma Durumu İle Duygusal Bağlılık T-Testi

Duygusal Bağlılık	Grup İstatistikleri			
	İşinizden Memnun musunuz?	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
	Evet	244	3,5519	,04553
Hayır	132	2,7576	,06456	

Tablo 3.24 incelendiğinde, otel işletmesinde yaptıkları işten memnun olan ve memnun olmayan işgörenlerin örgüte olan duygusal bağlılık düzeylerinin karşılaştırılması için yapılan T-testi sonrasında örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık düzeylerinin birbirinden farklı olduğu görülmektedir ($t(374)=10,182$; $p=0,000$). Yukarıdaki tabloda grup istatistikleri altında yer alan ortalama sütununda görüleceği gibi, otel işletmesinde yaptıkları işten memnun olan işgörenlerin işletmeye olan duygusal bağlılık ortalamalarının (3,5519), yaptığı işten memnun olmayan işgörenlerin ortalamalarına (2,7576) oranla daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 3.25. İşinden Memnun Olma Durumu İle Devam Bağlılığı Levene Testi

İşinizden memnunuz?	Memnun	Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
		F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)
Devam Bağlılığı	Kabul Edilen Eşit Varyans	4,733	,030	5,196	374	,000
	Kabul Edilmeyen Eşit Varyans			5,378	296,239	,000

Tablo 3.25 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin 4,733 ve anlamlılık değerinin ise $,030 < ,050$ olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri 0,05'den küçük olduğu için, varyansların eşit olmadığı sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde ikinci satırda ikinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin $,000 < ,05$ olması nedeniyle, işgörenlerin işinden memnun olma durumlarının örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı düzeyini etkileyen bir faktör olduğu ve aralarında anlamlı bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Anlamlı çıkan grupların ortalamaları ile ilgili durum, Tablo 3.26'de T testi grup istatistik sonuçlarında gösterilecektir.

Tablo 3.26. İşinden Memnun Olma Durumu ile Devam Bağlılığı T-Testi

Devam Bağlılığı	Grup İstatistikleri			
	İşinizden Memnun musunuz?	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
	Evet	244	3,2008	,05591
Hayır	132	2,7285	,06772	

Tablo 3.26 incelendiğinde, otel işletmesinde yaptıkları işten memnun olan ve memnun olmayan işgörenlerin örgüte olan devam bağlılığı düzeylerinin karşılaştırılması için yapılan T-testi sonrasında örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı düzeylerinin birbirinden farklı olduğu görülmektedir ($t(296,239)=5,378$; $p=0,000$). Yukarıdaki tabloda grup istatistikleri altında yer alan ortalama sütununda görüleceği gibi, otel işletmesinde yaptıkları işten memnun olan işgörenlerin işletmeye olan devam bağlılığı ortalamalarının (3,2008), yaptığı işten memnun olmayan işgörenlerin ortalamalarına (2,7285) oranla daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 3.27. İşinden Memnun Olma Durumu İle Normatif Bağlılık Levene Testi

İşinizden Memnun musunuz?	Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
	F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)

Normatif Bağlılık	Kabul Edilen Eşit Varyans	,000	,999	8,259	374	,000
	Kabul Edilemeyen Eşit Varyans			8,182	261,575	,000

Tablo 3.27 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin ,000 ve anlamlılık değerinin ise ,999>,050 olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri 0,05'den büyük olduğu için, varyansların eşit olduğu sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde birinci satırda birinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin ,000<,05 olması nedeniyle, işgörenlerin işinden memnun olma durumlarının örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık düzeyini etkileyen bir faktör olduğu ve aralarında anlamlı bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Anlamlı çıkan grupların ortalamaları ile ilgili durum, Tablo 3.28'de T testi grup istatistik sonuçlarında gösterilecektir.

Tablo 3.28. İşinden Memnun Olma Durumu İle Normatif Bağlılık T-Testi

Normatif Bağlılık	Grup İstatistikleri			
	İşinizden Memnunuz?	Sayı	Ortalama	Standart Sapma
	Evet	244	3,3641	,66656
	Hayır	132	2,7626	,68768

Tablo 3.28 incelendiğinde, otel işletmesinde yaptıkları işten memnun olan ve memnun olmayan işgörenlerin örgüte olan normatif bağlılık düzeylerinin karşılaştırılması için yapılan T-testi sonrasında örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık düzeylerinin birbirinden farklı olduğu görülmektedir ($t(374)=8,259$; $p=0,000$). Yukarıdaki tabloda grup istatistikleri altında yer alan ortalama sütununda görüleceği gibi, otel işletmesinde yaptıkları işten memnun olan işgörenlerin işletmeye olan normatif bağlılık ortalamalarının (3,3641), yaptığı işten memnun olmayan işgörenlerin ortalamalarına (2,7626) oranla daha fazla olduğu söylenebilir.

3.7.3.2. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller İle İlgili T-testi Sonuçları:

3.7.3.2.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Sonuçlar:

Tablo 3.29. Cinsiyet ile Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Levene Testi

Cinsiyet		Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
		F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)
Yenilikçiliğin Önündeki Engeller	Kabul Edilen Eşit Varyans	8,699	,003	-1,729	374	,085
	Kabul Edilmeyen Eşit Varyans			-1,691	317,737	,092

Tablo 3.29 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin 8,699 ve anlamlılık değerinin ise $,003 < ,050$ olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri $0,05$ 'den küçük olduğu için, varyansların eşit olmadığı sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde ikinci satırda ikinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin $,092 > ,05$ olması nedeniyle, cinsiyetin, işgörenlerin yenilikçiliğin önündeki engeller algısını etkileyen bir faktör olmadığı söylenebilir. Anlamlı ilişki olmamasından dolayı H_{11} hipotezi reddedilmiş ve T-testi grup istatistik sonuçlarına yer verilmemiştir.

3.7.3.2.2. İşinden Memnun Olma Durumu Değişkenine İlişkin Sonuçlar:

Tablo 3.30. İşinden Memnun Olma Durumu İle Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Levene Testi

İşinizden memnun musunuz?		Varyansların Eşitliği Levene Testi		T-Testi		
		F	Anlamlılık (p değeri)	t	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık (2-tailed)
Yenilikçiliğin Önündeki Engeller	Kabul Edilen Eşit Varyans	4,196	,041	1,698	374	,090
	Kabul Edilmeyen Eşit Varyans			1,633	240,561	,104

Tablo 3.30 incelendiğinde, Levene testinin yer aldığı ilk sütunda F istatistiğinin 4,196 ve anlamlılık (p) değerinin ise ,041<,050 olduğu görülmektedir. Anlamlılık değeri 0,05'den küçük olduğu için, varyansların eşit olmadığı sonucuna varılabilir. Bu duruma göre, Levene testinde ikinci satırda ikinci sütunda yer alan anlamlılık (p) değerinin ,104>,05 olması nedeniyle, işinden memnun olma durumunun, işgörenlerin yenilikçiliğın önündeki engeller algısını etkileyen bir faktör olmadığı söylenebilir. Anlamlı ilişki olmamasından dolayı *H₁₅ hipotezi* reddedilmiş ve t-testi grup istatistik sonuçlarına yer verilmemiştir.

3.7.4. ANOVA-Welch Testi Analizi

İkiden fazla bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemine Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) denir. Bu testin yapılabilmesi için karşılaştırılacak olan grupların birbirinden bağımsız olması gerekmekte ve bu gruplar T-testinde olduğu gibi tek yönlü varyans analizinde de grupların varyanslarının eşitliği test edilmelidir. Buradaki fark ANOVA yapılabilmesi için grupların varyanslarının homojen yani eşit olması gerekir. Homojenlik testi de Levene testi ile yapılır (Durmuş vd., 2013: 124). Bu yüzden çalışmamızda ANOVA analizi yapılmadan önce varyansların eşitliği için Homojenlik testi yani Levene testi yapılacak, eğer varyanslar homojen çıkarsa Anova testi, homojen çıkmaz ise Welch ve Borwn-Forsythe testlerinden daha güçlü olan Welch testi sonuçlarına yer verilecektir. Anlamlı çıkan sonuçların ilişkileri ise, varyansların homojen olduğu durumlarda çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerinden olan Scheffe testi ile, varyansların homojen olmadığı durumlarda ise Tamhane T2 ile ortaya konacaktır. Varyansların homojen olup olmama durumuna göre tercih edilen Anova veya Welche testlerinden anlamsız çıkan sonuçların, çoklu karşılaştırma (post hoc) ve grup istatistik sonuçlarına yer verilmeyecektir.

3.7.4.1. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları İle İlgili Anova Testi Sonuçları:

3.7.4.1.1. Yaş Değişkenine İlişkin Sonuçlar:

Tablo 3.31. Yaş Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Örgütsel Bağlılık			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
,456	4	371	,768

Tablo 3.31’de yaş durumuna göre örgütsel bağlılık levene testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (*p değeri eşittir 0,768>0,05*) ve bu durumda Tek Yönlü Varyans Analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.32. Yaş Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık ANOVA Testi

ANOVA					
Örgütsel Bağlılık					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)
Gruplar Arası	1,611	4	,403	,923	,451
Gruplar İçi	161,943	371	,437		
Toplam	163,554	375			

Tablo 3.32’de örgütsel bağlılık değişkeninin işgörenlerin yaş durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında yaş durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,451>0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

Tablo 3.33. Yaş Durumuna Göre Duygusal Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Duygusal Bağlılık			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
1,021	4	371	,396

Tablo 3.33'te yaş durumuna göre örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık levne testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (p değeri eşittir $0,396 > 0,05$) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.34. Yaş Durumuna Göre Duygusal Bağlılık ANOVA Testi

ANOVA					
Duygusal Bağlılık					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)
Gruplar Arası	3,251	4	,813	1,227	,299
Gruplar İçi	245,771	371	,662		
Toplam	249,022	375			

Tablo 3.34'te örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık değişkeninin işgörenlerin yaş durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında yaş durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (p değeri eşittir $0,299 > 0,05$). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

Tablo 3.35. Yaş Durumuna Göre Devam Bağlılığı Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Devam Bağlılığı			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
,319	4	371	,865

Tablo 3.35'te yaş durumuna göre örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı levne testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (p değeri eşittir $0,865 > 0,05$) ve bu durumda Tek Yönlü Varyans Analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.36. Yaş Durumuna Göre Devam Bağlılığı ANOVA Testi

ANOVA					
Devam Bağlılığı					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)
Gruplar Arası	3,548	4	,887	1,175	,322
Gruplar İçi	280,185	371	,755		
Toplam	283,733	375			

Tablo 3.36’da örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı değişkeninin işgörenlerin yaş durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında yaş durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,322>0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

Tablo 3.37. Yaş Durumuna Göre Normatif Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Normatif Bağlılık			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
,996	4	371	,409

Tablo 3.37’de yaş durumuna göre örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık levene testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (*p değeri eşittir 0,409>0,05*) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.38. Yaş Durumuna Göre Normatif Bağlılık ANOVA Testi

ANOVA					
Normatif Bağlılık					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)

Gruplar Arası	,718	4	,179	,333	,856
Gruplar İçi	200,184	371	,540		
Toplam	200,901	375			

Tablo 3.38’de örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık değişkeninin işgörenlerin yaş durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında yaş durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,856>0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı *H₁₀ hipotezi* reddedilmiş ve çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

3.7.4.1.2. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Sonuçlar:

Tablo 3.39. Eğitim Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Örgütsel Bağlılık			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
2,361	4	371	,053

Tablo 3.39’da eğitim durumuna göre örgütsel bağlılık levene testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (*p değeri eşittir 0,053>0,05*) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.40. Eğitim Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık ANOVA Testi

ANOVA					
Örgütsel Bağlılık					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)
Gruplar Arası	2,321	4	,580	1,335	,256
Gruplar İçi	161,232	371	,435		
Toplam	163,554	375			

Tablo 3.40’te örgütsel bağlılık değişkeninin işgörenlerin eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,256>0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

Tablo 3.41. Eğitim Durumuna Göre Duygusal Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Duygusal Bağlılık			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
,582	4	371	,676

Tablo 3.41’de eğitim durumuna göre örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık levne testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (*p değeri eşittir 0,676>0,05*) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.42. Eğitim Durumuna Göre Duygusal Bağlılık ANOVA Testi

ANOVA					
Duygusal Bağlılık					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)
Gruplar Arası	4,224	4	1,056	1,600	,174
Gruplar İçi	244,798	371	,660		
Toplam	249,022	375			

Tablo 3.42’de örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık değişkeninin işgörenlerin eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,174>0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

Tablo 3.43. Eğitim Durumuna Göre Devam Bağlılığı Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Devam Bağlılığı			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
1,695	4	371	,150

Tablo 3.43'te eğitim durumuna göre örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı levene testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (*p değeri eşittir 0,150 > 0,05*) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.44. Eğitim Durumuna Göre Devam Bağlılığı ANOVA Testi

ANOVA					
Devam Bağlılığı					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)
Gruplar Arası	1,794	4	,449	,590	,670
Gruplar İçi	281,939	371	,760		
Toplam	283,733	375			

Tablo 3.44'te örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı değişkeninin işgörenlerin eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,670 > 0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

Tablo 3.45. Eğitim Durumuna Göre Normatif Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Normatif Bağlılık			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
2,023	4	371	,091

Tablo 3.45’te eğitim durumuna göre örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık levne testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (p değeri eşittir $0,091 > 0,05$) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.46. Eğitim Durumuna Göre Normatif Bağlılık ANOVA Testi

ANOVA					
Normatif Bağlılık					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)
Gruplar Arası	4,563	4	1,141	2,156	,073
Gruplar İçi	196,338	371	,529		
Toplam	200,901	375			

Tablo 3.46’da örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık değişkeninin işgörenlerin eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (p değeri eşittir $0,073 > 0,05$). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı H_7 hipotezi reddedilmiş ve çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

3.7.4.1.3. Mesleki Çalışma Yılı Durumu Değişkenine İlişkin Sonuçlar:

Tablo 3.47. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Örgütsel Bağlılık			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
3,737	4	371	,005

Tablo 3.47’de mesleki çalışma yılı durumuna göre örgütsel bağlılık levne testinin sonuçlarına göre, grupların varyansları homojen değildir (p değeri eşittir $0,005 < 0,05$) ve

bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanamamıştır. Bu durumda, Anova tablosu yerine Welch ve Brown-Forsythe testlerinden daha güçlü olan Welch testi sonuçlarına yer verilecektir.

Tablo 3.48. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Örgütsel Bağlılık Welch Testi

Örgütsel Bağlılık	İstatistik ^a	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
Welch	1,269	4	38,337	,299

Tablo 3.48’de örgütsel bağlılık değişkeninin işgörenlerin mesleki çalışma yılı durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan Welch testi sonucu %95 güven aralığında mesleki çalışma yılı durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,299>0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı çoklu karşılaştırma (post hoc) Tamhane’s T2 test sonuçlarına yer verilmemiştir.

Tablo 3.49. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Duygusal Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Duygusal Bağlılık			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
2,666	4	371	,032

Tablo 3.49’da mesleki çalışma yılı durumuna göre örgütsel bağlılığın alt boyutlarından duygusal bağlılık levne testinin sonuçlarına göre, grupların varyansları homojen değildir (*p değeri eşittir 0,032<0,05*) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanamamıştır. Bu durumda, Anova tablosu yerine Welch ve Brown-Forsythe testlerinden daha güçlü olan Welch testi sonuçlarına yer verilecektir.

Tablo 3.50. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Duygusal Bağlılık Welch Testi

Duygusal Bağlılık	İstatistik ^a	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
Welch	,468	4	38,540	,759

Tablo 3.50’de örgütsel bağlılık değişkeninin alt boyutlarından olan duygusal bağlılık değişkeninin işgörenlerin mesleki çalışma yılı durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan Welch testi sonucu %95 güven aralığında mesleki çalışma yılı durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,759>0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı *H₀ hipotezi* reddedilmiş ve çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

Tablo 3.51. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Devam Bağlılığı Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Devam Bağlılığı			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
2,070	4	371	,084

Tablo 3.51’de mesleki çalışma durumuna göre örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı Levene testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (*p değeri eşittir 0,84>0,05*) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.52. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Devam Bağlılığı ANOVA Testi

ANOVA					
Devam Bağlılığı					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)
Gruplar Arası	5,129	4	1,282	1,707	,148
Gruplar İçi	278,604	371	,751		
Toplam	283,733	375			

Tablo 3.52’de örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı değişkeninin işgörenlerin mesleki çalışma yılı durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında mesleki çalışma yılı durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri*

eşittir 0,148 > 0,05). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

Tablo 3.53. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Normatif Bağlılık Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Normatif Bağlılık			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
2,626	4	371	,034

Tablo 3.53'te mesleki çalışma yılı durumuna göre örgütsel bağlılığın alt boyutlarından normatif bağlılık Levene testinin sonuçlarına göre, grupların varyansları homojen değildir (*p değeri eşittir 0,034 < 0,05*) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanamamıştır. Bu durumda, Anova tablosu yerine Welch ve Brown-Forsythe testlerinden daha güçlü olan Welch testi sonuçlarına yer verilecektir.

Tablo 3.54. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Normatif Bağlılık Welch Testi

Normatif Bağlılık	İstatistik ^a	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
Welch	,557	4	38,736	,695

Tablo 3.54'te örgütsel bağlılık değişkeninin alt boyutlarından olan normatif bağlılık değişkeninin işgörenlerin mesleki çalışma yılı durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan Welch testi sonucu %95 güven aralığında mesleki çalışma yılı durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,695 > 0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı çoklu karşılaştırma (post hoc) Tamhane's T2 test sonuçlarına yer verilmemiştir.

3.7.4.2. Yenilikçiliğin Önündeki Engeller İle İlgili Anova Testi Sonuçları:

3.7.4.2.1. Yaş Değişkenine İlişkin Sonuçlar:

Tablo 3.55. Yaş Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Yenilikçiliğin Önündeki Engeller			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
,374	4	371	,827

Tablo 3.55’te yaş durumuna göre yenilikçiliğin önündeki engeller Levene testinin sonuçlarına göre, grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiş (*p değeri eşittir 0,827>0,05*) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanmıştır.

Tablo 3.56. Yaş Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller ANOVA Testi

ANOVA					
Yenilikçiliğin Önündeki Engeller					
	Karelerin Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kare	F	Anlamlılık (p değeri)
Gruplar Arası	2,425	4	,606	1,460	,214
Gruplar İçi	154,086	371	,415		
Toplam	156,511	375			

Tablo 3.56’da yenilikçiliğin önündeki engeller değişkeninin işgörenlerin yaş durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu %95 güven aralığında yaş durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,214>0,05*). Anlamlı bir fark

olmamasından dolayı H_{12} hipotezi reddedilmiş ve çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

3.7.4.2.2. Eğitim Değişkenine İlişkin Sonuçlar

Tablo 3.57. Eğitim Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Yenilikçiliğin Önündeki Engeller			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
6,848	4	371	,000

Tablo 3.57’de eğitim durumuna göre yenilikçiliğin önündeki engeller Levene testinin sonuçlarına göre, grupların varyansları homojen değildir (p değeri eşittir $0,000 < 0,05$) ve tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanamamıştır. Bu durumda, Anova tablosu yerine Welch ve Brown-Forsythe testlerinden daha güçlü olan Welch testi sonuçlarına yer verilecektir.

Tablo 3.58. Eğitim Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Welch Testi

Yenilikçiliğin Önündeki Engeller	İstatistik ^a	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
Welch	3,834	4	91,065	,006

Tablo 3.58’de yenilikçiliğin önündeki engeller değişkeninin işgörenlerin eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan Welch testi sonucu %95 güven aralığında mesleki çalışma yılı durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur (p değeri eşittir $0,006 < 0,05$). Anlamlı bir fark olmasından dolayı, H_{14} hipotezi kabul edilmiş ve Levene testine göre homojen olmayan durumlarda çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerinden Tamhane’s T2 test sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3.59. Eğitim Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Çoklu Karşılaştırma (Post hoc) Testi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Çoklu Karşılaştırma (Post hoc) testi	Ortalama	Eğitim Durumu (I)	Eğitim Durumu(J)	Anlamlı Farklılık (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p değeri)
Yenilikçiliğin Önündeki Engeller	Tamhane's T2	3,5429	İlköğretim	Lise	-,15561	,14530	,967
				Ön lisans	-,24506	,14083	,599
				Lisans	-,35257	,14400	,160
				Y. lisans	-,57242*	,17835	,023
		3,6985	Lise	İlköğretim	,15561	,14530	,967
				Önlisans	-,08945	,08268	,963
				Lisans	-,19696	,08798	,234
				Y. lisans	-,41681	,13716	,051
		3,7879	Önlisans	İlköğretim	,24506	,14083	,599
				Lise	,08945	,08268	,963
				Lisans	-,10751	,08038	,867
				Y. lisans	-,32736	,13241	,191
		3,8954	Lisans	İlköğretim	,35257	,14400	,160
				Lise	,19696	,08798	,234
				Ön lisans	,10751	,08038	,867
				Y. lisans	-,21985	,13579	,713
		4,1153	Y.Lisans	İlköğretim	,57242*	,17835	,023
				Lise	,41681	,13716	,051
				Ön lisans	,32736	,13241	,191
				Lisans	,21985	,13579	,713

Tablo 3.59’da işgörenlerin eğitim durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller değişkeni arasındaki ilişki incelendiğinde; sadece ilköğretim mezunları ile yüksek lisans mezunları arasında anlamlı bir farklılığa (*p değeri eşittir 0,023 < 0,05*) rastlanmaktadır. Otelde çalışan ve yüksek lisans mezunu işgörenler ilköğretim mezunlarına oranla yenilikçiliğin önündeki engelleri daha fazla algılamaktadır. Yani işgörenlerin eğitim durumu arttıkça yenilikçiliğe ve yenilikçiliğin önündeki engellere bakış açısı farklı olmaktadır.

3.7.4.2.3. Mesleki Çalışma Yılı Değişkenine İlişkin Sonuçlar

Tablo 3.60. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Varyansların Homojenliği Testi

Varyansların Homojenliği Testi			
Yenilikçiliğin Önündeki Engeller			
Levene İstatistiği	Serbestlik derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
3,812	4	371	,005

Tablo 3.60’ta mesleki çalışma yılı durumuna göre yenilikçiliğin önündeki engeller Levene testinin sonuçlarına göre, grupların varyansları homojen değildir (*p değeri eşittir 0,005<0,05*) ve bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmek için gerekli ön şart sağlanamamıştır. Bu durumda, Anova tablosu yerine Welch ve Brown-Forsythe testlerinden daha güçlü olan Welch testi sonuçlarına yer verilecektir.

Tablo 3.61. Mesleki Çalışma Yılı Durumuna Göre Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Welch Testi

Yenilikçiliğin Önündeki Engeller	İstatistik ^a	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Anlamlılık (p değeri)
Welch	2,050	4	38,518	,106

Tablo 3.61’de yenilikçiliğin önündeki engeller değişkeninin işgörenlerin mesleki çalışma yılı durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan Welch testi sonucu %95 güven aralığında mesleki çalışma yılı durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır (*p değeri eşittir 0,106>0,05*). Anlamlı bir fark olmamasından dolayı *H₁₃ hipotezi* reddedilmiş ve çoklu karşılaştırma (post hoc) testlerine yer verilmemiştir.

3.7.5. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi kısaca iki değişken arasında var olan ilişki olarak tanımlanırken, korelasyon katsayısı +1 ile -1 arasında değer almaktadır. Eğer iki değişken birlikte artıyor ya da azalıyorsa pozitif ilişki, iki değişkenden birinin artması diğerinin azalmasına sebep oluyorsa negatif ilişki söz konusudur (Seçer, 2015: 47).

(Kalaycı, 2005: 116)'ya göre; iki değişken arasındaki Pearson Korelasyon Katsayısının yorumu aşağıdaki gibi yapılır:

Tablo 3.62. Pearson Korelasyon Katsayısı

Pearson Korelasyon Katsayısı	İlişki
0,00-0,25	Çok zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Araştırmanın bu bölümünde ilk olarak örgütsel bağlılık ve alt boyutların birbirleriyle olan ilişkileri tabloda gösterilip, yorumlanacaktır. Daha sonra diğer bir tabloda örgütsel bağlılık ve alt boyutları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasındaki ilişkilerin yorumu ayrıca verilecektir.

Tablo 3.63. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları İle Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Arasındaki İlişkilerin Korelasyon Tablosu

		Duygusal Bağlılık	Örgütsel Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Yenilikçiliğin Önündeki Engeller
Örgütsel Bağlılık	Pearson Correlation	,777**	1	,820**	,867**	,209**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
Duygusal Bağlılık	Pearson Correlation	1	,777**	,371**	,549**	,103*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,047
Devam Bağlılığı	Pearson Correlation	,371**	,820**	1	,619**	,177**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001
Normatif Bağlılık	Pearson Correlation	,549**	,867**	,619**	1	,241**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
Yenilikçiliğin Önündeki Engeller	Pearson Correlation	,103*	,209**	,177**	,241**	1
	Sig. (2-tailed)	,047	,000	,001	,000	

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Listwise N=376

Yukarıdaki korelasyon tablosu incelendiğinde; örgütsel bağlılık ile alt boyutlarından olan duygusal bağlılık arasında ($r=0,700 < 0,777 < 0,890$) yüksek pozitif doğrusal bir ilişki, devam bağlılığı arasında ($r=0,700 < 0,820 < 0,890$) yüksek pozitif doğrusal bir ilişki ve normatif bağlılık arasında da yine ($r=0,700 < 0,867 < 0,890$) yüksek pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan duygusal bağlılık ile devam bağlılığı arasında ($r=0,260 < 0,371 < 0,490$) zayıf pozitif doğrusal bir ilişki, normatif bağlılık arasında ise ($r=0,500 < 0,549 < 0,690$) orta pozitif doğrusal bir ilişki vardır. Örgütsel bağlılığın alt boyutlarından olan devam bağlılığı ile normatif bağlılık arasında ise, ($r=0,500 < 0,619 < 0,690$) orta pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Faktörler arasındaki ilişkilerde en yüksek değer, (**867**) ile örgütsel bağlılık ile normatif bağlılık arasında çıkmıştır. En düşük ilişki değeri ise (**371**) duygusal bağlılık ile devam bağlılığı arasında belirlenmiştir.

Tablo 3.64. Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları İle Yenilikçiliğin Önündeki Engeller Arasındaki Korelasyon Tablosu

Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutları	Yenilikçiliğin Önündeki Engeller
Örgütsel Bağlılık	,209**
Duygusal Bağlılık	,103*
Devam Bağlılığı	,177**
Normatif Bağlılık	,241**

Tablo 3.64'teki örgütsel bağlılık ve alt boyutları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasındaki ilişki incelendiğinde, aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

- Örgütsel bağlılık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde ($r=0,000 < 0,209 < 0,250$) çok zayıf pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır ve bu yüzden, ***H₁ hipotezi*** reddedilmiştir.
- Duygusal bağlılık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde ($r=0,000 < 0,103 < 0,250$) çok zayıf pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır ve bu yüzden ***H₃ hipotezi*** reddedilmiştir.

- Devam bağıllığı ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde ($r = 0,000 < 0,177 < 0,250$) çok zayıf pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır ve bu yüzden **H₂ hipotezi** kabul edilmiştir.
- Normatif bağıllık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde ($r = 0,000 < 0,241 < 0,250$) çok zayıf pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır ve bu yüzden **H₄ hipotezi** kabul edilmiştir.

Bu sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde örgütsel bağıllık ve alt boyutları olan duygusal bağıllık, devam bağıllığı ve normatif bağıllık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında çok zayıf pozitif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Burada dikkati çeken nokta, otel işletmelerinde yenilikçiliğin önündeki engeller artsa bile kişilerin örgütsel bağıllıklarında herhangi bir şekilde olumsuzluk olmamasıdır.

3.7.6. Hipotez Sonuçları

Yapılan analiz testleri sonucunda, tablo 3.2 de verilen araştırmanın hipotezleri ile ilgili elden edilen sonuçlar tablo 3.65’de gösterilmiştir. Tablo 3.65’e göre, **H₂, H₄, H₆, H₈, H₁₄** hipotezleri kabul edilirken, diğer hipotezler reddedilmiştir.

Tablo 3.65. Hipotez Sonuç Tablosu

No	Hipotezler	Sonuç
H ₁	İşgörenlerin algıladıkları örgütsel bağıllıkları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H ₂	Devam bağıllığı ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H ₃	Duygusal bağıllık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H ₄	Normatif bağıllık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H ₅	İşgörenlerin cinsiyetleri ile devam bağıllığı arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H ₆	İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile örgütsel bağıllıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H ₇	İşgörenlerin eğitim durumları ile normatif bağıllıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED

Tablo 3.65. (Devamı)

H₈	İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₉	İşgörenlerin çalışma yılı ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H₁₀	İşgörenlerin yaşları ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H₁₁	İşgörenlerin cinsiyetleri ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H₁₂	İşgörenlerin yaşları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H₁₃	İşgörenlerin çalışma yılı ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H₁₄	İşgörenlerin eğitim durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₁₅	İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED

SONUÇ VE ÖNERİLER

Muğla ilinin Bodrum ilçesinde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde yenilikçiliğin önündeki engeller ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine yapılan araştırmada SPSS 22.0 paket programı kullanılarak elde edilen işgören demografik özelliklerine ilişkin **sonuçlar** şu şekildedir;

- Ankete katılan işgörenlerin cinsiyet durumu incelendiğinde, erkek işgörenlerin toplam sayı içerisindeki oranı %56,1 iken, kadın işgörenlerin ise %43,9'dur. Buna göre, erkek işgörenlerin sayısı kadın işgörenlerin sayısından fazladır.
- Ankete katılan işgörenlerin yaş durumu incelendiğinde, 20 yaş ve altı çalışan işgörenlerin toplam sayı içerisindeki oranı %20,5, 21-29 yaş arası çalışan işgörenlerin oranı %53,2, 30-39 yaş arası çalışan işgörenlerin oranı %21, 40-49 yaş arası çalışan işgörenlerin oranı %3,2 ve 50 yaş ve üzeri çalışan işgörenlerin oranı ise %2,1'dir. Buna göre, ankete katılan işgörenlerin yaklaşık % 94,7'sinin 40 yaş ve altı olması Bodrum ilçesi 4-5 yıldızlı otellerde işgörenlerin çoğunlukla genç ve orta yaş gurubu kişilerden oluştuğunu göstermektedir.
- Ankete katılan işgörenlerin eğitim durumu incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının toplam sayı içerisindeki oranı %11,2, lise mezunlarının oranı %30,3, ön lisans mezunlarının oranı %31,9, lisans mezunlarının oranı %21,8 ve yüksek lisans mezunlarının oranı ise %4,8'dir. Buna göre, ankete katılan işgörenlerden lise, ön lisans ve lisans mezunlarının yaklaşık %84 gibi bir oranla ilköğretim ve yüksek lisans mezunlarına göre daha fazla bir oran içinde olduğu belirlenmiştir. Bu durumda kişilerin otel işletmelerinde gerek staj gerekse de sektörün en çok ihtiyaç duyduğu ara eleman olarak çalıştığı söylenebilir.
- Ankete katılan işgörenlerin mesleki çalışma yılı durumu incelendiğinde, 1 yıldan az çalışan işgörenlerin toplam sayı içerisindeki oranı %28,5, 1-5 yıl arası çalışan işgörenlerin oranı %43,1, 6-10 yıl arası çalışan işgörenlerin oranı %22,6, 11-15 yıl arası çalışan işgörenlerin oranı %3,2 ve 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenlerin oranı ise %2,7'dir. Araştırmamıza katılan işgörenlerin yaklaşık %71,6'sının mesleğinde ilk 5 yılını doldurmamış ve sektöre yeni adım atmışlardır. Nitekim

iş görenlerde yaş durumu içerisinde genç oranının yüksek olması da bu sonucu destekler niteliktedir.

Muğla ilinin Bodrum ilçesinde 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin işinden memnun olma durumu için yapılan analiz **sonucu** şu şekildedir:

- Ankete katılan işgörenlerin yaptıkları işten memnun olma durumu incelendiğinde, işinden memnun olan işgörenlerin toplam sayı içerisindeki oranı %64,9 iken, işinden memnun olmayanların ise %35,1'dir. Buna göre, araştırmamıza katılan işgörenlerin genellikle otel içerisinde yaptıkları işlerden memnun olduğu fakat buna rağmen memnun olmayanların sayısının da azımsanmayacak bir oranda olduğudur.

Yapılan araştırma sonuçları doğrultusunda, hem örgütsel bağlılık ve alt boyutları hem de yenilikçiliğin önündeki engeller anketlerine işgörenlerin vermiş oldukları cevapların genel ortalamaları şu şekilde özetlenebilir:

- İşgörenlerin örgütsel bağlılık ve alt boyutlarına ilişkin ortalamaları değerlendirildiğinde, duygusal bağlılığın en yüksek değere (3,27) sahip olduğu, daha sonra normatif bağlılığın (3,15) ve devam bağlılığının (3,03) geldiği görülmektedir. Örgütsel bağlılık ölçeğinin genel ortalamasının 3,15 olduğu ve bu ortalamaya göre çalışanların orta seviyede işletmelerine bağlı oldukları yorumu yapılabilir. Ölçeğin genel ifadeleri içerisinde en yüksek ortalamanın 3,42 ile "Çalıştığım Otelde kendimi "ailenin parçası gibi hissetmiyorum" ifadesi oluşturmaktadır. Ters olarak kodlanan bu ifadeye göre, işgörenlerin kendilerini otel işletmesi içerisinde aileden biri gibi gördükleri ifadesine katıldıkları fikri çıkarılabilir. Bu durum işgörenlerin işletmeye daha çok bağlanmalarına ve kendilerini işletmede aileden biri gibi görerek huzurlu hissetmelerine olanak sağlayabilir.
- İşgörenlerin yenilikçiliğin önünde engel olarak algıladıkları ifadelerle ilişkin genel ortalamanın 3,77 olması katılımcıların ölçüm aracında verilen ifadelerle katıldıklarını ortaya koymaktadır. Ölçeğin genel ifadeleri içerisinde en yüksek ortalamanın 4,13 ile "Görev esnasında özgür düşünmeyi destekleyici demokratik ortamların olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur." ifadesi oluşturmaktadır. Bu ifadeye göre, işgörenler iş hayatında özgür düşüncelerini

destekleyen demokratik ortamların olmasının yenilikçiliği artıracakı ifadesine katıldıkları fikri çıkarılabilir.

SPSS 22.0 paket programında T-Testi, Anova ve Welch testi dahilinde yapılan **hipotez sonuçlarının** değerlendirilmesi şu şekilde özetlenebilir:

- İş görenlerin cinsiyetleri ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla T-testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin cinsiyetleri ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin cinsiyetleri ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_5 hipotezi** reddedilmiştir.
- İş görenlerin işinden memnun olma durumları ile örgütsel bağlılık arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla T-testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin işinden memnun olma durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_6 hipotezi** kabul edilmiştir.
- İş görenlerin eğitim durumları ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılıkları arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla Anova testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin eğitim durumları ile normatif bağlılık arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin eğitim durumları ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_7 hipotezi** reddedilmiştir.
- İş görenlerin işinden memnun olma durumları ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılıkları arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla T-testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin işinden memnun olma durumları ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_8 hipotezi** kabul edilmiştir.

- İş görenlerin çalışma yılı ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılıkları arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla Welch testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin çalışma yılı ile duygusal bağlılık arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin çalışma yılı ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_9 hipotezi** reddedilmiştir.
- İş görenlerin yaşları ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılıkları arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla Anova testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin yaşları ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin yaşları ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_{10} hipotezi** reddedilmiştir.
- İş görenlerin cinsiyetleri ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla T-testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin cinsiyetleri ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin cinsiyetleri ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_{11} hipotezi** reddedilmiştir.
- İş görenlerin yaşları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla Anova testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin yaşları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin yaşları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_{12} hipotezi** reddedilmiştir.
- İş görenlerin çalışma yılı ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla Welch testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin çalışma yılı ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin çalışma yılı ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_{13} hipotezi** reddedilmiştir.

- İş görenlerin eğitim durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla Welch testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin eğitim durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin eğitim durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_{14} hipotezi** kabul edilmiştir.
- İş görenlerin işinden memnun olma durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasındaki algıları ile fark olup olmadığını test etmek amacıyla T-testi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre, işgörenlerin işinden memnun olma durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir fark olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu sebeple, **“İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_{15} hipotezi** reddedilmiştir.

Yenilikçiliğin önündeki engeller ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasındaki T-testi, Anova ve Welch testi analizine bağlı hipotezlere ilişkin sonuçlar genel olarak incelendiğinde, işgörenlerin işinden memnun olma durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Bu duruma göre, işinden memnun olan işgörenler memnun olmayan işgörene oranla daha fazla örgüte bağlı oldukları ve daha çok işine sahip çıktığı yorumu yapılabilir. İşgörenlerin işinden memnun olma durumları ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu duruma göre, işinden memnun olan işgörenler işinden memnun olmayan işgörene oranla kendilerini duygusal açıdan hem aileden biri gibi görerek işletmeye sahip çıktıkları hem de kendilerini çalıştıkları kuruma ait hissederek duygusal açıdan da bağlandıkları söylenebilir. Son olarak işgörenlerin eğitim durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir fark olduğu vardır. Aralarındaki bu farkın yüksek lisans ve ilköğretim mezunları arasında olduğu görülmektedir. Yani işgörenlerin eğitim seviyeleri arttıkça yenilikçiliğe daha çok ihtiyaç duymakta ve yenilikçiliğin önündeki engellere karşı bakış açısı farklı olmaktadır.

SPSS 22.0 paket programında Korelasyon analizi dahilinde yapılan hipotez sonuçlarının değerlendirilmesi şu şekilde özetlenebilir:

- Yenilikçiliğin önündeki engeller ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan Korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; düşük de olsa pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu sebeple, **“İşgörenlerin algıladıkları örgütsel bağlılıkları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_1 hipotezi** reddedilmiştir.
- Yenilikçiliğin önündeki engeller ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan devam bağlılığı arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan Korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; düşük de olsa pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu sebeple **“Devam bağlılığı ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_2 hipotezi** kabul edilmiştir.
- Yenilikçiliğin önündeki engeller ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan duygusal bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan Korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; düşük de olsa pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu sebeple **“Duygusal bağlılık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_3 hipotezi** reddedilmiştir.
- Yenilikçiliğin önündeki engeller ile örgütsel bağlılığın alt boyutu olan normatif bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan Korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; düşük de olsa pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu sebeple **“Normatif bağlılık ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır”** olarak kurulan ifadenin olduğu **H_4 hipotezi** kabul edilmiştir.

Yenilikçiliğin önündeki engeller ile örgütsel bağlılık ve alt boyutları arasındaki Korelasyon analizine bağlı hipotezlere ilişkin sonuçlar genel olarak incelendiğinde, hem örgütsel bağlılık hem de alt boyutları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında düşük fakat pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre işgörenlerin

çalıştıkları kurumda yenilikçiliğin önünde gördükleri engeller algısındaki artış, genel anlamda az da olsa örgütsel bağlılık ve alt boyutlarında da artışa yol açmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, istihdam imkanlarının az olduğu ülkemizde işgörenlerin çalıştıkları kurumlarda, yenilikçiliğin önündeki engelleri algısalar bile çalışma arkadaşlarına karşı sorumluluklarının olması, işgörenlerin işle ilgili kendine yaptıkları yatırımlar, kendilerini kuruma ait hissetmeleri, iş alternatiflerinin az olması, iş devamlılıklarının sağlanması ve en önemlisi mevcut işlerini kaybetmemeleri adına mücadele ettikleri ve işlerine bağlandıkları sonucuna varılabilir. Yenilikçiliğin önünde algılanan engellere rağmen işgörenlerin örgütsel bağlılıklarında düşüş olmamıştır. Bu durum otel işletmelerinin işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını daha da artırmak adına iş ile ilgili yeni uygulamalar yapmalarına olanak sağlayabilir.

Analizlere göre işgörenlerin hem örgütsel bağlılıklarının hem de duygusal bağlılıklarının artırılmasında işinden memnun olma durumları ve eğitim durumları ile yenilikçiliğin önündeki engeller arasında anlamlı bir sonuç belirlenmiştir. Bu bağlamda tez sonuçlarına ilişkin geliştirilen **önerileri** şu şekilde sıralayabiliriz:

- İşe yeni başlayan işgörelere eğitim verilmeli ve iş tanımları net bir şekilde yapılmalıdır. Eğitimler bir sefere mahsus olmamalı, ara ara devam etmelidir. Bu sayede işgören tecrübe eksikliğini azaltacak, iş ile ilgili gerekli donanıma kavuşacak, bilgisini güncelleyecek, trend ve yenilikleri takip edebilecektir.
- İşgörelar arasında belirli aralıklarla rotasyona gidilmelidir. Böylece sezon içerisinde işgücü kaybı yaşandığında, otelin farklı departmanlarında çalışan işgörelar bu boşlukları doldurarak, yeni işgören alınana kadar hizmetin eksiksiz sunulmasına katkı sağlayacaktır.
- Otel işletmelerinde yeni başlayan işgöreların oryantasyonlarının tamamlanabilmesi için çalışanlar arasında ast-üst dengesinin korunması gerekmektedir. Üstlerin astlara yapılan işleri öğretmesi, astların da üstlerinin verdiği görevleri eksiksiz yerine getirmesi oryantasyonun başarısı açısından önem arz edecektir.
- Otel işletmelerinde emeğe çok fazla ihtiyaç olduğu için verilen hizmetlerin kalitesi ve verimliliği açısından işgören çalışma saatlerinin uygun olması önemlidir.

- Takım çalışmalarının desteklenmesi ile işgörenler arasında birlik ve beraberlik duygusu artacaktır.
- İşgörenler arasında rekabeti artırmak amacıyla adil bir ödüllendirme sistemi yapılmalıdır. Çünkü adil bir şekilde uygulanan ödül sistemi işgörenleri teşvik etmek için oldukça önemlidir. Aksi halde işgörenlerin örgüte olan güveni sarsılabilir.
- Maaşlar gününde yatırılarak işgörenlerin mağduriyeti önlenmelidir.
- Sigortalar tam zamanlı yapılmalıdır.
- İşgörenler iş ile ilgili kendi inisiyatiflerini kullanabilmelidir. Bu sayede karşılaştıkları sorunları kendi kararları ile çözümlenerek örgütün gelişmesine ve yeni fikirlerin oluşmasına katkı sağlayabilir.
- İşgörenlerin iş ile ilgili fikirlerini özgürce paylaşması hususunda demokratik iş ortamlarının sunulması gerekmektedir.
- İşgörelere örgütün amaç ve hedefleri benimsetilerek, onlara ailenin bir parçası gibi hissettirilmesi önemlidir.
- İşgörenlerin eğitim durumu arttıkça örgüt içerisinde yenilikçiliğin önündeki engelleri algılama seviyeleri de gelişecektir. Bu durum, örgüt içerisinde yenilikçi faaliyetlerin gelişmesine katkı sağlayacaktır.
- Otel işletmelerinde çalışan işgörenler arasında sayısal olarak cinsiyet eşitliğinin sağlanması bir gelişmişlik göstergesi olacaktır.

KAYNAKÇA

- Abdulla, M. H. A., Shaw, J. D. (1999). "Personal Factors and organizational commitment: Main and interactive effects in the United Arab", *Journal of Managerial Issues*, Vol. 11, 77-93.
- Abston, L., R. (2015). "Faculty Trust In Principal and Organizational Commitment", *The University Of Alabama*.
- Açıköz, A., Günsel, A. (2014). "Yeni Ürün Geliştirme Projelerinde Yönlendirici Yönetim Anlayışı, Motivasyon ve İnovasyon Becerisi", *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 3(2). 33-60.
- Akgöz, E., Göral, R., Gürsoy, Y. (2014). "Yenilik Kapsamında Turistik Ürün Çeşitlendirmesi ve Kurban Bayramı Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 31, 1-12.
- Akıncı, Z. (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İİBF Dergisi*, 4, 1-25.
- Allen, N. J., Meyer, J. P., (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, 1-18.
- Allen, N., J. (1985). *Organizational Commitment: A Three Component Model*, London: The University Of Western Ontario.
- Allen, N.J., Meyer, J.P. (1990). "Organizational Socialization Tactics: A Longitudinal Analysis of Links to Newcomers Commitment and Role Orientation", *Academy Of Management*, Vol. 33(4). 847-858.
- Alpugan, O., Demir, M. H. (1995). *İşletme Ekonomisi ve Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Alson, G. A., Eide, D., Madsen, E. L. (2015). "Handbook of Research on Innovation in Tourism Industries", *Downloaded from Elgar Online*, 1-24.
- Angle, H. L., Perry J. L. (1983). "Organizational Commitment: Individual and Organizational Influences", *Work and Occupations*, Vol. 10, 123-146.

- Angle, H.L., Perry, J.L. (1981). *An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Affectiveness*, Administrative Science Quarterly, Vol. 26, 1-14.
- Archibugi, D., Evangeliste, R., Simonetti, R. (1995). *Concentration, Firm Size and Innovation: Evidence From Innovation Costs*, Technovation, Vol. 15(3). 153-163.
- Argyris, C. (1960). *Understanding Organizational Behavior*, Homewood, IL: Dorsey Press.
- Arıkan, C., Akyos, M., Durgut, M., Göker A. (2003). *Ulusal İnovasyon Sistemi*, TÜSİAD-T/2003/10/362, 19-122.
- Aslan, Ş. (2008). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(2). 163-178.
- Aslaner, E. (2010). *Örgütsel Değişim ve Yenilikçilik: Bir Özel Okul Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atak, M. (2009). *Öğrenen Örgüt ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi*, (Doktora Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atak, M., Atik, İ. (2007). “Örgütlerde Sürekli Eğitimin Önemi ve Öğrenen Örgüt Oluşturma Sürecine Etkisi”, *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 3(1), 63-70.
- Avcı, N., Küçükusta, D. (2009). “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki”, *Anatolia: Turizm Araştırma Dergisi*, 20(1). 33-44.
- Avunduk, Z. B. (2012). *Türkiye’de Sigorta Şirketlerinde Yenilikçilik ve İşletme Performansı: Hayat ve Emeklilik Dışı Sigorta Şirketlerinde Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ayazlar, G. (2012). *Otel İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme ve Bilgi Paylaşımının Hizmet İnovasyon Performansına Etkisi: Kuşadası 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, (Doktora Tezi). Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Aydın, A., Gencür, A. S., (2015). “Türkiye’nin Turizm Arzı, Piyasa Yapısı ve Global Riskler: Keşifsel Bir Yaklaşım”, *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2). 43-64.
- Aygen, S. (2006). *İşletmelerde Yenilik Yönetimi Sürecinde Örgüt Yapılarında ve Hizmet Tasarımlarında Yaşanan Dönüşümler: Antalya İli Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Ampirik Bir Araştırma ve Hizmet Tasarımı Önerisi*, (Doktora Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Balay, R. (2000). *Özel ve Resmi Liselerde Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, (Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Balcı, A. (2003). *Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Barutçugil, İ. (2004). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başığit, A. (2006). *Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi). Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bayram, L. (2005). “Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık”, *Sayıştay Dergisi*, 59, 125-139.
- Becker, H., S. (1960). “Notes On The Concept Of Commitment”, *American Journal of Sociology*, Vol. 66(1). 32-40.
- Becker, T. E., Billings, R. S. (1993). “Profiles of commitment: An empirical test”, *Journal Of Organizational Behavior*, Vol. 14(2). 177- 190.
- Bennett, R. (1999). “Corporate Strategy”, *Financial Times Pitman Publishing*, Vol. 2, London.
- Biçkes, M. D. (2011). *Örgütsel Öğrenme, İnovasyon ve Firma Performansı Arasındaki İlişkiler: İnovasyonun Aracılık Etkisine Yönelik Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Araştırma*, (Doktora Tezi). Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- Bingöl, M. (2006). *İşletmelerde Bilişim Teknolojileri ve Yenilikçilik: Erzurum, Erzincan ve Bayburt’taki İmalat İşlemeleri Üzerinde Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Birkök, M. C. (2004). “Sosyal Rol ve İş Bölümü”, *Uluslararası İnsan Bilimler Dergisi*, ISSN: 1303-5134, 1-10.
- Blasco, A. S., Quevedo, J. G., Carrizosa, M. T., (2007). Barriers to Innovation and Public Policy in Catalonia, *Institut d’Economia de Barcelona*, 6. 1-35.
- Bulut, Ç., Arbak, H., Selçuk Karaata (Ed.). (2012). “İnovasyon, Direnç ve İletişim: Kavramsal Bir Tartışma”, *Yenilik-Yenileşim-İnovasyon Dünyasına Bir Yolculuk*, (ss. 5-19). EGİAD Yayınları,.
- Burmaoğlu, S., Şeşen, H. (2011). “Türk Firmalarının Organizasyonel İnovasyon Yeteneğini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 66(4). 1-20.
- Bülbül, M. (2007). *Örgütsel Bağlılık ve Kamu Kuruluşlarına Yönelik Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Cam, E. (2004). “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, ISSN: 1303-5134, 1-10.
- Can, Ö. (2009). “Tekstil KOBİ’lerinde İnovasyon”, *Tekstil Teknolojileri Elektronik Dergisi*, 3(1). 57-63.
- Cannarella C., Piccioni, V. (2003). “Innovation Transfer and Rural Smes”, *Journal of Central European Agriculture (online)*. Vol. 4(4). 372-388.
- Cannarella, C., Piccioni, V. (2003). “Innovation Transfer and Rural SMEs”, *Journal of Central European Agriculture*, Vol. 4(4). 12-44.
- Cengiz, M. (2012). *Alanya Bölgesindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Yöneticilerin Yenilikçilik Anlayışı*, (Yüksek Lisans Tezi). Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ceseroğlu, C. M. (2010). *Örgütlerde İşgören İlişkileri Açısından Psikolojik Kontrat ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Ceylan, A., Şenyüz, P. B. (2003). “Örgütsel Destek Algısı ve Dahil Olma- Dışlanma Algısının Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Sigorta Sektöründe Bir Araştırma”, *Yönetim Dergisi*, 57–62.
- Cihangiroğlu, N., Yılmaz A. (2010). “Çalışanların Örgütsel Adalet Algısının Örgütler İçin Önemi”, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 19, 195-213.
- Clifford, M. (1989). “An Analysis of the Relationship Between Attitudinal Commitment and Behavioral Commitment”, *The Sociological Quartely*, Vol. 30(1). 144-151.
- Coşkun, S. (2013). *Stratejik Rekabet Üstünlüğü Sağlama Aracı Olarak İnovasyon Stratejileri: Kocaeli Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). Düzce: Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çağlıyan, V. (2009). *Yenilikçilik, Tedarikçi Katılımı ve İşletme Performansı Üzerine Değer Zinciri Yönetimi Temelli Bir Yaklaşım: Otomotiv Sektöründe Görgül Bir Araştırma*, (Doktora Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çakar, N., F., Ceylan, A. (2005). “İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (1). 52-66.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Çatır, O. (2009). *Modern Lider Tipleri ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Çavuş, Ş., Gürdoğan, A. (2008). “Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Beş Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Bir Araştırma”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 18-34.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal Bilimler için Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları*, 3. Baskı, Pegem Yayıncılık.
- Çöl, G., Gül, H. (2005). “Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri ve Kamu Üniversitelerinde Bir Uygulama”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1). 291-306.
- Dağdeviren, M., Eraslan, E., Kurt, M. (2005). “Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması”, *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20(4). 517-525.

- Damanpour, F. (1996). "Organizational Complexity and Innovation: Developing and Testing Multiple Contingency Models", *Management Science*, Vol. 42(5). 693-716.
- Davis, D., Morris, M., Allen, J. (1991). "Perceived Environmental Turbulence and Its Effect on Selected Entrepreneurship, Marketing, and Organizational Characteristics in Industrial Firms", *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 19(1). 43-51.
- DeCotiis, T. A., Summers, T. P. (1987). "A Path Analysis of a Model of The Antecedents and Consequences of Organizational Commitment", *Human Relations*, Vol. 40(7). 445-470.
- Değirmencioğlu, Ç. (2006). *KOBİ'lerde Organizasyonel Becerilerin Yenilikçilik Performansına Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Demirci, A. E., Uzkuurt, C., Işık, N., Aluftekin, N., Göktepe, H., Akdeve, E. (Tarih). *Yenilik Yönetimi*, T.C. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Demirdağ, A. Ş. (2015). *Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirel, Y., Seçkin, Z. (2008). "Bilgi ve Bilgi Paylaşımının Yenilikçilik Üzerine Etkileri", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1). 189-202.
- Demirgil, A. (2008). *İşletmelerde Mobbing Uygulamaları İle Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Diker, O. (2014). *Algılanan Liderlik Tarzları, Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinin Turizm Endüstrisinde İncelenmesi*, (Doktora Tezi). Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğan, S., 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.

- Dolu, B. (2011). *Bankacılık Sektöründe Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma*, (Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Drucker, P. F. (1998). "The Discipline of Innovation", *Harvard Business Review*, 3-8.
- Duran, C., Saraçoğlu, M. (2009). "Yeniliğin Yaratıcılıkla Olan İlişkisi ve Yeniliği Geliştirme Süreci", *Yönetim ve Ekonomi*, 16(1). 58-71.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E.S., Çinko, M. (2013). *Sosyal Bilimlerde Spss'le Veri Analizi*, 5. Baskı, İstanbul.
- Durna, U., Eren, V. (2005). "Üç Bağlılık Ekseninde Örütsel Bağlılık", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2). 210-219.
- Edwards, K. L., Gordon, T. J. (1984). "Characterization of Innovations Introduced on The U.S. Market in 1982". U.S., *Small Business Administration* No. SB-6050-0A-82.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D. (1986). "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, 500-507.
- Elçi, Ş. (2006). *İnovasyon Kalkınma ve Rekabetin Anahtarı*, Ankara: Acar Matbaacılık.
- Elçi, Ş. (2008). "İnovasyon Rehberi: Karlılık ve Rekabetin Elkitabı", *İnomer Rekabet ve Kalkınma*, 1-57.
- Elçi, Ş., Karataylı, İ., Karaata, S. (2008). *Bölgesel İnovasyon Merkezleri: Türkiye İçin Bir Model Önerisi*, TÜSİAD-T/2008-12/477, 1-208.
- Eraslan, H., Bulu, M., Bakan, İ. (2008). "Kümelenmeler ve İnovasyona Etkisi: Türk Turizm Sektöründe Uygulamalar", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 5(3). 1-35.
- Erdem, B., Gökdeniz, A., Met, Ö. (2011). Yenilikçilik ve İşletme Performansı İlişkisi: Antalya'da Etkinlik Gösteren 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2). 77-112.
- Erden, Y. (2009). "Kamu Ar-Ge Destekleri ve Yenilik Modelleri: Kamu Ar-Ge Politikalarının Meşrulaştırılması İçin Hangi Yenilik Modeli Seçilmeli?", *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 1(2), 25-39.

- Erdil, S., Erdil, O., Keskin, H. (2005). "The Relationships Between Market Orientation, Firm Innovativeness and Innovation Performance", *Journal of Global Business and Technology*, Vol. 1(1). 1-11.
- Erdoğan, A. (2013). *Kurum Karnesi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler: Maliye Bakanlığı Merkez Teşkilat Örneği*, (Doktora Tezi). Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eren, E. (1993). *Yönetim ve Organizasyon*, İstanbul: Beta Basın Yayın ve Dağıtım A.Ş.
- Eren, H. (2010). *Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Yenilikçilik Kapasitelerinin Teknolojik Yenilikçilik Eğilimlerine Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Model Önerisi*, (Doktora Tezi). Ankara: Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Ersoy, B. A., Şengül, C. M. (2008). "Yenilikçiliğe Yönelik Devlet Uygulamaları ve AB Karşılaştırması", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 59-74.
- Ertan, H. (2008). *Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme*, (Doktora Tezi). Afyonkarahisar: Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Etzioni, A. (1975). *A Comparative Analysis of Complex Organizations*, New York: Free Press.
- European Commission, (1995). *Green Paper on Innovation*, 1-59.
- Ferrari, A., Cachia, R., Punie, Y. (2009). "Innovation and Creativity in Education and Training in the EU Member States: Fostering Creative Learning and Supporting Innovative Teaching", *European Commission Joint Research Centre Institute for Prospective Technological Studies*.
- Florkowski, G. W., Schuster, M. H. (1992). "Support For Profit Sharing and Organizational Commitment: A Path Analysis", *Human Relations*, Vol. 45(5). 507-522.
- Freeman, C., Soete, L. (1997). *The Economics of Industrial Innovation, Third Edition*, Routledge, London and New York, Erişim tarihi: 11.01.2016
- Gallouj, F., Weinstein, O. (1997). *Innovation in Services, Research Policy*, Vol. 26, 537-556.

- Ghufran, H., Khan, A. (2014). "Impact Of Reward System On Job Satisfaction Through Organizational Commitment: A Study Of Private Banks Based In Islamabad Pakistan", 6. *International Scientific Conference on Economic and Social Development and 3. Eastern European ESD Conference: Business Continuity*.
- Glisson, C., Durick, M. (1988). "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 33, 621-627.
- Godin, B. (2006). The Linear Model of Innovation: The Historical Construction of an Analytical Framework, *Science, Technology, & Human Values*, Vol. 31(6). 639-667.
- Gould, S. (1979). "An Equity-Exchange Model of Organizational Involvement", *Academy of Management*, Vol. 4, 53-62.
- Gökçe, G. S. (2010). *İnovasyon Kavramı ve İnovasyonun Önemi*, Fırat Kalkınma Ajansı, 1-5.
- Göker, A. (2003). *Ulusal İnovasyon Sistemi, Türkiye Ulusal İnovasyon Sistemini Kurabildi mi?*, Yayın No. TÜSİAD-T/2003/10/362, 19-122.
- Göktaş, H. (2009). *Yöneticilerin Yeniden Yapılanma Sürecinde İnovasyona Bakış Açısı: Kardemir Örneği*, (Yüksek Lisans Tezi). Zonguldak: Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Görgülüler, A. A. (2013). *Örgütsel Adalet ve İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). Niğde: Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güçel, C. (2013). "Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Örgütsel Adaletin Aracılık Rolü: İmalat İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(2). 173-190
- Güçlü, H. (2006). *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*, (Doktora Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gül, H. (2002). "Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirilmesi", *Ege Üniversitesi Akademik Bakış Dergisi*, 2(1), 37-55.

- Gül, H. (2003). *Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Araştırma*, (Doktora Tezi). Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güler, E. Ö., Kanber, S. (2011). “İnovasyon Aktivitelerinin İnovasyon Performansı Üzerine Etkileri: İmalat Sanayii Uygulaması”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(1), 61-76.
- Gündoğan, T., *Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması*, (Uzmanlık Yeterlilik Tezi). Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Ankara 2009.
- Günel, Ö. D., (2009). “Mevsimsellik, Mevsimlik İstihdam Ve Örgütsel Bağlılık: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma”, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 10(2), 199-219.
- Günlük, M. (2010). *Muhasebecilerin Mesleki ve Örgütsel Bağlılık, İş memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma*, (Doktora Tezi). Gebze: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürbüz, S. (2006). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(3), 48-75.
- Gürol, Y. (1996). *Stratejik Ödüllendirme ve Bir Örnek Olay Çalışması*, 23(7). 33-36.
- Hackman, R., Oldham, G. R. (1975). “Development of The Job Diagnostic Survey”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60(2). 159-170.
- Halaç, D. S., Eren, H., Bulut, Ç. (2014). “Sosyal Yenilikçilik: Bir Ölçek Geliştirme Çalışması”, *H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(1). 165-190.
- Hamel, G. (2006). “The Why, What, and How of Management Innovation”, *Harvard Business Review*, 1-13.
- Harrison, D., Liska, L. (1994). “Promoting Regular Exercise in Organisational Fitness Programs: Health-Related Differences In Motivational Building Blocks”, *Personal Psychology*, Vol. 47(1). 47-71.
- Higgins, J. M. (1995). “Innovation: The Core Competence”, *Planning Review*, 23(6). 32-35.

- Hjalager, A. M., (2010). "A Review Of İnnovation Research İn Tourism", *Tourism Management*, 31, 1-12.
- Hrebiniak, L.G., Alutto, J.A. (1972). "Personal and role-related Factors in the Development of Organizational Commitment", *Administrative Science Quartely*, Vol. 17(4). 555-573.
- Hunt, S.D., Lawrence B.C., Van, R.W. (1985). "Organizational Commitment and Marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 49, 112-126.
- Iqbal, A. (2010). "An Empirical Assesment of Demographic Factors, Organizational Ranks and Organizational Commitment", *International Journal of Business and Management*, Vol. 5(3). 16-27.
- Işık, C. (2013). "The Importance of Creating a Competitive Advantage and Investing in Information Technology for Modern Economies: an ARDL Test Approach from Turkey", *J Knowl. Econ*, (4). 387-405.
- Işık, C., Keskin, G. (2013). "Bilgi Ekonomilerinde Rekabet Üstünlüğü Oluşturulması Açısından İnovasyonun Önemi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1). 41-57.
- Işık, C., Keskin, G., Serçeoğlu, N. (2015). "Turizm Sektöründe Nitelikli İşgücü Açığına Yenilikçi Yaklaşım: Kapadokya Örneği", *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 4(2). 27-47.
- Işık, C., Meriç, S. (2015). *Otel Yöneticilerinin Bireysel Yenilik Kapsamında Değerlendirilmesi: Van İli Örneği*, *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 4(1). 1-16.
- Işık, E. (2014). *Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması, Örgütsel Destek ve Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik*, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İçerli, L. (2010). "Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım", *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(1). 67-92.
- İnce, M., Gül, H., (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma, Örgütsel Bağlılık*, Konya: Çizgi Yayıncılık.

- İpek, C. (1999). *Resmi Liseler ve Özel Liselerde Örgütsel Kültür ve Öğretmen-Öğrenci İlişkisi*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalaycı, Ş. (2005). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.şti.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.şti.
- Kalkavan, S. (2014). *Farklı Örgütsel Kültürlerde Yönetici Koçluk Davranışının Çalışanların İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Performans Algularına Etkisi*, (Doktora Tezi). İstanbul: İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kamaruddeen, A. M., Yusof, N. A., Said, I. (2009). "A Proposed Framework For Measuring Firm Innovativeness In The Housing Industry", *International Journal of Organizational Innovation*, Vol. 2(2). 100-129.
- Kanter, R., M. (1998). "Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities", *American Sociological Review*, Vol. 33(4), 499-517.
- Kaplan, M., Ögüt, A., (2012). "Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 387-401.
- Karadal, F., Türk, M. (2008). "İşletmelerde Teknoloji Yönetiminin Geleceği", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(1). 59-71.
- Karatepe, S. (2005). "Ödüllendirme Yönetimi: Örgütlerde Güdülemeye Duyarlı Bir Yaklaşım", *Ankara Üniversitesi, SBF Dergisi*, 60(4), 117-132.
- Karcioğlu, F., Türker, E. (2010). "Psikolojik Sözleşme İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(2), 121-140.
- Kaşlı, M. (2007). "İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 159-174.

- Kavacık, M., Baltacı, F., Yıldız, A. (2013). “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Çatışma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 73-85.
- Kayran, M. F. (2013). *Otel İşletmelerinde İnovasyon Odaklı İnsan Kaynakları Uygulamaları*, (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keleş, H. N. Ç. (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*, (Doktora Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keser, A. (2006). “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1). 100-119.
- Kılıç, B., Kurnaz, A., (2010). “Alternatif Turizm ve Ürün Çeşitliliği Oluşturmada Ekolojik Çiftlikler: Pastoral Vadi Örneği”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 39-56.
- Kılıç, G. (2008). *Kariyer Yönetimi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, (Doktora Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kılıçer, K. (2011). *Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Öğretmen Adaylarının Bireysel Yenilikçilik Profilleri*, (Doktora Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Kılıçer, K., Odabaşı, H. F. (2013). “Exploring the Perceived Barriers to Innovativeness: Views of Turkish Pre-Service Teachers as Technology Leaders (Yenilikçiliğin Önündeki Engellerin Araştırılması: Türkiye’deki Teknoloji Lideri Öğretmen Adaylarının Görüşleri)”. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)*, 28(2), 246-265.
- Kınıkoğlu, N. G. (2004). “Gelişmekte Olan Ülkelerde ve Ülkemizde Yenilikçiliğe (İnovasyon) Engeller ve Teşvikler”, *Üniversite ve Araştırma Birimlerinin Rolü, I.Ulusal Mühendislik Kongresi*, İzmir.

- Kızılırmak, İ., Albayrak, A., (2013). “İnovasyon Örneği Olarak Moleküler Mutfağın İstanbul’daki Restoran İşletmelerinde Uygulanmasına Yönelik Bir Araştırma”, *Ulusal Turizm Kongresi*, 55-72.
- Kibritçiöğlü, A. (1998). *Porter’in Rekabetçi Avantajlar Yaklaşımı ve İktisat Kuramı*, 1-11.
- Kidron, A. (1978). “Work Values and Organizational Commitment”, *Academy of Management Journal*, Vol. 21, 239-247.
- Kim, N., Im, S., Slater, S. F. (2013). “Impact of Knowledge Type and Strategic Orientation on New Product Creativity and Advantage in High-Technology Firms”, *J. Prod. Innov. Manag.*, Vol. 30(1). 136-153.
- Kimberly, A. (2011). “Creating Absolute Clarity On Values: it’s Imperative To High Levels Of Organizational Commitment”, *Firehouse Magazine*, United States.
- Knight, K. E. (1967). “A Descriptive Model of The Intra-Firm Innovation Process”, *The Journal of Business*, Vol. 40(4). 478-496.
- Kocabaş, F. (2005). “Değişime Uyum Sürecinde İç ve Dış Örgütsel İletişim Çabalarının Entegrasyonu Gerekliliği”, *Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13, 247-252.
- Koç, H. (2009). “Örgütsel Bağlılık ve Sadakat İlişkisi”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28). 200-211.
- Kulaklıkaya, B. (2013). *İşkoliklik, Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki*, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kurt, T. (2010). *Örgüt Kültürünün Yenilikçilik (İnovasyon) Performansı Üzerindeki Etkileri: Kayseri İmalat Sektöründe Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi). Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kuşat, N. (2011). “Küreselleşen Dünyada Turizm Sektörü: Bilgi İletişim Teknolojileri ve Rekabet Gücü”, *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 3(5). 114-138.
- Küçük, F. (2008). “Kurumlarda Takım Çalışmasının Yenilik (İnovasyon) Üzerine Etkileri”, *Kamu-İş*, 10(1), 167-182.

- Lahiry, S. (1994). "Building Commitment Through Organizational Culture", *Training & Development*.
- LaMastro, V. (1999). "Commitment and Perceived Organizational Support", *National Forum Of Applied Educational Research Journal*, Vol. 12(3). 1-13.
- Lambert, E., Hogan, N. (2009). "The Importance of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Shaping Turnover Intent: A Test of a Causal Model", *Criminal Justice Review*, Vol. 34(1). 96-118.
- Levinson, H., Price, C., Munden, K., Mandl, H., Solley, C. (1962). *Men Management and Mental Health*, Cambridge MA: Harvard University Press.
- Liou, K. T., Nyhan, R. C. (1994). "Dimensions Of Organizational Commitment in The Public Sector: An Empirical Assessment", *Public Administration Quarterly*, Vol. 18, 99-118.
- Liou, S. (2008). "An Analysis of the Concept of Organizational Commitment", *Nursing Forum*, Vol. 43(3). 116-125.
- Liu, S. S., Luo, X., Shi, Y. (2002). "Integrating Customer Orientation, Corporate Entrepreneurship, and Learning Orientation in Organizations-in-Transition: An Empirical Study", *International Journal of Research in Marketing*, Vol. 19, 367-382.
- Lopez C. A., Valle, R. (2008). "Capital humano, practicas de gestion empresarial: Estan relacionadas?", *Revista Europea de Direccion y Economia de la Empresa*, 17(2). 155-178.
- Lucio, I. F., Mas-Verdu, F., Tortosa, E. (2010). "Regional Innovation Policies: The Persistence of The Linear Model in Spain", *The Service Industries Journal*, Vol. 30(5). 749-762.
- Maslow, A., 1976, *The Farther Reaches of Human Nature*, Penguin Books.
- Mathieu, J., Zajac, D. (1990). "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment", *Psychological Bulletin*, Vol. 108(2). 171-194.

- Mathieu, J., Zajac, D. (1990). "A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment", *Psychological Bulletin*, Vol. 108(2). 171-194.
- McBain, R. (2005). "Organisational Commitment", *Henley Managet Update*, Vol. 17(1). 23-33.
- Mcdonald, D. J., Makin P.J. (2000). "The psychological contract, organizational commitment and job satisfaction of temporary staff", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 21(2). 84–91.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1984). "Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 69, 372–378.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1991). "A three component conceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, Vol. 1(1). 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application*, Sage Publications.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., Smith, C. A. (1993). "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of A Three- Component Conception", *Journal of Applied Psychology*, Vol.8 (4). 539.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., Topolnytsky, L. (2002). "Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 2(61). 20-52.
- Morris, J. H., Sherman, J.D. (1981). "Generalizability of an Orgazitional Commitment Model", *Academy of Management Journal*, Vol. 24, 512-526.
- Mowday, R. T. (1998). "Reflections On The Study and Relevance Of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol. 8(4). 387-401.
- Mowday, R. T. (1998). "Reflections on the Study and Relevance of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, Vol. 8(4). 387-401.

- Mowday, R. T., Porter, L. W., Steers, R. M. (1982). "Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment", *Absenteeism and Turnover, New York, Academic Press, In Reichers, A.E. A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment, Academy of Management Review*, Vol. 10(3). 465-476.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., Porter, L. W. (1979). "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14(2). 224-247.
- Namasivayam, K., Zhao, X. (2007). "An Investigation of The Moderating Effects of Organizational Commitment On The Relationships Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction Among Hospitality Employees In India", *Tourism Management*, Vol. 28, 1212-1223.
- Navarro, M. M., Lopez, E. P., Dominguez A. R. (2002). "Analysis of the Impact of Organizational Factors in Managerial Hospitality Configurations", *Tourism and Hospitality Research*, Vol. 4(2). 130- 142.
- Neely A., Hii J. (1998). *Innovation and Business Performance: A Literature Review*, The Judge Institute of Management Studies University of Cambridge.
- Newstrom, J. W. (2007). *Organizational Behaviour-Human Behaviour at work (12th ed)*. New York: McGraw Hill International Edition.
- Newton, L. A., Shore, L. M., (1992). "A Model of Union Membership: Instrumentality, Commitment, and Opposition", *Academy of Management Review*, Vol. 17(2). 275.
- Nieves, J., Cipres, M. S. (2015). "Management Innovation in The Hotel Industry", *Tourism Management*, 46, 51-58.
- Novelli, M., Schmitz, B., Spencer, T., (2006). "Networks, Clusters And Innovation In Tourism: A UK Experience", *Tourism Management*, 27, 1141-1152.
- Noyan, F., (2009). *Çok Aşamalı Yapısal Eşitlik Modellerinin İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Bir Uygulaması*, (Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- O'Reilly, C., Chatman, J. (1986). "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior", *Journal of Applied Psychology*, vol:71(3). 492-499.

- Oerlemans, L. A. G., Buys, A. J., and Pretorius, M. W. (2001). "Research Design for the South African Innovation Survey 2001", *Working Paper 01.02*, The Netherlands: Eindhoven Centre for Innovation Studies.
- Oğuztürk, B. S., Türkoğlu, M. (2004). "Yenilik ve Yenilik Modelleri", *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 14-20.
- Oksay, A. (2011). *Uzman Hekimlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Isparta İli Örneği*, (Doktora Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öncü, M. A., Mesci, M., Şahin, Ö., (2012). "Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi: İstanbul'daki Turizm İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3-4), 125-141.
- Öncü, M. A., Mesci, M., Şahin, Ö., Faikoğlu, Ş. (2013). "Finansal Yeniliklerin İşletme Performansına Etkisi: İstanbul'daki Hizmet İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma", *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3). 119-129.
- Öneği, M. (2014). *Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini ve Çalışma Performansına Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Örücü, E., Kılıç, R., Savaş, A. (2011). "KOBİ'lerde İnovasyon Stratejileri ve İnovasyon Yapmayı Etkileyen Faktörler: Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1). 58-73.
- Örücü, E., Yumuşak, S., Bozkır, Y. (2006). "Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13(1). 39-51.
- Özdamar, K. (2003). *Modern Bilimsel Arastırma Yöntemleri*, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, S. (1995). "Eğitimde Verimlilik ve Toplam Kalite Yönetimi", *Eğitim Yönetimi Dergisi*, 3, 377-388.

- Özdevecioğlu, M. (2003). “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *D.E.Ü. İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2). 113-130.
- Özdipçiner, N. S., Kalınkara, V., (2005). “Konaklama Sektörü Çalışanlarının Örgüte Yönelik Düşünce ve Bağlılık Durumları: Denizli Örneği”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(1), 82-92.
- Özeren, E. (2011). *Örgüt Kültüründe Yeni Bir Boyut Olan Sıklık-Esneklik İle Örgütsel Yenilikçilik İlişkisi: Türk ve İtalyan Mermer Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özgen, H., Yalçın, A. (2006). *Temel İşletmecilik Bilgisi*, Adana: Nobel Kitabevi.
- Özkaya, M. O., Kocakoç İ. D., Karaa, E. (2006). “Yöneticilerin Örgütsel Bağlılıkları ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkileri İncelemeye Yönelik Bir Alan Çalışması”, *Yönetim ve Ekonomi*, 13(2). 77-96.
- Özler, E. D., Koparan, E. (2006). “Takım Performansına Etki Eden Takım Çalışmasına İlişkin Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 8, 1-29.
- Öztürk, M. (2013). *Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri (Kırklareli Örneği)*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özyer, K. (2010). *Etik İklim ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin Düzenleyici Rolü*. (Doktora Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pantano, E., Servidio, R. (2011). “The Role of Pervasive Environments For Promotion of Tourist Destinations: The Users’ response”, *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, Vol. 2(1). 50–65.
- Pantona, E., Corvello, V. (2014). “Tourists’ Acceptance of Advanced Technology-Based Innovations For Promoting Arts and Culture”, *Int. J. Technology Management*, Vol. 64(1). 3-16.

- Pavitt, K. (2003). "The Process of Innovation", *Science and Technology Policy Research*, Paper No. 89, 1-48.
- Peçen, Ü. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Organizasyonel İklimin Firma Yenilikçilik Düzeyi Üzerine Etkileri; ABD Firmaları ve Türk Firmaları Karşılaştırması*, (Doktora Tezi). Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Penley, L.E., Gould, S. (1988). "Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective For Understanding Commitment to Organizations", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 9(1). 43.
- Porter, M. E. (1990). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, New York: Free Press.
- Randall, D. M. (1987). "Commitment and The Organization: The Organization Man Revised", *Academy of Management Review*, Vol. 12(3). 460-471.
- Reichers, A. E. (1985). "A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment", *Academy of Management Review*, Vol. 10(3). 465-476.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., Armeli, S. (2001). "Affective Commitment to The Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86(5). 825-836.
- Robbins, S. P., Coulter, M. (1996). *Management*, New Jersey: Printice Hall.
- Rodriguez, I., Williams, A. M., Hall, C. M., (2014). "Tourism Innovation Policy: Implementation And Outcomes", *Annals of Tourism Research*, 49. 76-93.
- Rousseau, D. M. (1989). "Psychological and Implied Contracts in Organizations", *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 2, 121-139.
- Rousseau, D. M. (1990). "New Hire Perceptions Of Their Own and Their employer's Obligations: A Study Of Psychological Contracts", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 11(5). 389- 400.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*, Thousand Oaks, CA: Sage.

- Saatci, G., Demirbulat, Ö. G., Avcıkurt, C., (2013). “Konaklama İşletmelerinde Yeşil İnovasyon Uygulamaları: Bursa Örneği”, *14. Ulusal Turizm Kongresi*, 20-38.
- Sager, J. K., Johnston, M. W, (1989). “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment: A Study of Salespeople”, *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. 9(1). 30-41.
- Sat, N. A, (2005). “Türkiye’de Yenilikçilik ve Teknoloji Geliştirme Politikaları”, *TÜHİS*, 85-93.
- Schein, E. H. (1965). *Organizational Psychology*, Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall.
- Schein, E.H. (1980). *Organizational Psychology*, 3rd ed., Prentice-Hall,
- Schmookler, J. (1966). *Invention and Economic Growth*, Cambridge, MA: Harvard University Pres, 113-115.
- Seçer, İ. (2015). *SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi Analiz ve Raporlaştırma*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Segarra, A. B., Garcia, J. Q., Teruel, M. C. (2007). *Barriers To Innovation and Public Policy In Catalonia*, IEB (Institut d’Ecnomia de Barcelona).
- Sezgin, M., Zerenler, M., Karaman, A. (2008). “Otel İşletmelerinin Menü planlamasında Yaratıcılık, Yenilikçi, Girişimcilik Faaliyetleri Üzerine Bir Araştırma”, *Sosyo Ekonomi Dergisi*, 2, 128-142.
- Shore, L. M., Shore, T. H. (1995). *Perceived Organizational Support and Organizational Justice*, In R.S. Cropanzano & K.M. Kacmar (Eds.). *Organizational Politics, Justice and Support: Managing The Social Climate In The Workplace*, Westport, CT: Quorum Books, 149-164.
- Sığrı, Ü. (2007). “İşgörenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Meyer ve Allen Tipolojisiyle Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2). 261-268.
- Soylu, A., Göl, M. Ö. (2010). “Yönetim İnovasyonu”, *Sosyo-Ekonomi Dergisi*, 11(11). 114-130.
- Sökmen, A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*, Ankara: Detay Yayıncılık.

- Steele, J., Murray, M. (2004). Creating, Supporting and Sustaining a Culture of Innovation, Engineering, *Construction and Architectural Management*, Vol. 11(5). 317.
- Steers, R. M. (1977). “Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 22, 46–56.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M., Trice, H. M. (1978). “Assessing Personal, Role, and Organizational Predictors of Managerial Commitment”, *Academy of Management Journal*, Vol. 21(3). 380- 396.
- Stone, E. H. (1989). “Clarifying Some Controversial Issues Surrounding Stastisca”, *Journal Of Abblied Psychology*, Vol. 74(1). 3-10.
- Suliman, A. (2002). “Is It Really A Mediating Construct?”, *Journal Of Management Development*, Vol. 21(3). 170-183.
- Sun, H. Ö. (2002). *İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*, (Uzmanlık Yeterlilik Tezi). Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.
- Sungur, O., Koç, R., Dulupçu, A. M. (2014). “Antalya’da Tarım ve Tarımla İlişkili Firmaların İnovasyon ve Yerel Aktörlerle İşbirliği Faaliyetlerinin Analizi”, *Tarım Ekonomi Dergisi*, 20(1). 1-15.
- Şahal, E. (2005). *Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Akdeniz Üniversitesin Doktora Yapan Araştırma Görevlilerinin Örgüt Kültürüne ve İş Tatminine Yönelik Algı ve Kanaatleri*, (Yüksek Lisans Tezi). Antalya: Akdeniz Üniveristesesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şahin, N. (2007). *Personel Güçlendirmenin İş Tatmini Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, (Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şen, E., Bolat, M. (2015). “İşletmelerde Demokratik Yönetim Anlayışının İnovasyon ve Firma Performansı Üzerine Etkisi: İstanbul Avrupa Yakası Lojistik İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, 14(27). 149-172.

- Tang, J. (2006). "Competition and Innovation Behaviour", *Research Policy*, Vol. 35, 68-82.
- Tarlan, D., Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3 (2). 141-163.
- Tayfun, A., Palavar, K., Çöp, S., (2010). "İşgörenlerin Eğitim ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Belek Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 3-18.
- Thornhill, S. (2006). "Knowledge, Innovation and Firm Performance in High- and Low-Technology Regimes", *Journal of Business Venturing*, Vol. 21, 687-703.
- Tokmak, İ. (2008). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetiminin İşletmelerin Yenilikçilik Yeteneğine Etkisi ve Elektronik Sanayisine Yönelik Bir Araştırma*, (Doktora Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Toraman, C., Abdioğlu, H., İşgüden, B. (2009). "İşletmelerde İnovasyon Sürecinde Entelektüel Sermaye ve Yönetim Muhasebesi Kapsamında Değerlendirilmesi", *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 91-120.
- Tsui, A. S., Egan, T. D., O'Reilly, C. A. (1992). "Being Different: Relational Demography and Organizational Attachment", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 37(4). 549-579.
- Tubbs, M., Dahl, J. (1991). "An Empirical Comparison Of Self-Report and Discrepancy Measures Of Goal Commitment", *Journal Of Applied Psychology*, Vol. 76(5). 708-716.
- Tuncel, C. O. (2011). *İnovasyon Sistemleri ve Ekonomik Gelişme: Bursa Bölgesi İmalat Sanayinde İnovasyon Süreçleri Üzerine Bir Alan Araştırması*, (Doktora Tezi). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tutar, H., Erdönmez, C. (2007). *İşletme Becerileri Grup Çalışması*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- TÜBİTAK, (1997). *Türkiye'nin Bilim ve Teknoloji Politikası*, Bilim ve Teknoloji Strateji ve Politika Çalışmaları, BTP 97/04.

- Uğurlu, C. T. (2009). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Yöneticilerinin Etik Liderlik ve Örgütsel Adalet Davranışlarının Etkisi*, Malatya: (Doktora Tezi). İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ulusoy, G. (2003). “An Assessment of Supply Chain and Innovation Management Practices in The Manufacturing Industries in Turkey”, *Int. J. Production Economics* 86, 251–270.
- Uyguç, N., Çımrın, D. (2004). “Dokuz Eylül Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 19(1). 91-99.
- Uygur, A. (2007). “Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı İlişisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 71-85.
- Uzkurt, C. (2010). *İnovasyon Yönetimi: İnovasyon Nedir, Nasıl Yapılır ve Nasıl Pazarlanır?*, Ankara Sanayi Odası Yayın Organı.
- Uzkurt, C., Demirci, A. E., Işık, N., Aluftekin, N., Göktepe, H., Akdeve, E., (2012). *Yenilik Yönetimi*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını 2602/ Açıköğretim Fakültesi Yayını 1570.
- Uzun, Ö., Yiğit, E., (2011). “Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 181-213.
- Ünlü, F. (2013). “Avrupa Birliği Yenilik Karnesi ve Türkiye: Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 161-192.
- Varoğlu, D. (1993). *Kamu Sektöründe Çalışanlarının İşlerine ve Kuruluşlarına Karşı Tutumları, Bağlılıkları ve Değerleri*, (Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Vatan, A., (2010). *Turizm İşletmelerinde İnovasyon: İstanbuldaki 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma*, (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Vatan, A., Zengin, B. (2014). “Çevresel İnovasyon ve Konaklama İşletmelerindeki Uygulamalar Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Örneği”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(8), 511-530.
- Wallece, J. E. (1995). “Organizational and Professional Commitment in Professional and Nonprofessional Organizations”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 40(2). 228-255.
- Wasti, S. A. (2000). “Meyer ve Allen üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizi”, 8. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri*, 401-410.
- Weerawardena, J. (2003). “The Role Of Marketing Capability In Innovation-Based Competitive Strategy”, *Journal of Strategic Marketing*, Vol. 11(1). 15–35.
- Wiener, Y. (1982). “Commitment in Organizations: A Normative View”, *Academy of Management Review*, Vol. 7(3). 418-428.
- Williams, L. J., Hazer, J. T. (1986). “Antecedents And Consequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A Reanalysis Using Latent Variable Structural Equation Methods”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71(2). 219-231.
- Yağcı, K. (2007). “Meyer-Allen Örgütsel Bağlılık Modeli Yaklaşımıyla Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3). 114-129.
- Yahyagil, M. Y. (2001). “Örgütsel Yaratıcılık ve Yenilikçilik”, *Yönetim*, 12(38). 7-16.
- Yalçın, A., İplik, F. N. (2007). “A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, 483-500.
- Yamane, T. (2001). *Temel Örnekleme Yöntemleri*, (Birinci Baskı). (Çev: Alptekin Esin, M. Akif Bakır, Celal Aydın ve Esen Gürbüzsel). İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Yanılmaz, B. (2014). *Kamu Personeli Olarak Çalışanlarda Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Yavuz, Ç. (2010). “İşletmelerde İnovasyon-Performans İlişkisinin İncelenmesine Dönük Bir Çalışma”, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(2). 143-173.
- Yazıcıoğlu, İ., Topaloğlu, I. G. (2009). “Örgütsel Adalet ve Bağlılık İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1). 3-16.
- Yeşil, S., Dereli, S. F. (2012). “Örgütsel Adalet ve İş Tatmini Üzerine Bir Alan Çalışması”, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1). 105-122.
- Yılmaz, A., Ekici, S. (2006). “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi*, 11(1). 31-58.
- Youndt, M. A., Snell, S. A., Dean, J. W., Lepak, D. P. (1996). “Human Resource Management, Manufacturing Strategy and Firm Performance”, *Academy of Management Journal*, Vol. 39(4). 836-866.
- Yürür, S. (2005). *Ödüllendirme Sistemleri ile Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkilerin Analizi ve Bir Uygulama*, (Doktora Tezi). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Zangaro, G. A. (2001). “Organizational Commitment: A Concept Analysis”, *Nursing Forum*, Vol. 36(2). 14-22.
- Zhoa, H., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C., Bravo, J. (2007). “The Impact Of Psychological Contract Breach On Work-Related Outcomes: A Meta-Analysis”, *Personel Psychology; Durham*, Vol. 60(3). 647-680.

İNTERNET KAYNAKLARI

- http://turofed.org.tr/_files/_pdf/turizm_raporu_sayi_2.pdf Erişim tarihi: 15.02.2016
- <http://www.btso.org.tr/documents/publication/18.pdf>, Erişim Tarihi: 27.02.2016
- <http://www.capital.com.tr/gelecektrendler/gelecektrendler/dunyanin-ceolari-inovasyon-pesinde-haberdetay-4095> Erişim: 01.02.2016,
- http://www.smenetworking.gov.tr/userfiles/pdf/belgeler/ekonomiBakanligi/3_kumelerin_tanimlanmasi.pdf, Erişim Tarihi: 08.03.2016.

http://www.smenetworking.gov.tr/userfiles/pdf/belgeler/ekonomiBakanligi/5_uluslararasilasma.pdf, Erişim Tarihi: 14.01.2016.

http://www.ttg.gov.tr/content/docs/tek_pol_mkr.pdf, Erişim Tarihi: 05.03.2016.

http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/BTYPD/kilavuzlar/Oslo_3_TR.pdf
Erişim Tarihi: 08.01.2016.

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18662>, Erişim Tarihi: 08.03.2016.



EKLER

EK 1. Anket Formu

Değerli Katılımcı, Bu çalışma Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalında yapılmakta olan “ Otel İşletmelerinde Yenilikçiliğin Önündeki Engeller ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Bodrum Örneği” adlı yüksek lisans çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Aşağıda çalışmanın amacına uygun sorular yer almaktadır. Lütfen soruları kendinizin uygun bulduğu seçenekleri işaretleyerek ve eksiksiz cevaplandırınız. Çalışmanın sonuçları bilimsel amaçlı kullanılacaktır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Yrd. Doç. Dr. Cem IŞIK

Gamze KILIÇ

A. Demografik Faktörler

- 1) Cinsiyetiniz?
Kadın () Erkek ()
- 2) Yaşınız?
20 ve altı () 21-29 () 30-39 () 40-49 () 50 ve yukarısı ()
- 3) Öğrenim Durumunuz?
İlkokul () Lise () Ön lisans () Lisans () Yüksek lisans ()
- 4) Mesleki Çalışma Yılıınız?
1 yıldan az () 1-5 () 6-10 () 11-15 () 15 yıldan çok ()
- 5) İşinizde Memnun musunuz?
Evet () Hayır ()

B. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Örgütsel Bağlılık	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılmıyorum Ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kariyerimin geri kalan kısmını bu otelde geçirmekten mutluluk duyarım.	1	2	3	4	5
2. Çalıştığım otelin problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissederim.	1	2	3	4	5
3. Bu otelin benim için özel bir anlamı vardır.	1	2	3	4	5
4. Şu anda, bu otelde kalmak benim için bir istekten çok bir gerekliliktir.	1	2	3	4	5
5. Şu anda, istesem bile bu otelden ayrılmam benim için çok zor olacaktır.	1	2	3	4	5
6. Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey alt üst olacaktır.	1	2	3	4	5

7. Bu otelden ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	1	2	3	4	5
8. Eğer bu otele kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdim.	1	2	3	4	5
9. Bu otelden ayrılmamın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin az olmasıdır.	1	2	3	4	5
10. Otelime çok şey borçluyum.	1	2	3	4	5
11. Menfaatime olsa bile, otelimden ayrılmamın doğru olmadığını düşünmekteyim.	1	2	3	4	5
12. Otelimden şimdi ayrılırsam, kendimi suçlu hissederim.	1	2	3	4	5
13. Bu otel benim bağlılığımı hak etmektedir.	1	2	3	4	5
14. Otelimden hemen ayrılamam çünkü burada çalışanlara karşı sorumluluğum var.	1	2	3	4	5
15. Şimdiki yöneticilerimle birlikte çalışma zorunluluğu hissetmiyorum.(R)	1	2	3	4	5
16. Çalıştığım otele karşı kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum.(R)	1	2	3	4	5
17. Çalıştığım Otelde kendimi “ailenin parçası” gibi hissetmiyorum.(R)	1	2	3	4	5
18. Çalıştığım otele karşı güçlü bir ait olma hissi beslemiyorum.(R)	1	2	3	4	5

C. Yenilikçiliğin Önündeki Engel Ölçeği

Engel Durumları	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılmıyorum ne katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. Oteller tarafından yenilikçiliği destekleyen yeterli etkinliklerin planlanamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
2. Yeniliklerin maliyet olarak yüksek olması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
3. Otellerde gerçekleştirilen projelerde personellere görev verilmemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
4. Personellerin yenilikçiliği teşvik etmemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
5. Yaşanılan yerin yenilikçiliği destekleyecek nitelikte olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
6. Liderlerin yenilikçi birey olarak rol modeli olamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
7. Kişinin yeniliğe karşı ilgisizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
8. Liderlerin personelleri sorunlarla yalnız bırakması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
9. Sosyal çevrenin yenilikçiliği desteklememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
10. Personel gelişim programlarının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
11. Otellerdeki teknolojik araçların sınırlılığı yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
12. Kişinin sahip olduğu dini değerleri yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5

13. Otel tarafından verilen teknik konularla ilgili desteğin yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturmaktadır.	1	2	3	4	5
14. Görev içeriklerinin güncel konuları barındırmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
15. Yabancı dil yetersizliği nedeniyle güncel bilgiye etkili bir şekilde ulaşamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
16. Kurum kültürünün değişime açık olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
17. Aile yapısının yenilikçiliği desteklememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
18. Yöneticilerin yenilikçiliği desteklememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
19. Otellerdeki teknolojilerin düzenli olarak güncellenmemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
20. Kurumlar arası işbirliği yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
21. Performans sürecinin üst düzey düşünme becerilerini geliştirememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
22. Otellerin teknolojik alt yapısının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
23. Kişinin değişime karşı isteksizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
24. Yöneticilerin yenilikçilik temelli hedefler belirleyememesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
25. Yaratıcılığı destekleyici farklı görevlerin olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
26. Ulusal turizm politikalarının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
27. Görevlerin yaratıcılığı destekler nitelikte olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
28. Toplum tarafından kabul edilmemesi korkusu yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
29. Kişinin iletişim becerisinin eksikliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
30. Liderlerin personelle olan iletişiminin yetersiz olması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
31. Bireyin gelecek korkusu yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
32. Otellerdeki güncel yayınların yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
33. Toplumsal değerlerin yenilikçiliği engellemesi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
34. Lider gelişim programlarının yetersizliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
35. Kişideki bilgi eksikliği yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
36. Liderlerin yenilikçilik konusunda personellere rehberlik yapamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
37. Teknolojinin hızlı değişimi yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
38. Liderlerin evrensel doğru yerine kendi doğrularını aktarması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
39. Kişinin risk alamaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5
40. Görev esnasında özgür düşünmeyi destekleyici demokratik ortamların olmaması yenilikçiliğin önünde bir engel oluşturur.	1	2	3	4	5

EK 2. Örgütsel Bağlılık Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuç Tablosu

Örgütsel Bağlılık Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuç Tablosu

Örgütsel Bağlılık Örneklem Yeterliliği Testi				
Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği				,878
Bartlett Küresellik Testi			Ki Kare	2624,729
			df	120
			Sig.	0,000
Faktörün Adı	İfadeler	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik (Cronbach Alpha)
DEVAM BAĞLILIĞI	Bu otelden ayrılmayı göze alamayacak kadar az alternatifim olduğunu hissediyorum.	0,805	24,954	0,874
	Bu otelden ayrılmanın olumsuz sonuçlarından birisi de mümkün alternatiflerin az olmasıdır.	0,783		
	Şimdi işimden ayrılmak istediğime karar verirsem, hayatımda pek çok şey alt üst olacaktır.	0,722		
	Otelimden şimdi ayrılırsam, kendimi suçlu hissederim.	0,688		
	Eğer bu otele kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdim.	0,645		
	Menfaatime olsa bile, otelimden ayrılmanın doğru olmadığını düşünmekteyim.	0,644		
	Otelime çok şey borçluyum.	0,604		
	Şu anda, istesem bile bu otelden ayrılmam benim için çok zor olacaktır.	0,578		
NORMATİF BAĞLILIK	Kariyerimin geri kalan kısmını bu otelde geçirmekten mutluluk duyarım.	0,785	20,133	0,807
	Çalıştığım otelin problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissederim.	0,714		
	Bu otelin benim için özel bir anlamı vardır.	0,710		

	Bu otel benim bağılılığımı hak etmektedir.	0,696		
	Otelimden hemen ayrılamam çünkü burada çalışanlara karşı sorumluluğum var.	0,656		
DUYGUSAL BAĞLILIK	Çalıştığım Otelde kendimi “ailenin parçası” gibi hissetmiyorum.(R)	0,886	15,016	0,851
	Çalıştığım otele karşı güçlü bir ait olma hissi beslemiyorum.(R)	0,874		
	Çalıştığım otele karşı kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum.(R)	0,843		
TOPLAM			60,102	0,874



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Gamze KILIÇ
Doğum Yeri/Tarihi	İstanbul / 14.06.1988
Eğitim Durumu	
Önlisans Öğrenimi	Mersin Üniversitesi Erdemli M.Y.O. Muhasebe Bölümü
Lisans Öğrenimi	Mustafa Kemal Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O.
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce, Fransızca
Bilimsel Faaliyetler	I.Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi: Güncel Konular, Eğilimler ve Göstergeler – (EITOC) (2015). ”Turizm Sektöründe Staj Yapan Yükseköğretim (Ön Lisans ve Lisans) Öğrencilerinin Maruz Kaldıkları Mobbing ile Çalışma Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Giresun Üniversitesinde Turizm Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama”
İş Deneyimi	
Stajlar	ÇİMSA
	SOBEK Travel Agent
Çalıştığı Kurumlar	
İletişim	
E-Posta Adresi	gam_ze.51@hotmail.com